

Министерство культуры Челябинской области

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный институт искусств имени П.И. Чайковского»
ГБОУ ВО ЮУрГИИ им. П.И. Чайковского

Рабочая программа учебной дисциплины

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

По специальности 51.02.03 «Библиотечковедение»

Углубленная подготовка

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.....	10
ФОНД КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 Психология общения

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) углубленной подготовки в соответствии с ФГОС по специальности 51.02.03 Библиотечное дело. Данный курс предусматривает развитие системы знаний и умений в области теории и практики психологии общения, а также повышение собственной коммуникативной компетентности студентов, необходимых для дальнейшей практической самостоятельной деятельности будущего специалиста в качестве библиотекаря, специалиста по информационным ресурсам.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

ОГСЭ.03. «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) углубленной подготовки в соответствии с ФГОС по специальности 51.02.03 Библиотечное дело.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих общих компетенций (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

ОК 1. – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. – Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. – Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. – Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. – Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. – Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. – Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. – Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.3 – Обслуживать пользователей библиотек, в том числе с помощью информационно-коммуникационных технологий.

ПК 2.1 – Организовывать, планировать, контролировать и анализировать работы коллектива исполнителей, принимать управленческие решения.

ПК 2.5 – Соблюдать эстетические и правовые нормы в сфере профессиональной деятельности.

ПК 2.6 – Применять знания коммуникативных процессов в управлении библиотекой, принципов управления персоналом.

ПК 3.1 – Создавать условия для реализации творческих возможностей пользователей, повышать их образовательный, профессиональный уровень и информационную культуру.

ПК 3.2 – Обеспечивать дифференцированное библиотечное обслуживание пользователей библиотеки.

ПК 3.3 – Реализовывать досуговую и воспитательную функцию библиотеки.

ПК 3.4 – Приобщать пользователей библиотек к национальным и региональным традициям.

ПК 3.5 – Создавать комфортную информационную среду, обеспечивающую дифференцированный подход к различным категориям пользователей.

1.3 Цели и задачи дисциплины, требования к результатам освоения курса

Целью дисциплины является формирование у студентов системы знаний и умений в области теории и практики психологии общения, а также повышение собственной коммуникативной компетентности студентов.

Достижение заявленной цели предполагает решение следующих **задач**:

ознакомить студентов с основными понятиями и теориями психологии общения;

ознакомить студентов с основными принципами и приёмами эффективного взаимодействия в процессе общения;

создать у студентов мотивацию к овладению знаниями, умениями и навыками в области психологии общения.

В результате освоения дисциплины студент должен:

уметь:

применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины

Занятия по ОГСЭ.03. «Психология» проводятся в VII семестре. Максимальная учебная нагрузка составляет 60 часов. Из них – 48 часов проводятся в форме обязательных учебно-практических аудиторных индивидуальных занятий под руководством преподавателя, 12 часов – в форме самостоятельной работы студента.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Семестр	VII
Аудиторные занятия (индивидуальные) в часах	48
Самостоятельная работа обучающегося	12
Формы отчетности	экзамен

Используются различные формы организации самостоятельной работы: анализ текстов, составление тезауруса по отдельным темам, изучение литературы по теме и составление плана, тезисов, подготовка сообщений и др.

В процессе изучения дисциплины предполагаются следующие виды и формы текущего и промежуточного контроля: экзамен – VII семестр.

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Объем часов	
	АФР	СРС
Раздел I. Общие основы психологии общения Тема 1. Введение в учебную дисциплину «Психология общения».	6	1
Раздел II. Социальное общение Тема 2. Общение – основа человеческого бытия.	3	1
Тема 3. Общение как обмен информацией.	6	1
Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга.	3	1
Тема 5. Общение как взаимодействие.	6	2
Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.	3	1
Тема 7. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	3	1
Раздел III. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения Тема 8. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	6	1
Тема 9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции.	6	1
Раздел IV. Этические принципы общения и свойства личности, влияющие на эффективность общения Тема 10. Общие сведения об этической культуре.	3	1
Тема 11. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.	3	1
ВСЕГО:	48	12

2.3 Содержание ОГСЭ.03. Психология общения

Раздел I. Общие основы психологии общения

Тема 1. Введение в учебную дисциплину «Психология общения».

Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Виды социальных взаимодействий. Структура и средства общения. Классификация общения. Цели, виды, функции общения. Социальная роль.

Раздел II. Социальное общение

Тема 2. Общение – основа человеческого бытия.

Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная группа. Уровни общения. Изучение терминологии: индивид, индивидуальность, личность. Подготовка сообщений по темам: «Кодекс светского общения», «Кодекс делового общения».

Тема 3. Общение как обмен информацией.

Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры. Соотношение вербального и невербального компонентов в сообщении. Вербальная коммуникация. Речь, передача и восприятие речевого сообщения. Потеря информации. Повышение эффективности речевого компонента. Невербальная коммуникация. Виды информации, получаемые в невербальной коммуникации. Знаковые системы невербальной коммуникации: тактильно-кинестезическая, акустическая, оптическая, ольфакторная.

Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга.

Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Обратная связь в системе восприятия человека человеком. Изучение терминологии: социальная перцепция, обратная связь, имидж.

Тема 5. Общение как взаимодействие.

Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ролевой подход (концепция символического интеракционизма). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимосвязь общения и деятельности. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Изучение терминологии: интеракция, транзактный анализ, ролевой подход

Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.

Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

Тема 7. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

Понятия техники и приемов общения. Техники и приемы ведения деловых переговоров, манипуляции, аттракции, активного слушания, Я-высказывания, комплиментов, обратной связи. Изучение правил слушания, правил ведения беседы и правил убеждения.

Раздел III. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 8. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Понятие конфликта, его структура и виды. Невербальное проявление конфликта. Причины возникновения и способы предупреждения конфликтов. Способы управления и разрешения конфликта. Стратегии поведения в конфликте К. Томаса. Тест Томаса «Определение способов регулирования конфликтов». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Тест К. Томаса «Определение способов регулирования конфликтов».

Тема 9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции.

Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Изучение терминологии: гнев, агрессия, эмоции, саморегуляция. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Упражнения направленные на саморегуляцию поведения.

Раздел IV. Этические принципы общения и свойства личности, влияющие на эффективность общения

Тема 10. Общие сведения об этической культуре.

Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Тема 11. Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Содержание учебного материала:

Изучение свойств личности способствующих успешному общению (экстравертированность, эмпатийность, толерантность, мобильность), и затрудняющих его (интровертированность, властность, конфликтность, агрессивность, застенчивость, робость, ригидность).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета: рабочие места для обучающихся и преподавателя; комплект учебно-методических материалов, доска, мел.

Технические средства обучения: переносная аудио и видео аппаратура.

3.2 Информационное обеспечение программы дисциплины

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: ЮРАЙТ, 2017. - 437 с. – Режим доступа : <https://biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1>. - Дата обращения : 30.01.2017.

Дополнительная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая культура [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. — Москва : Юрайт, 2016. — 118 с. — (Профессиональное образование). – Режим доступа : <https://biblio-online.ru/viewer/446E5F31-3F20-4DDE-8051-E7AB5417118F#page/1>. - Дата обращения : 30.01.2017.
2. Столяренко, Л. Д. Основы психологии и педагогики : учебное пособие [Электронный ресурс] / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 134 с. — (Университеты России). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/C1B521A9-96EA-4E1F-A046-84F7FC23FEC0.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умеет:		Текущий контроль: устные и письменные опросы, тестирование по пройденным темам, индивидуальные задания. Итоговый контроль: письменный экзамен в форме теста.
применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности	ОК 2., ОК 3., ОК 6., ОК 7., ПК 1.3	
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 3., ОК 4., ОК 8., ОК 9., ПК 3.1, ПК 3.5	
Знает:		
взаимосвязь общения и деятельности	ОК 1., ОК 8., ПК 2.1	
цели, функции, виды и уровни общения	ОК 1., ОК 4., ОК 8.	
роли и ролевые ожидания в общении	ОК 1., ПК 3.3	
виды социальных	ОК 5., ПК 2.1	

взаимодействий		
механизмы взаимопонимания в общении	ОК 3., ОК 4., ОК 6., ОК 7.	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 6., ПК 1.3, ПК 2.6, ПК 3.2	
этические принципы общения	ОК 4., ОК 5., ПК 2.5, ПК 3.	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	ОК 2., ОК 3., ОК 6., ПК 2.1	

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

5.1 Методические рекомендации для преподавателей

В процессе освоения ОГСЭ.03 «Психология общения» обучающиеся готовятся к социальной и профессиональной адаптации путем формирования системы знаний, умений и навыков построения межличностных отношений, необходимых для профессиональной работы с людьми. Поэтому работа по освоению дисциплины направлена на всестороннее развитие студентов в сфере общения с людьми.

Образовательные технологии.

К числу используемых в рамках данной дисциплины образовательных технологий можно отнести:

- традиционные образовательные технологии;
- проблемное обучение; технология диалогового обучения и развитие критического мышления
- игровые технологии (использование в обучении ролевых, деловых, и других видов обучающих игр);
- интерактивные технологии;
- информационно-коммуникационные технологии.

Как определенная совокупность организационных форм, педагогических методов, средств, а также социально-психологических, материально-технических ресурсов образовательного процесса, образовательные технологии призваны создавать комфортную и адекватную целям воспитания и обучения образовательную среду, содействующую формированию всеми или подавляющим большинством студентов необходимых компетенций и достижению запланированных результатов образования. Применение конкретных образовательных технологий в учебном процессе определяется спецификой учебной деятельности, ее информационно-ресурсной основы и видов учебной работы.

Следует также напомнить, что под инновационными методами в высшем образовании подразумеваются методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности.

