

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  
**ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ В  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ**  
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)  
Профиль Правоведение и правоохранительная деятельность

**1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Технологии развития навыков коммуникации в образовательном процессе»**

<b>№</b>	<b>Темы дисциплины (модуля)/Разделы (этапы) практики в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, с указанием семестра)</b>	<b>Код и содержание компетенции</b>	<b>Оценочные материалы (виды и количество)</b>
<b>Семестр Е</b>			
	<b>Раздел 1. Теоретические основы межличностной коммуникации</b>		
1	Предмет и базовые аспекты теории коммуникации	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -практическое задание(1), - кейс-задание (1)
2	Коммуникационный процесс и эффективность коммуникации	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -практическое задание(2)
3	Вербальная и невербальная коммуникация	ПК-1 способность реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -практическое задание(1)
4	Формы речевой коммуникации	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) ПК-2 способность применять современные информационно-коммуникационные технологии в учебном процессе	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -эл. презентация (1), - кейс-задание (1)
5	Межличностная коммуникация	УК-3 способность осуществлять	Устные ответы на семинарах

		социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Выполнение заданий для СР: -творческое задание (мини-проект) (1)
6	Коммуникация в малой группе	ПК-1 способность реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -практическое задание(1)
7	Коммуникация в организации	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -практическое задание (1)
8	Технологии межличностной коммуникации	ПК-2 способность проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -практическое задание (1), - кейс-задание (1)
9	Культура межличностной коммуникации	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: -практическое задание (1)
	<b>Раздел 2. Прикладные аспекты межличностной коммуникации</b>		
10	Формирование навыков эффективной коммуникации	ПК-1 способность реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям),	Выполнение практикума на учебном занятии: - участие в групповой работе с элементами тренинга (выполнение)

		практикам ПК-2 способность проводить учебно- производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности	упражнений) (2), - задания по психодиагностике (3), - устные ответы на вопросы для обсуждения
11	Формирование навыков социальной перцепции	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде ПК-1 способность реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам	Выполнение практикума на учебном занятии: - участие в групповой работе с элементами тренинга (выполнение упражнений) (3), - задание по психодиагностике (2), - устные ответы на вопросы для обсуждения
12	Исследование видов и способов интеракции	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде ПК-1 способность реализовывать программы профессионального обучения СПО и (или ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам	Выполнение практикума на учебном занятии: - участие в групповой работе с элементами тренинга (выполнение упражнений) (2), - задания по психодиагностике, - устные ответы на вопросы для обсуждения
13	Формирование навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Выполнение практикума на учебном занятии: - участие в групповой работе с элементами тренинга (выполнение упражнений) (2), - задания по психодиагностике (2), - устные ответы на

			вопросы для обсуждения
14	Тестирование	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Письменные ответы на тестовые задания (36 вопросов), кейс-задания (3)
15	Ситуационные и психологические задачи	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Письменные ответы по решению задач. Устное обсуждение решений на учебных занятиях (6 задач)
16	Экзамен 14 модуль	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) ПК-2 способность проводить учебно-производственный процесс при реализации образовательных программ различного уровня и направленности	Устные ответы на вопросы к экзамену (54 вопроса). Ответы на два вопроса экзаменационного билета 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	0-32
2.	Устный ответ	0-2	0-32
3.	Тест	0-8	0-8
4.	Ситуационные и психологические задачи	0-8	0-8
5.	Выполнение СР	0-3	0-20

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

Перевод баллов в оценки (экзамен)

№	Баллы	Оценки
1.	61-75 баллов	удовлетворительно
2.	76-90 баллов	хорошо
3.	91-100 баллов	отлично

### 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. Выполнение тестовых заданий.

В содержание тестовых заданий включены задания и вопросы, отражающие ключевые понятия и закономерности изучаемой области знаний. Тестовые задания содержат краткие, ограниченные во времени испытания, предназначенные для установления количественных и качественных индивидуальных различий, позволяет установить уровень и структуру подготовленности студента. Предлагаются тестовые задания закрытого типа (каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов). Студенты выполняют тестовые задания в письменном виде путем выбора правильного

ответа. Все студенты отвечают на одни и те же задания, в одинаковое время, в одинаковых условиях и с одинаковыми правилами оценивания ответов. Прохождение тестов предполагается всеми студентами.

