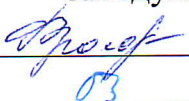


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского»
Факультет психологии

СОГЛАСОВАНО
заведующая кафедрой
"25"  С.В. Фролова
2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
председатель НМС факультета
"27"  Е.И. Балакирева
2024 г.

Фонд оценочных средств

Текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

Квалификация (степень) выпускника

Специалист

Форма обучения

очная

Саратов,

2024

Карта компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-12. Способен проводить работу по социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.	ОПК–12.1. Обобщает и рационально использует теоретические основы психологической реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.	Знать как обобщать и рационально использовать теоретические основы психологической реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. Уметь применять теоретические основы психологической реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. Владеть теоретическими основами психологической реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.
	ОПК–12.2. Способен формировать мотивацию на социальную адаптацию и выздоровление лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.	Знать особенности формирования мотивации на социальную адаптацию и выздоровление лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. Уметь применять методы формирования мотивации на социальную адаптацию и выздоровление лиц, находящихся в ситуации

		социальной дезадаптации. Владеть методами и методиками формирования мотивации на социальную адаптацию и выздоровление лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.
	ОПК–12.3. Демонстрирует интегративное владение методами социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. ОПК–12.4. Выполняет оценку эффективности социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.	Знать методы социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. Уметь методы социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. Владеть методами и методиками социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. Знать, как можно осуществлять оценку эффективности социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации. Уметь осуществлять оценку эффективности социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.

		Владеть способами оценки эффективности социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации.
	ОПК–12.5. Демонстрирует умение давать обратную связь, осуществлять психологическое сопровождение последствий по социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации с целью профилактики негативных эффектов.	Знать, как можно организовать обратную связь, осуществлять психологическое сопровождение последствий по социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации с целью профилактики негативных эффектов. Уметь осуществлять психологическое сопровождение последствий по социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации с целью профилактики негативных эффектов. Владеть средствами давать обратную связь, осуществлять психологическое

		сопровождение последствий по социальной реабилитации лиц, находящихся в ситуации социальной дезадаптации с целью профилактики негативных эффектов.
--	--	--

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-13. Способен осуществлять психологическую профилактику отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения.	ОПК–13.1. Обобщает и рационально использует теоретические основы психологической профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения.	Знать как можно обобщать и рационально использовать теоретические основы психологической профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения. Уметь обобщать и рационально использовать теоретические основы психологической профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников,

		военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения. Владеть теоретическими основами психологической профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения.
	ОПК–13.2. Способен формировать мотивацию на профилактику отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения.	Знать особенности формирования мотивации на профилактику отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения. Уметь формировать

		мотивацию на профилактику отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения. Владеть способами формирования мотивации на профилактику отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения.
	ОПК–13.3. Демонстрирует интегративное владение методами профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску	Знать методы профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или

	профессиональной деформации или асоциального поведения ОПК–13.4. Выполняет оценку эффективности профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения.	асоциального поведения Уметь использовать методы профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения Владеть навыками профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения Знать, как можно выполнить оценку эффективности профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения. Уметь выполнять оценку эффективности
--	---	---

		профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения. Владеть методами оценки эффективности профилактики отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения.
--	--	---

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-14. Способен использовать адекватные развивающие и коррекционные программы, осуществлять психологическую интервенцию с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с	ОПК–14.1. Обобщает и рационально использует теоретические основы психологического развития, коррекции и интервенции с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными	Знать особенности обобщения и рационально использования теоретических основ психологического развития, коррекции и интервенции с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с

суицидальными наклонностями	наклонностями.	суицидальными наклонностями. Уметь применять теоретические основы психологического развития, коррекции и интервенции с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями. Владеть теоретическими основами психологического развития, коррекции и интервенции с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями.
	ОПК–14.2. Способен формировать мотивацию сотрудников на участие в развивающих, коррекционных программах, с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями.	Знать особенности формирования мотивации сотрудников на участие в развивающих, коррекционных программах, с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями.