Виды образовательных технологий

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

Примеры форм учебных занятий с использованием традиционных технологий:

- Информационная лекция – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

- Семинар – эвристическая беседа преподавателя и студентов, обсуждение заранее подготовленных сообщений, проектов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.
- Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.
- Лабораторная работа – организация учебной работы с реальными материальными и информационными объектами, экспериментальная работа с аналоговыми моделями реальных объектов.

2. Технологии проблемного обучения – организация образовательного процесса, которая предполагает постановку проблемных вопросов, создание учебных проблемных ситуаций для стимулирование активной познавательной деятельности студентов.

Примеры форм учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

- Проблемная лекция – изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.
- Лекция «вдвоем» (бинарная лекция) – изложение материала в форме диалогического общения двух преподавателей (например, реконструкция диалога представителей различных научных школ, «ученого» и «практика» и т.п.).
- Практическое занятие в форме практикума – организация учебной работы, направленная на решение комплексной учебно-познавательной задачи, требующей от студента применения как научно-теоретических знаний, так и практических навыков.

- Практическое занятие на основе кейс-метода («метод кейсов», «кейс-стади») – обучение в контексте моделируемой ситуации, воспроизводящей реальные условия научной, производственной, общественной деятельности. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий.

Примеры форм учебных занятий с использованием игровых технологий:

- Деловая игра – моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, обсуждением вопросов в режиме «мозгового штурма», реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п.
- Ролевая игра – имитация или реконструкция моделей ролевого поведения в предложенных сценарных условиях.

4. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Примеры форм учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

- Лекция «обратной связи» – лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция–беседа, лекция–дискуссия.
- Семинар–дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе.

5. Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

- Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).
- Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.

Под инновационными методами в высшем образовании подразумеваются методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности. Они предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:

- использование мультимедийных учебников, электронных версий эксклюзивных курсов в преподавании дисциплины;
- использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;
- консультирование студентов с использованием электронной почты;
- использование программно-педагогических тестовых заданий для проверки знаний студентов и т.д.

Кроме того, инновационные методы также предполагают и применение методов активного обучения:

- интерактивные методы обучения: кейс-стади, метод проектов;
- методы проблемного обучения, решение ситуативных задач;
- исследовательские методы;
- проведение деловых и ролевых игр, круглых столов на базе современных информационных технологий;

На занятиях преподаватель может использовать широкий спектр методов: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, проблемный, частично-поисковый, исследовательский и другие. Семинарские занятия проводятся в различных формах: диспута, коллоквиума, творческой дискуссии, конференции, с использованием индивидуальных заданий.

Среди актуальных для данной дисциплины современных методов обучения выделим:

- словесные методы (источником является устное или печатное слово);
- наглядные методы (источником знаний являются наблюдаемые предметы, явления; наглядные пособия);
- практические методы (студенты получают знания и вырабатывают умения и навыки, выполняя практические действия);

Важно применять теоретические знания по психологии общения в решении практических задач, связанных с реализацией профессиональных функций. Это позволит активизировать мыслительную деятельность студентов на семинарских занятиях, связать теоретические положения с практической жизнью личности и социума, выделить тенденции, значимые для современности.

5.2 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Объем - 12 часов.

Цели и задачи самостоятельной работы

Данная часть программы адресована студентам факультета социокультурной деятельности и призвана оказать методическую помощь в самостоятельной работе по освоению теоретического материала и выполнению практических заданий в курсе психологии общения.

Самостоятельная работа студентов и учащихся является частью учебного процесса и осуществляется как в его рамках, так и во внеурочной работе. Особенность самостоятельной работы обучающегося состоит в том, что студент должен не только самостоятельно найти теоретический материал, но и проанализировать его, сделав определенные выводы.

Задача преподавателя состоит в том, чтобы правильно планировать и контролировать работу студента. Преподаватель рекомендует для изучения сообщения, наиболее актуальные для обучающегося в данный момент. Необходима регулярность, систематичность в отборе программного материала и определенная последовательность его изучения (от простого к сложному).

Самостоятельная работа учащихся проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, приобретенных на занятиях по ОГСЭ.03. «Психология общения»;
- развития познавательных способностей и активности учащихся, творческой инициативности, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Преподаватель должен четко формулировать задание, определять его объем, возможности достижения необходимого результата. Самостоятельная работа учащегося должна быть нацелена на выполнение основных требований данного курса.

Формы самостоятельной работы

- самостоятельное изучение терминологии для дальнейшего обсуждения на занятиях;
- изучение методической литературы, посвященной проблемам психологии общения, составление плана и тезисов;
- самостоятельный поиск и подготовка сообщений и упражнений по заданным темам дисциплины;
- самостоятельное прохождение психологического теста на определение личностных особенностей.