Шкала оценивания результатов тестирования: 85 % правильных ответов- 8 баллов; 50 % - 4 балла; менее 50 % - 2 балла.

#### **4. Решение ситуационных и психологических задач.**

Кейс-метод позволяет применить теоретические знания к решению практических задач. Кейс-задачи представляют собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. Кейс-задачи содержат схематическое словесное описание конкретной ситуации или случая в изучаемой области знаний. При решении задач студенты должны проанализировать предложенную ситуацию и найти оптимальное решение. Кейс-метод обеспечивает более эффективное усвоение материала за счет высокой эмоциональной вовлеченности и активного участия обучаемых и предполагают совместный разбор жизненных ситуаций. Кейс-метод позволяет совершенствовать «мягкие навыки» (soft skills), которые необходимы в реальном рабочем процессе.

Решение кейсов состоит из нескольких шагов:

- 1) исследование предложенной ситуации (кейса);
- 2) сбор и анализ недостающей информации;
- 3) обсуждение возможных вариантов решения проблемы;
- 4) выработка наилучшего решения.

При решении кейс-задач нужно учитывать некоторые особенности данного метода:

- кейс не имеет правильного ответа. Оптимальное решение может быть одно (при этом оно не всегда может быть реализовано в реальной ситуации), а эффективных решений - несколько.

- вводные кейса могут противоречить друг другу или постоянно меняться. Кейс строится на реальных фактах и имитирует настоящую жизненную ситуацию, а в жизни не раз приходится сталкиваться с подобными проблемами.

- кейсы решаются в условиях ограниченного времени. Поэтому невозможно выяснить все детали и получить полную картину.

#### **5. 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; классификация и выделение типологий; подготовка ответов на проблемные вопросы; 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	Предмет и базовые аспекты теории коммуникации	<p>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.</p> <p>2. Решить кейс-задания (Ситуация № 1, 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.</p>
2	Коммуникационный процесс и эффективность коммуникации	<p>1. Выполнить практическое задание по анализу речи другого человека с выделением речевых тактик, в том числе нерассмотренных в учебниках.</p> <p>2. Выполнить практическое задание по моделированию речевого поведения специалиста, используя тактики обобщения, усиления и уступки.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
3	Вербальная и невербальная коммуникация	<p>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.</p> <p>Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.</p>
4	Формы речевой коммуникации	<p>1. Выполнить электронную презентацию. Представить в презентации различные типологии характера и темперамента. Информация должна быть структурирована, в описании типов характера и темперамента должны быть отражены ключевые особенности и признаки.</p> <p>2. Решение кейс-заданий (Ситуация № 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.</p>
5	Межличностная коммуникация	<p>Выполнить творческое задание: подготовить мини-проект социально-психологического сопровождения личности в образовательном процессе с учетом индивидуальных особенностей. В проекте указать: цель, объект, предмет, проблему, методы и формы сопровождения личности.</p>



			Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.
6	Коммуникация в малой группе	в	Выполнить практическое задание: провести сравнительный анализ групповых дискуссий, используя критерии оптимизации группового процесса. Темы групповой дискуссии могут быть выбраны произвольно. Примеры дискуссий могут быть взяты из СМИ или практики. Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.
7	Коммуникация организации	в	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). Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.
8	Технологии межличностной коммуникации		1. Выполнить практическое задание: изучите стили профессионального общения. Проанализировать когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты общения, проявляющиеся в разных стилях общения. Привести примеры возникновения различных ситуаций межличностного общения и пути их разрешения. 2. Решение кейс-заданий (Ситуация № 3-6, 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.
9	Культура межличностной коммуникации		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. Оформить выполненные задания в письменном виде в тетради или в электронном виде.

