

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ

44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Профиль: Сервис мехатронных систем

Форма обучения: очная

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Коммуникативный тренинг»

№	Темы дисциплины (модуля)/Разделы (этапы) практики в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, с указанием семестра)	Код и содержание компетенции	Оценочные материалы (виды и количество)
<i>3 семестр</i>			
1	Начало тренинга. Психологические аспекты и условия эффективного общения	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на практическом занятии и участие в процедуре тренинга Выполнение заданий для СР: - практическое задание (1), - решение ситуационных и психологических задач (2)
2	Развитие психологической наблюдательности в общении	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Устные ответы на практическом занятии и участие в процедуре тренинга Выполнение заданий для СР: - практическое задание (1), - решение ситуационных и психологических задач (2)
3	Развитие умений преодоления психологических барьеров в общении	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на практическом занятии и участие в процедуре тренинга Выполнение заданий для СР: - практическое задание (1), - решение ситуационных и психологических задач (1)
4	Самокоррекция и саморегуляция эмоционального состояния в	УК-6 Способен управлять своим	Устные ответы на практическом

	общении. Завершение тренинга	временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	занятия и участие в процедуре тренинга Выполнение заданий для СР: - практическое задание (1), - решение ситуационных и психологических задач (1)
5	Решение ситуационных и психологических задач	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Письменные ответы и обсуждение их на занятии при решении задач (6 задач)
6	Зачет	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Устные ответы на вопросы к зачету (26 вопросов). Собеседование по вопросам из общего списка.

2. Виды и характеристика оценочных средств

Оценивание осуществляется в рамках балльной системы, разработанной преподавателем и доведенной до сведения обучающихся на первом занятии.

№	Виды оцениваемой работы	Количество баллов	
		Текущий контроль	Промежуточный контроль
1.	Посещение занятия	0-1	0-18
2.	Ситуационные и психологические задачи	0-8	0-8
3.	Устный ответ на практическом занятии и участие в процедуре тренинга	0-3	0-54
4.	Выполнение заданий для СР	0-3	0-20

Промежуточная аттестация может быть выставлена с учетом совокупности баллов, полученных обучающимся в рамках текущего контроля.

Перевод баллов в оценки (зачет)

№	Баллы	Оценки
1.	0-60 баллов	Не зачтено
2.	61-100 баллов	Зачтено

1. Посещение занятий

Посещение учебных занятий является обязательным. Лекция направляет и ориентирует студента в изучаемом материале. На лекции студенты должны конспектировать основное содержание лекции. Семинары направлены на обсуждение вопросов по темам. Планы семинаров выдаются студентам заранее и требуют подготовки на основе чтения рекомендуемой литературы и конспектов лекций. На семинарских занятиях студент должен включаться в совместную деятельность с преподавателем и другими студентами, участвовать в групповых видах работы, в учебной дискуссии.

2. Работа на семинаре (устный ответ).

Критериями оценивания устного ответа на семинаре выступают:

- качество устного ответа студента: полнота и избирательность ответа при раскрытии сути вопроса, самостоятельность мышления, обоснованность приводимых фактов, объяснение отдельных положений, размышления при ответе, ясность и четкость изложения материала;
- активность участия в учебной дискуссии на семинаре: групповое обсуждение, внесение дополнений к ответам других студентов, постановка вопросов при ответах других студентов и обсуждении;
- наличие опорного письменного конспекта.

3. Решение ситуационных и психологических задач

Специфика психологических задач заключается в том, что не все задачи требуют однозначного решения, при этом важно не только получить ответ, но и объяснить его. Решение психологических задач активизирует, закрепляет и конкретизирует теоретические знания, полученные студентами на лекциях и путём самостоятельного изучения специальной литературы. Формирование понятий идёт через попытки их употреблять и использовать в решении задачи. Решение задач по психологии диагностирует уровень подготовленности студентов и показывает дальнейшую ориентировочную основу действий для преподавателя.

В психологических задачах предлагаются различные упражнения. Содержание упражнений основано на теоретических знаниях. Усложнение содержания упражнений возможно путём введения проблемы. Проблема позволяет студенту по-иному взглянуть на те же закономерности, которые описаны в литературе. Часто этот взгляд настолько своеобразен, что значительно расширяет знания студентов о психологическом явлении или процессе.

Если студент не освоил теоретический материал, при решении задач он обычно не выделяет сознательно оснований, а опирается на интуицию. Часто объяснение может не совпадать с правильным ответом, но имеет свою интеллектуальную ценность.

В ситуационных задачах используется описание реальных ситуаций и случаев. Студенты должны проанализировать практическую ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Решение задач обсуждается на занятии.

Использование ситуационного подхода в обучении позволяет уменьшить разрыв между теорией и практикой и сформировать у студентов следующие умения:

- оценить ситуацию;

- выбрать и организовать ключевую информацию;
- правильно формировать запросы;
- определять проблемы и возможности;
- прогнозировать пути развития ситуации;
- принимать решения в условиях неопределенности;
- конструктивно реагировать на критику.

4. Выполнение заданий для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы включают выполнение практических заданий по отдельным аспектам, вынесенных для обсуждения на семинарах. Практические задания требуют от студентов овладение различными приемами: приведение примеров; анализ и оценка изучаемых феноменов и ситуаций; моделирование ситуаций.

Критериями оценивания выполнения задания для СР являются:

- умение отбирать материал, выделять главное;
- умение структурировать материал;
- умение кратко, лаконично излагать суть вопроса;
- соответствие ответа поставленному вопросу или заданию;
- умение переносить теоретический материал на практику.