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный институт искусств имени П.И. Чайковского»
ГБОУ ВО ЮУрГИИ им. П.И. Чайковского

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ОГСЭ.03 Психология общения
по специальности 51.02.03 Библиоковедение
Углубленная подготовка

Составила преподаватель: Абакумова Г.А.

ОГСЭ.03 Психология общения, по специальности 51.02.03 Библиотекведение изучается в течение седьмого семестра. Освоение общих и профессиональных компетенций, а также знаний и умений проверяется следующей формой контроля: экзамен.

ЭКЗАМЕН

В течение 7 семестра изучаются следующие разделы: общие основы психологии общения; социальное общение; конфликты и способы их предупреждения и разрешения; этические принципы общения и свойства личности, влияющие на эффективность общения.

В процессе изучения которых отрабатываются следующие общие и профессиональные компетенции:

ОК 1. – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. – Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. – Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. – Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. – Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. – Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. – Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. – Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.3 – Обслуживать пользователей библиотек, в том числе с помощью информационно-коммуникационных технологий.

ПК 2.1 – Организовывать, планировать, контролировать и анализировать работы коллектива исполнителей, принимать управленческие решения.

ПК 2.5 – Соблюдать эстетические и правовые нормы в сфере профессиональной деятельности.

ПК 2.6 – Применять знания коммуникативных процессов в управлении библиотекой, принципов управления персоналом.

ПК 2.7 – Осуществлять деятельность аниматора.

ПК 3.1 – Создавать условия для реализации творческих возможностей пользователей, повышать их образовательный, профессиональный уровень и информационную культуру.

ПК 3.2 – Обеспечивать дифференцированное библиотечное обслуживание пользователей библиотеки.

ПК 3.3 – Реализовывать досуговую и воспитательную функцию библиотеки.

ПК 3.4 – Приобщать пользователей библиотек к национальным и региональным традициям.

ПК 3.5 – Создавать комфортную информационную среду, обеспечивающую дифференцированный подход к различным категориям пользователей.

В процессе изучения курса студенты:

Формируют умения: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Получают знания: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Текущие контроли по курсу организуются в форме устных опросов, тестовых заданий, практических работ.

Оценка за семестр выставляется по экзаменационному тесту.

Экзамен проводится на 4-м году обучения, в 7 семестре, в форме тестового опроса с открытыми и закрытыми вопросами, с одним или несколькими верными вариантами ответов, вопросами на соотношение и на установление правильной последовательности.

Подготовка к экзамену организуется по разделам, изучаемым в процессе освоения курса.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценивания тестовых заданий.

1. Оценка закрытых тестовых вопросов.

Вопросы с 1 по 20:

За каждый правильный ответ – 1 балл; за не правильный ответ – 0 баллов.

Вопросы с 21 по 26:

1 балл - если студент выполнил от 75% до 100% задания правильно;

0,5 балла - если студент выполнил от 50% до 74% задания верно;

0 баллов - если студент выполнил правильно менее 50% задания.

2. Оценка открытых вопросов (вопросы с 27 по 42):

1 балл - если студент:

– полно излагает изученный материал, дает правильные определения основных понятий (знает определения понятий);

– обосновывает свои суждения, приводит необходимые примеры и разъясняет их (обнаруживает понимание материала);

– излагает материал последовательно;

– соблюдает в своем ответе нормы литературного языка.

0,5 балла - если студент обнаруживает знание и понимание основных положений темы, но излагает материал неполно, допускает неточности в определении понятий; неубедительно обосновывает свои суждения и затрудняется привести собственные примеры; излагает материал недостаточно последовательно, допускает ошибки в языковом оформлении ответа.

0 баллов – если студент не знает и не понимает основные положения темы; не может привести примеры.

Оценка за тест выставляется:

«отлично» – от 36 до 42 баллов за тест;

«хорошо» – от 23 до 35 баллов за тест;

«удовлетворительно» – от 11 до 22 баллов за тест;

«неудовлетворительно» – от 0 до 10 баллов за тест.

ВОПРОСЫ к тестовому экзамену по ОГСЭ.03. Психология общения

составитель: Абакумова Г.А.

1. Общие основы психологии общения (основные понятия, структура и виды общения и т.д.)
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная группа. Уровни общения.
3. Общение как обмен информацией.
4. Общение как восприятие людьми друг друга.
5. Общение как взаимодействие.
6. Формы делового общения и их характеристики.
7. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.
8. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.
9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции.
10. Общие сведения об этической культуре.
11. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.

Экзаменационный тест по ОГСЭ.03 Психология общения

1 вариант

1. Что такое психология общения?

1. это коммуникация
2. это наука, изучающая человека
3. это наука, изучающая процессы и закономерности психической деятельности
4. это наука, которая занимается изучением и решением проблем общения и взаимоотношений людей

2. Человеку легче контролировать:

1. вербальные высказывания
2. невербальное поведение

3. Какой язык люди легче усваивают сами путем подражания и копирования?

1. вербальный.
2. невербальный.