		Уметь формировать мотивацию сотрудников на участие в развивающих, коррекционных программах, с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями. Владеть методами формирования мотивации сотрудников на участие в развивающих, коррекционных программах, с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями.
	ОПК–14.3. Демонстрирует интегративное владение методами психологической интервенции (коррекции, развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями	Знать методы психологической интервенции (коррекции, развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями Уметь использовать методы психологической интервенции (коррекции,

		развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями Владеть навыками использования методов психологической интервенции (коррекции, развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными Знать, как можно выполнять оценку эффективности психологической интервенции (коррекции, развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями. Уметь осуществлять оценку эффективности психологической
	ОПК–14.4. Выполняет оценку эффективности психологической интервенции (коррекции, развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций,	

	зависимостей, суицидальными наклонностями.	с	интервенции (коррекции, развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями. Владеть способностью осуществлять оценку эффективности психологической интервенции (коррекции, развития) с целью изменения негативных состояний лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе в состоянии психологической дезадаптации, с различными проявлениями девиаций, зависимостей, с суицидальными наклонностями.
--	--	---	---

Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Семестр	Шкала оценивания	
	незачет	зачет
9 семестр	Предполагает не полный ответ на поставленные вопросы, когда студент не демонстрирует знание	Предполагает полный ответ на поставленные вопросы, когда студент демонстрирует знание актуальных проблем

	актуальных проблем психологии служебной деятельности; не владеет знаниями о теоретических и методологических основах анализа коммуникативной компетентности субъектов профессиональной деятельности; не владеет способами исследования структуры и генеза процессов коммуникации, роли различных факторов в становлении коммуникации в ходе осуществления служебной деятельности; не может оценить влияния индивидуально-психологических особенностей человека на успешность осуществления служебной деятельности.	психологии служебной деятельности; владеет знаниями о теоретических и методологических основах анализа коммуникативной компетентности субъектов профессиональной деятельности; владеет способами исследования структуры и генеза процессов коммуникации, роли различных факторов в становлении коммуникации в ходе осуществления служебной деятельности; может оценить влияния индивидуально-психологических особенностей человека на успешность осуществления служебной деятельности.
--	---	---

Оценочные средства

Система текущего контроля включает:

1. Контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы и рефератов;
2. Контроль посещения и работы на практических занятиях;
3. Контроль знаний, умений, навыков усвоенных в данном курсе в форме опроса и подготовки письменных работ.

Письменная работа проводится в тестовой форме на последнем практическом занятии каждого из разделов дисциплины («Тренинг эффективной коммуникации» и «Тренинг управления конфликтами») и предназначена для оценки знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе освоения данной дисциплины.

Оценка за контрольную работу по курсу выставляется в соответствии со следующими критериями:

Оценка «отлично» (5 баллов) - 86-100% правильных ответов

Оценка «хорошо» (4 балла) - 75-85% правильных ответов

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) - 60 -74% правильных ответов

Оценка «неудовлетворительно» - 50 и менее правильных ответов.

Порядок осуществления текущего контроля. Текущий контроль выполнения самостоятельной работы по подготовке к аудиторным занятиям осуществляется регулярно (еженедельно), начиная с первой недели семестра.

Контроль и оценивание рефератов может происходить как в течение семестра, так и на его последней неделе, что может определяться выбором темы реферата студента из различных разделов осваиваемой дисциплины. Подготовка рефератов может осуществляться в течение нескольких месяцев.

Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи заданий во время аудиторных занятий в завершении изучения каждого раздела.

Рефераты по отдельным разделам дисциплины

Рефераты выполняются по следующей тематике:

1. Психология малой группы.

2. Закономерности динамики групповых процессов при формировании новой группы.

3. Язык и речь в процессе коммуникации.