### Тестовые задания

1. Акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, называется...
  - а) общением
  - б) деловой встречей
  - в) деловой беседой
  - г) контактом
2. Структура деловой беседы включает...(указать 2 компонента)
  - а) обмен информацией и ее обработку

- б) мотивационный компонент
  - в) постановку проблемы для обсуждения и обоснование ее актуальности
  - г) учебную задачу
3. Врожденная способность, проявляющаяся в общении людей, связанная с осуществлением естественного физиологического процесса и не требующая сознательных усилий, называется...
- а) способностью «слушать»
  - б) чувствованием
  - в) способностью «слышать»
  - г) эмпатией
4. Сбор и систематизация материала, моделирование встречи, разработка стратегии, тактики и техники ведения осуществляется на этапе...
- а) планирования деловой беседы
  - б) подведения итогов
  - в) постановки проблемы для обсуждения
  - г) обмена информацией
5. Коммуникативная сторона общения выражается ...
- а) в организации совместной деятельности
  - б) во взаимодействии людей
  - в) в передаче информации от одного человека к другому
  - г) в восприятии людьми друг друга
6. Общение, при котором воздействия на партнера с целью достижения своих намерений скрыто, называется ...
- а) диалогическим
  - б) опосредованным
  - в) императивным
  - г) манипулятивным
7. Стремление понять и запомнить услышанное проявляется в способности...
- а) сопереживать
  - б) слушать
  - в) чувствовать
  - г) слышать
8. Перцепцией в общении называют ...
- а) передачу информации
  - б) восприятие другого человека
  - в) обобщение информации
  - г) взаимодействие
9. Конструктивный вид влияния при условии, что мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия, называется ...
- а) принуждением
  - б) убеждением
  - в) внушением
  - г) заражением
10. Директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется ... общением
- а) императивным
  - б) манипулятивным
  - в) конструктивным
  - г) диалогическим
11. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально-положительного чувства к нему называется:
- а) атрибуцией

- б) эмпатией
  - в) аттракцией
  - г) идентификацией
12. Существенным признаком делового уровня общения является ...
- а) демонстрация делового качества
  - б) формализация
  - в) интерес к партнеру
  - г) подчеркивание высокой деловой активности
13. В основе всех типовых схем формирования первого впечатления о человеке лежит...
- а) отношение
  - б) внутреннее побуждение
  - в) реакция
  - г) социальный стереотип
14. Процесс, посредством которого определенные члены группы мотивируют и ведут за собой группу, называется ...
- а) дискуссией
  - б) руководством
  - в) лидерством
  - г) управлением
15. «Слышание» как активный процесс имеет следующие значения...
- а) является одним из условий социальной адаптации человека
  - б) выступает как важнейшее коммуникативное качество
  - в) характеризует врожденные особенности центральной нервной системы
  - г) дает возможность устанавливать и поддерживать контакты с людьми
16. Присутствующая в поведении людей тенденция прилагать меньше усилий в коллективной деятельности на общий результат, нежели в случае индивидуальной ответственности, называется...
- а) социальной леностью
  - б) групповой поляризацией
  - в) социальной фасилитацией
  - г) деиндивидуализацией
17. Конформность поведения в группе не зависит от ...
- а) возраста участников группы
  - б) количества человек в группе
  - в) социального статуса участников группы
  - г) гендерных особенностей участников группы
18. Тенденция сглаживания противоречия, поступаясь своими интересами, называется...
- а) компромиссом
  - б) приспособлением
  - в) избеганием
  - г) манипуляцией
19. Стилистический барьер в межличностных коммуникациях может сыграть \_\_\_\_\_ роль
- а) эмоциональную
  - б) разрушающую
  - в) познавательную
  - г) объединяющую
20. Одним из принципов преодоления межличностного конфликта выступает ...
- а) корректность
  - б) пассивность

- в) сокрытие эмоции
  - г) субъективность
21. Интерактивная сторона общения выражается в (во) ...
- а) взаимодействиях людей
  - б) организации совместной деятельности
  - в) передаче информации от одного человека к другому
  - г) восприятию людьми друг друга
22. К жестам открытости партнеров по общению относятся ...
- а) рука у щеки
  - б) руки, скрещенные на груди
  - в) застегнутый пиджак
  - г) раскрытые руки
23. Первичная оценка индивидуально-личностных и поведенческо-психологических особенностей собеседника осуществляется ...
- а) при подведении итогов
  - б) в начале встречи
  - в) в процессе обсуждения
  - г) при постановке проблемы
24. Жест, состоящий из различных "почесываний" головы, означает ...
- а) стыд
  - б) покорность
  - в) нерешительность, неготовность
  - г) самоободрение
25. Директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется ..... общением
- а) императивным
  - б) диалогическим
  - в) конструктивным
  - г) манипулятивным
26. Основные характеристики социальной роли не включают в себя ...
- а) масштаб
  - б) задатки
  - в) мотивацию
  - г) эмоциональность
27. Барьеры, мешающие умению слушать...
- а) погружение в свои мысли
  - б) неуверенность в себе
  - в) стиль «да, но...»
  - г) усталость
28. Устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности называется ....
- а) позицией
  - б) все ответы верны
  - в) социальной ролью
  - г) статусом
29. Отождествление индивида с некоторыми людьми или группами, позволяющее усваивать разнообразные нормы, отношения и формы поведения, называется ...
- а) идентификацией
  - б) подражанием
  - в) внушением
  - г) конформностью
30. К механизмам социализации не относится ...