4. Раздел знаний, изучающий закономерности пространственной организации общения, а так же влияние территорий, ориентаций и дистанций между людьми на характер общения, называется:

1. проксемика
2. кинесика
3. такесика
4. мимика

5. По Э.Берну взаимодействие эффективно тогда, когда:

1. есть скрытая транзакция;
2. транзакции пересекаются;
3. транзакции носят дополнительный характер.

6. Анализ осознания себя через другого включают две стороны:

1. идентификацию и эмпатию;
2. идентификацию и рефлекссию;
3. приписывание и эффект ореола.

7. Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания следующим образом:

1. богатство представлений о самом себе определяет и богатство представлений о другом человеке;
2. чем более полно раскрывается другой человек, тем более полным становится и представление о самом себе;
3. оба ответа верные;
4. оба ответа неверные.

8. Тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнера, то есть переносить благоприятное (или негативное) впечатление об одном качестве человека на все другие качества, называется:

1. явление стереотипизации;
2. эффект первичности;
3. эффект ореола;
4. действие фактора превосходства.

9. Выберите из предложенного ниже списка то, что относится к оптико-кинетической системе знаков (экспрессивные движения).

1. жестикуляция, мимика, пантомимика, походка
2. авербальные действия, физиогномика, походка
3. контакт глаз, мимика

10. Привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией это:

1. аттракция
2. стереотипы
3. казуальной атрибуции

11. Когда оппоненты конфликта не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов, и разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы – это:

1. деструктивный конфликт
2. конструктивный конфликт

12. Деловые переговоры – это:

1. обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон
2. встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам
3. монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия

13. Из вариантов предложенных ниже выберите ту функцию, которая НЕ относится к общению.

1. экспрессивная
2. социализирующая
3. самовыражения
4. прогностическая

14. Выберите позицию, которая НЕ выделяется в структуре взаимодействия людей по Э.

Берну

1. «дитя»
2. «подросток»
3. «взрослый»
4. «родитель»

15. Что из перечисленного ниже НЕ относится к приемам активного слушания?

1. нерефлексивное слушание
2. выяснение
3. перефразирование
4. резюмирование
5. отражение чувств (сопереживание)
6. техники комплиментов

16. Из предложенных ниже вариантов выберите тот, который НЕ относится к способам устранения нежелательного эмоционального состояния:

1. посредством другой эмоции
2. посредством когнитивной регуляции
3. посредством моторной регуляции
4. посредством усиления значимости предстоящей деятельности

17. Согласны ли вы с утверждением, что отличие «агрессии» от «агрессивности» в том, что «агрессия» – это склонность человека к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации, а «агрессивность» – это поведение человека в этих ситуациях?

1. да
2. нет

18. Согласны ли вы с определением: «межролевой конфликт – это такой конфликт, при котором индивиду приходится одновременно исполнять слишком много различных ролей, и поэтому он не в состоянии отвечать всем требованиям социальных ролей»?

1. да
2. нет

19. Согласны ли вы с определением: «техника общения - это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения»

1. да
2. нет

20. Согласны ли вы с утверждением - «моральная норма рассчитана на добровольное исполнение и ее нарушение не влечет за собой моральных и иных санкций»?

1. да
2. нет

21. Из приведенного ниже списка выберите основные категории этики:

1. добро и зло
2. толерантность
3. верность
4. справедливость
5. мужество
6. совесть
7. храбрость

22. Напишите правильную последовательность фаз деловой беседы:

1. передача информации;
2. опровержение доводов собеседника;
3. принятие решений;
4. начало беседы;
5. аргументирование.

23. Соотнесите понятия с их определениями.

1. целью общения
2. средства общения
3. содержание общения

А) информация, которая передается от одного человека к другому

Б) способ передачи информации в процессе общения

В) то, ради чего люди вступают в общение

24. Соотнесите вид общения с их определением.

1. формально-ролевое общение
2. «контакт масок»
3. манипулятивное

А) когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используется такой набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, которые позволяют скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику

Б) направлено на извлечение выгоды от собеседника, при этом умело скрывая это, используя разные приемы в зависимости от особенностей личности собеседника

В) когда регламентированы и содержание, и средства общения, и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

25. Соотнесите стороны общения и их описание:

1. коммуникативная сторона общения
2. интерактивная сторона общения
3. перцептивная сторона общения

А) обмен информацией между общающимися индивидами

Б) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания

В) организация взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. обмен не только знаниями, идеями, но и действиями

26. Соотнесите свойства речи и их характеристики:

1. содержательность речи
2. понятность речи
3. выразительность речи
4. действенность речи

А) синтаксически правильное построение предложений, а также применение в соответствующих местах пауз или выделения слов с помощью логического ударения

Б) количество выраженных в ней мыслей, чувств и стремлений, их значительность и соответствие действительности

В) свойство речи, заключающееся в её влиянии на мысли, чувства и волю других людей, на их убеждения и поведение

Г) эмоциональная насыщенность речи, богатство языковых средств, их разнообразие

27. «Объединение людей, имеющих общий значимый социальный признак, основанный на их участии в некоторой деятельности, связанной системой отношений, которые регулируются формальными или неформальными социальными институтами» – это..?