4. Лингвистические средства передачи информации в процессе коммуникации.

5. Невербальные средства коммуникации.

6. Мимика и пантомимика как средства коммуникации.

7. Роль внешних проявлений физиологических реакций в процессе коммуникации.

8. Психологические механизмы синхронизации динамики психических процессов у партнеров в ходе коммуникации.

9. Синхронизация динамики модальных процессов.

10. Средства синхронизации динамики субмодальных процессов.

11. Синхронизация содержательной составляющей образа мира у партнеров в ходе коммуникации.

12. Первичные способы сортировки субъективного опыта и способы их синхронизации.

13. Общая теория конфликта.

14. Конфликты в организационной деятельности.

15. Методы и технологии конструктивного разрешения конфликта.

16. Управление конфликтом.

Задания для подготовки к части «Тренинг управления конфликтами»

1. Оцените свои практические знания о конфликтах. Установите, какие основные факторы повлияли на их формирование.

2. Оцените роль конфликтов в своей жизни, жизни вашей семьи, группе, в которой вы работаете или учитесь.

3. Проанализируйте 2-3 реальных конфликта из собственного опыта, используя универсальную понятийную схему описания конфликта.

4. Определите, какую роль играет бессознательное и подсознание в вашей жизни. Вспомните свое поведение в острых конфликтах. Усиливается ли влияние подсознания на ваше поведение в конфликте по сравнению с обычными ситуациями или ослабевает?

5. Проведите ситуационный анализ 2-3 реальных конфликтов, в которых вы участвовали.

6. Найдите в периодической печати описание одного из производственных конфликтов. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции данного конфликта.
7. Разработайте рекомендации по предупреждению и профилактике конфликтов в сфере взаимодействия учитель-ученик.
8. Проведите анализ комплекса причин одного из трудовых конфликтов, который произошел в вашей организации или о котором Вы знаете.
9. Приведите примеры социального маневрирования и манипулирования, которые применялись в Вашей организации или о которых Вы знаете.
10. Оцените результат своего поведения в какой-либо конфликтной ситуации и определите, какие способы вы использовали. Найдите более конструктивные способы своего поведения.
11. Обоснуйте преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения
12. Вам предстоит участие в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров.
13. Вспомните один из семейных конфликтов ваших родных или близких. Выберите и обоснуйте форму участия третьей стороны в урегулировании данного конфликта.

1.1 Промежуточная аттестация

Вопросы

«Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами»

1. Психологические механизмы формирования первого впечатления о другом человеке.
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
3. Внешний вид и особенности поведения, влияющие на формирование первого впечатления о другом человеке.
4. Ситуация восприятия другого человека и ее влияние на формирование первого впечатления о нем.
5. Механизмы проекции как механизмы формирования первого впечатления о другом человеке.
6. Общение и его функции.
7. Структура процесса коммуникации.
8. Основные этапы процесса коммуникации.
9. Калибровка особенностей проявления различных реакций партнера по коммуникации.
10. Присоединение к реакциям партнера по коммуникации.
11. Уровни присоединения.

12. Присоединение к физиологии партнера по коммуникации и формирование синдрома эмоционального выгорания.
13. Перекрёстное присоединение.
14. Присоединение к содержанию образа мира партнёра по коммуникации.
15. Присоединение к модальному и субмодальному уровням организации образа мира.
16. Первичные способы сортировки субъективного опыта.
17. Концепции субъективной причинности.
18. Проверка присоединения к партнеру по коммуникации.
19. Этап ведения.
20. Общая теория конфликта.
21. Конфликты в организационной деятельности.
22. Управление конфликтом.
23. Методы и технологии конструктивного разрешения конфликта.

ФОС для проведения промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры общей и консультативной психологии (протокол № 9 от 27.03.2024 г.)

Авторы:

Доцент кафедры общей и консультативной психологии А.А. Карелин

Доцент кафедры общей и консультативной психологии Г.Н. Малюченко