- а) стыд и чувство вины
  - б) идентификация
  - в) манипуляция
  - г) имитация
31. Способность побороть свой эгоцентризм, понять и принять точку зрения другого человека, встать на его место и рассуждать с его позиции называется...
- а) объективность
  - б) толерантность
  - в) профессионализм
  - г) эмпатия
32. При.....стиле руководитель уходит от принятия решений, передавая инициативу коллективу, коллегам
- а) пассивном
  - б) авторитарном
  - в) либеральном
  - г) демократическом
33. Внушение, повествование, диалог, доказательство относят к группе воспитательных методов ...
- а) коррекции
  - б) убеждения
  - в) упражнений
  - г) оценки и самооценки
34. Постановка проблемы для обсуждения предполагает... (указать 2 компонента)
- а) наблюдение за реакциями собеседника
  - б) составление резолюции
  - в) обоснование актуальности
  - г) представление реальной цели беседы
35. Активный процесс, требующий от слушателя сознательных усилий, называется...
- а) слушание
  - б) слышание
  - в) думание
  - г) понимание
36. К ошибкам слушания, делающим процесс общения неэффективным, относятся...
- а) внимательное молчание
  - б) поспешные выводы
  - в) перебивание собеседника
  - г) непрошенные советы

### **Ситуационные и психологические задачи**

**Ситуация 1.** Разделитесь в учебной группе на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее:

- а) договориться об определении понятия «межличностная коммуникация», которое было бы принято всей подгруппой;
- б) найти аналогию (музыкальную, литературную, архитектурную, игровую и т. д.), которая позволила бы изобразить это определение;
- в) представить свое определение на суд остальных подгрупп;
- г) после того как все подгруппы выступят, провести общее обсуждение и определить: В чем сходство и различие предложенных определений? Было ли чье-то определение неверным?

**Ситуация 2.** Прочтите небольшой отрывок из повести А. де Сент-Экзюпери «Маленький принц». Выделите основные факторы, влияющие на характер речевого общения героев этого отрывка, и ответьте на следующие вопросы:

а) Какова роль контекста?

б) Как проявляется коммуникативное намерение в речевом поведении Лиса?

в) Каковы ближняя и отдаленная цели героев и как они отражаются на их поведении? Отрывок: *«Лис замолчал и долго смотрел на Маленького принца. Потом сказал: – Пожалуйста... приручи меня! – Я бы рад, – отвечал Маленький принц, – но у меня так мало времени. Мне надо еще найти друзей и узнать разные вещи. – Узнать можно только те вещи, которые приручишь, – сказал Лис. – У людей уже не хватает времени что-либо узнавать. Они покупают вещи готовыми в магазинах. Но ведь нет таких магазинов, где торговали бы друзьями, и потому люди больше не имеют друзей. Если хочешь, чтобы у тебя был друг, приручи меня! – А что для этого надо делать? – спросил Маленький принц. – Надо запастись терпением, – ответил Лис. – Сперва сядь вот там, поодаль, на траву – вот так. Я буду на тебя искоса поглядывать, а ты молчи. Слова только мешают понимать друг друга. Но с каждым днем садись немножко ближе... Назавтра принц вновь пришел на то же место. – Лучше приходи всегда в один и тот же час, – попросил Лис. – Вот, например, если ты будешь приходить в четыре часа, я уже с трех часов почувствую себя счастливым, и чем ближе к назначенному часу, тем счастливее. В четыре часа я уже начну волноваться и тревожиться. Я узнаю цену счастью! А если ты приходишь всякий раз в другое время, я не знаю, к какому часу готовить свое сердце... Так Маленький принц приручил Лиса. И вот настал час прощанья. – Я буду плакать о тебе, – вздохнул Лис. – Ты сам виноват, – сказал Маленький принц. – Я ведь не хотел, чтобы тебе было больно, ты сам пожелал, чтобы я тебя приручил... – Да, конечно, – сказал Лис. – Но ты будешь плакать! – Да, конечно. – Значит, тебе от этого плохо. – Нет, – возразил Лис, – мне хорошо. Вспомни, что я говорил про золотые колосья».*