28. Черта человека, связанная со стремлением избегать общения или уклоняться от социальных контактов – это...?

29. Свойство личности, характеризующееся ее подвижностью и способностью к быстрой реакции, быстрому включению в деятельность – это...?

30. Вставьте пропущенные слова в определение термина «аффект»:

Аффектами называют _____ и _____ эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными и висцеральными проявлениями, содержание и характер которых может изменяться, в частности, под влиянием воспитания и _____.

31. Вставьте пропущенные слова в определение термина «презрение»:

Презрение – это _____ эмоциональное состояние, возникающее в _____ отношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения человека с таковыми другого человека, которые представляются как низменные, _____ принятым нравственным нормам и этическим критериям.

32. Вставьте пропущенные слова в определение:

Долг – это _____ этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в _____ _____ по отношению к ним в конкретных условиях.

33. Напишите определение понятия «деловое общение».

34. Напишите определение понятия «конфликт»

35. Напишите, что такое «аутоагрессия»

36. Напишите, что определение понятия «толерантность»

37. Приведите примеры прямой физической агрессии и косвенной физической агрессии (по одному примеру).

38. Перечислите элементы невербального общения (основные знаковые системы/формы невербальной коммуникации).

39. Напишите три основных метода нейтрализации техник психологической манипуляции в деловом общении.

40. Перечислите пять стратегий поведения в конфликте выделенных К. Томасом и Р. Киллменном.

41. Перечислите базовые эмоции по К. Изарду

42. Перечислите свойства личности, затрудняющие успешное общение

2 вариант

1. Выберите наиболее точное определение термина «общение»:

1. общение – это передача информации при помощи речевых и неречевых форм
2. общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности
3. общение – это сложный процесс восприятия людьми друг друга, понимание и оценка людьми других людей, самих себя, групп

2. Человеку легче контролировать:

1. вербальные высказывания
2. невербальное поведение

3. Какой из признаков относится к невербальной коммуникации?

1. Партнеры обмениваются сообщениями о том, что происходит «здесь и сейчас».
2. Сообщение сложно разделить на отдельные единицы.
3. Неосознаваемое преобладает над осознаваемым.
4. Все ответы верные.

4. Невербальное поведение, связанное с прикосновениями людей друг к другу, изучает:

1. проксемика
2. кинесика
3. такесика
4. мимика

5. По Э. Берну игры это:

1. сложный тип общения;
2. общение, в котором каждая сторона старается неосознанно достичь превосходства над другой и получить вознаграждение;
3. общение, отличительная особенность которого – скрытая мотивация их участников;
4. все ответы верные.

6. В социальной психологии под рефлексией понимают:

1. осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению;
2. осознание действующим индивидом того, каков он на самом деле;
3. осознание действующим индивидом того, каков на самом деле его партнер по общению;
4. осознание действующим индивидом того, как он воспринимает партнера по общению.

7. Тенденция воспринимающего преувеличивать однородность личности партнера, то есть переносить благоприятное (или негативное) впечатление об одном качестве человека на все другие качества, называется:

1. явление стереотипизации;
2. эффект первичности;
3. эффект ореола;
4. действие фактора превосходства.

8. Обратная связь в общении – это:

1. любой вид возвращенной от собеседника информации, которая полезна в регуляции поведения;
2. наблюдаемое невербальное поведение собеседника;
3. информация, поступающая от собеседника по вербальному каналу;
4. нет верного ответа.

9. Выберите из предложенного ниже списка то, что относится к оптико-кинетической системе знаков (экспрессивные движения).

1. контакт глаз, мимика
2. жестикуляция, мимика, пантомимика, походка
3. авербальные действия, физиогномика, походка

10. Возникновение при восприятии другого человека чувства симпатии, привлекательности, привязанности, когда общение с ним становится приятным это:

1. стереотипы

2. аттракция
3. казуальной атрибуции

11. Деловые переговоры – это:

1. обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон
2. встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам
3. монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия

12. Когда одна из сторон конфликта упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его – это характеристика:

1. конструктивного конфликта
2. деструктивного конфликта

13. Из предложенных ниже вариантов выберите тот, который НЕ относится к способам устранения нежелательного эмоционального состояния:

1. посредством другой эмоции
2. посредством когнитивной регуляции
3. посредством моторной регуляции
4. посредством усиления значимости предстоящей деятельности

14. Выберите позицию, которая НЕ выделяется в структуре взаимодействия людей по Э.

Берну

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. «дитя» | 3. «взрослый» |
| 2. «подросток» | 4. «родитель» |

15. Из вариантов предложенных ниже выберите ту функцию, которая НЕ относится к общению.