Все выполненные задания оформляются студентами в письменном в тетради или в электронном виде. При оформлении материала в электронном виде необходимо редактировать текст в соответствии с требованиями: шрифт 14; межстрочный интервал 1,5; отступ 1,25; выравнивание текста по ширине.

3. Оценочные средства

№ темы	Темы	Виды СРС
1	Психологические аспекты и условия эффективного общения. Начало тренинга	1. Выполнить практическое задание по анализу ситуаций общения, закономерностей установления и поддержания контактов в межличностном взаимодействии. Привести примеры (2-3 примера) ситуаций общения из жизни и практики, кратко описать ситуацию, проанализировать возможность развития контактов и условия их поддержания. 2. Решить кейс-задания (Ситуация № 1-2, п.4.2.3 Программы). Прочитать задание и ответить на поставленные вопросы. Ответ должен быть развернутым, обоснованным, отражающим суть задачи. Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.
2	Развитие психологической наблюдательности в общении	1. Выполнить практическое задание по разработке основных тактик невербального общения и описать невербальные признаки, способствующие и эффективному общению. Приведите перечень основных тактик, указав их ключевые признаки. Материал должен быть отобран, структурирован, изложен кратко, лаконично. 2. Решить кейс-задания (Ситуация № 3-4, п.4.2.3 Программы). Прочитать задание и ответить на поставленные вопросы. Ответ должен быть развернутым, обоснованным, отражающим суть задачи. Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.

3	Развитие умений преодоления психологических барьеров в общении	<p>1. Выполнить практическое задание: проанализируйте основные закономерности эффективного общения. Обратите внимание, какие средства управления в ходе делового общения повышают его эффективность. Изучите приемы и техники эффективного общения, в которых слушание выступает как активный процесс. Разберите, какие барьеры препятствуют эффективной коммуникации. Рассмотрите данные аспекты на примерах (2-3 примера).</p> <p>2. Решить кейс-задания (Ситуация № 5, п.4.2.3 Программы). Прочитать задание и ответить на поставленные вопросы. Ответ должен быть развернутым, обоснованным, отражающим суть задачи.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
4	Самокоррекция и саморегуляция эмоционального состояния в общении. Завершение тренинга	<p>Выполнить практическое задание: проанализировать поведение личности в конфликте. Привести 2-3 примера, демонстрирующие конструктивные и деструктивные стратегии поведения в конфликте. Сделать выводы об эффективности поведения разных стратегий поведения.</p> <p>2. Решить кейс-задания (Ситуация № 6, п.4.2.3 Программы). Прочитать задание и ответить на поставленные вопросы. Ответ должен быть развернутым, обоснованным, отражающим суть задачи.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>

Ситуационные и психологические задачи

Задача 1.

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джесип Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. —

Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. -

Останьтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если

она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Задача 2.

Ниже приведены несколько примеры так называемого самоубийственного начала беседы. Проанализируйте данные примеры. Почему они являются неэффективными? Чего надо избегать, чтобы повысить эффективность общения?

Примеры:

- "Извините, если я помешал...";

- "Я бы хотел еще раз услышать...";

- "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ".

- "Давайте с вами быстренько рассмотрим... ";

- "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... ";

- "А у меня на этот счет другое мнение... ".

Задача 3.

Проанализируйте отрывки, представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцера соната» [100, т 12, с.148]).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект» [27, т. 1, с.463]).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе _ за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задача 4.

В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку.

Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «карать», неуверенность, любопытство,

беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Задача 5.

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.*
2. *Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!*
3. *Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.*
4. *Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коришунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.*
5. *Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.*
6. *Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать... Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?*
8. *Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!*
9. *Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?! 10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!*

Задача 6.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. *Зигмунд Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.*
2. *Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не отстранявая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».*
3. *Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»*
4. *Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!*

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой.

Потрясающая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопросы к зачету

1. Развитие коммуникативных навыков в тренинге.
2. Тренинг как метод активного социального обучения.
3. Особенности организации тренингового занятия как метода и формы активного социального обучения.
4. Преимущества активных групповых методов для развития способностей в общении и возможности тренинга коммуникативных навыков.
5. Ознакомление с основными принципами тренинга коммуникативных навыков. Создание благоприятных условий для работы.
6. Техники активного стиля общения.
7. Понятие о коммуникационном процессе, его элементы.
8. Барьеры коммуникации, их характеристика.
9. Критерии и показатели эффективности коммуникации.
10. Условия и факторы оптимизации межличностной коммуникации.
11. Слушание как активный процесс. Виды эффективного слушания.
12. Психологическая наблюдательность, ее значение в общении.
13. Эмпатия и ее значение в межличностном взаимодействии.
14. Особенности невербальной коммуникации.
15. Эффективные речевые тактики. Приемы аргументации.
16. Механизмы и эффекты социальной перцепции.
17. Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации.
18. Раппорт и подстройка в общении.
19. Приемы управления вниманием.
20. Приемы и техники эффективного слушания.
21. Культура межличностного общения. Основные этические принципы межличностной коммуникации.
22. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение.
23. Система приемов эмоциональной саморегуляции: релаксация, визуализация, концентрация, самовнушение.
24. Основные параметры оценки потребностно-мотивационной сферы человека: развитость, гибкость, иерархизированность.
25. Неосознаваемые мотивы поведения – установки и стереотипы.
26. Способы рефлексии в процедуре тренинга, их значение.

Промежуточная аттестация проверяет сформированность заявленных компетенций. Процедура оценивания производится в форме устного ответа на вопросы по дисциплине и по результатам выполнения заданий текущего контроля.

Формой промежуточного контроля являются: зачет в 3 семестре.