**Ситуация 3.** Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми? Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми? Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество? У меня много друзей или очень мало? Много ли времени провожу я с моими друзьями? Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми? Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества? Что для меня предпочтительнее – небольшие компании, большие группы или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком? Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

**Ситуация 4.** Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми? Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью? Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу? Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих? Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем? Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот? Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

**Ситуация 5.** Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями? Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим? Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными? О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня? - Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать? - Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом? Каковы мои отношения с начальством? Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

**Ситуация 6.** Приведенные ниже вопросы дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Ответьте на вопросы в каждом из четырех разделов и определите, какие качества и особенности личности они раскрывают.

Каковы мои основные ценности в межличностном общении? Готов ли я принимать людей такими, какие они есть? Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими? В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи? Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих? Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей? Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими? Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою работу или другие занятия? Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

### **Вопросы к экзамену**

1. Общение и коммуникация: сходства и различия.
2. Виды коммуникации (горизонтальная и вертикальная).
3. Коммуникативные формы передачи информации.
4. Цель и функции коммуникации.
5. Гносеологический и методологический аспекты коммуникации.
6. Предмет, законы и теории коммуникации.
7. Категориальный аппарат теории коммуникации.
8. Понятие о коммуникационном процессе, его элементы.
9. Модели коммуникации, их характеристика.
10. Обратная связь в системе взаимодействия коммуникатора с массовой аудиторией.
11. Барьеры коммуникации, их характеристика.
12. Критерии и показатели эффективности коммуникации.
13. Условия и факторы оптимизации межличностной коммуникации.
14. Дискурс как единица вербальной коммуникации.
15. Коммуникативная среда, ее элементы.
16. Слушание как активный процесс. Виды эффективного слушания.
17. Правила успешной вербальной коммуникации (Г.Бройнинг).
18. Аспекты изучения знаковых систем. Понятие знака. Типологии знаков. Компоненты значения знака.
19. Особенности невербальной коммуникации.
20. Организация пространства и времени коммуникативного пространства.
21. Диалог как форма речевой коммуникации.
22. Коммуникативные максимы П.Грайса.
23. Законы коммуникации Ю.Рожественского.
24. Монолог как форма речевой коммуникации.
25. Спор как разновидность речевой коммуникации.

26. Стратегия и тактика аргументации. Техника убеждающей речи.
27. Эффективные речевые тактики.
28. Коммуникативная сторона межличностного общения.
29. Аксиомы межличностной коммуникации.
30. Понятие социальной ситуации, ее структура.
31. Трудные ситуации межличностной коммуникации.
32. Механизмы и эффекты социальной перцепции.
33. Коммуникативные стили.
34. Основные подходы к изучению коммуникации в малых группах.
35. Малая группа: понятие, отличительные черты. Разновидности малых групп.
36. Функции групповых коммуникаций.
37. Коммуникативная структура малой группы.
38. Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе.
39. Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда организации.
40. Вербальная коммуникация в организациях.
41. Интерактивная коммуникация в организациях.
42. Межличностная коммуникация в организациях.
43. Правила разговора по телефону (делать звонок и принимать звонок, специфика разговора в общественных местах).
44. Требования к резюме: современные стандарты оформления.
45. Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации.
46. Раппорт и подстройка в общении.
47. Приемы управления вниманием.
48. Техника постановки вопросов.
49. Приемы и техники эффективного слушания.
50. Приемы аргументации.
51. Способы активизации мышления.
52. Культура межличностного общения. Основные этические принципы межличностной коммуникации.
53. Эффекты и ошибки восприятия другого человека, их устранение и предупреждение.
54. Манипулятивное общение. Противостояние манипуляциям в общении.