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. прогностическая | 3. социализирующая |
| 2. экспрессивная | 4. самовыражения |

16. Что из перечисленного ниже НЕ относится к приемам активного слушания?

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 1. нерефлексивное слушание | 4. резюмирование |
| 2. выяснение | 5. техники комплиментов |
| 3. перефразирование | 6. отражение чувств (сопереживание) |

17. Согласны ли вы с определением: «техника общения - это те способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения»

1. да
2. нет

18. Согласны ли вы с определением: «межролевой конфликт – это предъявление противоречивых требований к носителям одной роли разными социальными группами?»

1. да
2. нет

19. Согласны ли вы с утверждением - «моральная норма рассчитана на добровольное исполнение и ее нарушение не влечет за собой моральных и иных санкций?»

1. да
2. нет

20. Согласны ли вы с утверждением, что отличие «агрессии» от «агрессивности» в том, что «агрессивность» – это склонность человека к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации, а «агрессия» – это поведение человека в этих ситуациях?

1. да
2. нет

21. Из приведенного ниже списка выберите основные категории этики:

1. толерантность
2. добро и зло
3. верность

4. мужество
5. совесть
6. храбрость
7. справедливость

22. Напишите правильную последовательность стадий развития конфликтов:

1. Конфликтные действия
2. Осознание конфликта
3. Разрешение конфликта
4. Возникновение конфликтной ситуации

23. Соотнесите понятия с их определениями.

1. целью общения
 2. средства общения
 3. содержание общения
- А) способ передачи информации в процессе общения
Б) то, ради чего люди вступают в общение
В) информация, которая передается от одного человека к другому

24. Соотнесите вид общения с их определением.

1. императивный вид общения
2. примитивное общение
3. диалогическое гуманистическое общение

А) предполагает полное взаимопринятие партнерами по общению друг друга, их равноправие, общение на равных, положительный эмоциональный тонус их взаимоотношений, возможность в самораскрытии, саморазвитии партнеров

Б) человек не скрывает приоритетности своих целей перед целями партнера, стремится установить контроль за внешним поведением партнера

В) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

25. Соотнесите стороны общения и их описание:

1. коммуникативная сторона общения
2. интерактивная сторона общения
3. перцептивная сторона общения

А) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Б) обмен информацией между общающимися индивидами

В) организация взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. обмен не только знаниями, идеями, но и действиями

26. Соотнесите характеристики речевого высказывания с их описанием:

1. денотация
2. коннотация
3. полисемия
4. синонимия

А) наличие у одного слова более одного общепринятого значения

Б) значение слова, которое признает большинство людей данного лингвистического сообщества. Это словарное определение слова

В) используется для обозначения одного явления разными словами

Г) вторичная ассоциация слова, которая разделяет большинство людей, они эмоциональны и субъективны по своей природе (отражают отношение людей предметам, явлениям)

27. «Объединение людей, имеющих общий значимый социальный признак, основанный на их участии в некоторой деятельности, связанной системой отношений, которые регулируются формальными или неформальными социальными институтами» – это...?

28. Свойство личности, характеризующееся ее неготовностью к изменениям программы действия в соответствии с новыми социальными требованиями – это...?

29. Отрицательное нравственное качество личности, выражающееся в стремлении к подчинению своей воле людей и умении заставить их подчиниться – это...?

30. Вставьте пропущенные слова в определение термина «страдание»:

Страдание (горе) - это наиболее распространенное _____ эмоциональное состояние, связанное с получением _____ (или кажущейся таковой) информации о _____ важнейших потребностей, достижение которых до этого представлялось более или менее вероятным. Страдание имеет характер астенической эмоции и чаще протекает в форме эмоционального стресса. Наиболее тяжелая форма страдания — горе, связанное с безвозвратной утратой.

31. Вставьте пропущенные слова в определение термина «чувства»:

Чувства - это особый вид эмоциональных переживаний, носящих выраженный и отличающихся _____, _____, они связаны с представлением о некотором объекте - конкретном или обобщенном.

32. Вставьте пропущенные слова в определение:

Ответственность – это _____ и необходимость личности давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные _____.

33. Напишите определение понятия «манипуляция»

34. Напишите определение понятия «конфликт»

35. Напишите, что такое «гетероагрессия»

36. Напишите, что определение понятия «мораль»

37. Приведите примеры прямой вербальной агрессии и косвенной вербальной агрессии (по одному примеру).

38. Перечислите элементы невербального общения (основные знаковые системы/формы невербальной коммуникации).

39. Перечислите методы аргументации (не менее 3-х).

40. Перечислите пять стратегий поведения в конфликте выделенных К. Томасом и Р. Киллменном.

41. Перечислите базовые эмоции по К. Изарду

42. Перечислите свойства личности, способствующие успешному общению

КЛЮЧИ к тестовому экзамену по ОГСЭ.03. Психология общения

1 вариант

1.	4	8.	3	15.	6
2.	1	9.	1	16.	4
3.	2	10.	2	17.	2
4.	1	11.	2	18.	1
5.	3	12.	1	19.	1
6.	2	13.	4	20.	2
7.	3	14.	2		

21. 1,4,6

22. 4,1,5,2,3

23. 1-В 2 – Б 3-А

24. 1- В 2-А 3-Б

25. 1-А 2-В 3-Б

26. 1-Б 2-А 3-Г 4-В

27. Социальная группа

28. Застенчивость

29. Мобильность

30. Сильные, относительно кратковременные, самовоспитания

31. Отрицательное, межличностных, не соответствующие

32. Категория, нравственной обязанности

33. Деловое общение — вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

34. Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей, сторон.

35. Агрессия, направленная на себя, самообвинение и самонаказание.

36. Толерантность - это готовность к принятию иных логик и взглядов, право отличия, непохожесть и т.д.

37. Прямая физическая агрессия (физическое воздействие на другого человека) – ударить кого-то, толкнуть и т.д.

Косвенная физическая агрессия – проявляется в разрушении предметов, ударом кулака по столу, хлопанье дверью при уходе из помещения и т.д.

38. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков (акустическая), проксемика, оптико-кинетическая система знаков, такесика, ольфакторика.

39. «Мимо ушей» (уход от дискуссии, выиграть время и вернуться от манипуляции), «расставить точки над i» (прямое заявление о том, что оппонент пытается манипулировать), контрманипуляция.

40. Приспособление (уступчивость), уклонение (уход, избегание), конкуренция (противоборство, принуждение), сотрудничество, компромисс.

41. Интерес, радость, удивление, страдание (горе), гнев, отвращение, презрение, страх, стыд, вина.

42. Интровертированность, властность, конфликтность, агрессивность, застенчивость, робость, ригидность.

2 вариант

1.	2	8.	1	15.	1
2.	1	9.	2	16.	5
3.	4	10.	2	17.	1
4.	3	11.	1	18.	2
5.	2	12.	2	19.	2
6.	1	13.	4	20.	1
7.	3	14.	2		
21.	2,5,7				

22. 4,2,1,3
23. 1-Б 2-А 3-В
24. 1-Б 2-В 3-А
25. 1-Б 2-В 3-А
26. 1-Б 2-Г 3-А 4-В
27. Социальная группа
28. Ригидность
29. Властность
30. Отрицательное, достоверной, невозможности удовлетворения
31. Предметный характер, сравнительной устойчивостью
32. Обязанность, последствия
33. Манипуляция – вид психологического воздействия, используемый для

достижения одностороннего выигрыша посредством скрытого побуждения партнера по общению к совершению определенных действий.

34. Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей, сторон.

35. Агрессия, направленная на других

36. Мораль — это система этических ценностей, которые признаны и приняты людьми.

37. Прямая вербальная агрессия: словесное оскорбление человека, высказываемое ему лично.

Косвенная вербальная агрессия: словесное оскорбление человека, за его спиной (в разговоре с другими людьми, не участвовавшими в конфликте)

38. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков (акустическая), проксемика, оптико-кинестическая система знаков, такесика, ольфакторика.

39. Фундаментальный метод, метод противоречия, метод извлечения выводов, метод сравнения, метод "да... но", метод "бумеранга", метод игнорирования, метод видимой поддержки.

40. Приспособление (уступчивость), уклонение (уход, избегание), конкуренция (противоборство, принуждение), сотрудничество, компромисс.

41. Интерес, радость, удивление, страдание (горе), гнев, отвращение, презрение, страх, стыд, вина.

42. Экстравертированность, эмпатийность, толерантность, мобильность.

Приложение

Особенности реализации учебной дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В освоении учебной дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предусматривается индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа - консультации, т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету является важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Организация самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Описание материально-технической базы для осуществления образовательного процесса по дисциплине обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины (модуля) инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушениями зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

В учебные аудитории обеспечен беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

Перечень специальных технических средств обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющихся в институте:

– Тифлотехническая аудитория: тифлотехнические средства: брайлевский компьютер с дисплеем и принтером, тифлокомплекс «Читающая машина», телевизионное увеличивающее устройство, тифломагнитолы кассетные и цифровые диктофоны; специальное программное обеспечение: программа речевой навигации JAWS, речевые синтезаторы («говорящая мышь»), экранные лупы.

– Сурдотехническая аудитория: радиокласс «Сонет-Р», программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования с устройством задания режима работы на компьютере, интерактивная доска ActiveBoard с системой голосования, акустический усилитель и колонки, мультимедийный проектор, телевизор, видеомагнитофон.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается возможность выбора обучающимся способа прохождения промежуточной аттестации (письменно, устно), увеличение времени на подготовку обучающегося к ответу на промежуточной аттестации не более 1 часа, использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме

электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.