

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии
Кафедра психологии и конфликтологии

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Скляр П.П.

«15» 03 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
«Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном
процессе»
37.03.02 Конфликтология
«Конфликтология»

Разработчики:

старший преподаватель Яковенко А. В.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры психологии и конфликтологии
от «15» 03 2025 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой Бугеря Т. Н.
(подпись)

Луганск 2025 г

Комплект оценочных материалов по дисциплине

«Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Общение – это:

- А) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и обмен, включающий в себя информацию, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
- Б) сложный процесс воздействия на собеседника, учитывающий этические нормы поведения и психологические способы воздействия на его психическую деятельность
- В) обмен информацией между людьми

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

2. Невербальные средства общения – это:

- А) несловесное поведение партнеров по общению
- Б) словесное поведение партнеров по общению
- В) совокупность словесных и несловесных форм поведения собеседников

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

3. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- А) эмпатическое слушание
- Б) рефлексивное слушание
- В) нерефлексивное слушание

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между Эго-состоянием и его характеристикой.

Эго-состояние

Характеристика

- | | |
|---------------------------|--|
| 1) Эго-состояние Ребенок | A) педантичный, знающий, как надо себя вести, и склонный к поучениям |
| 2) Эго-состояние Родитель | Б) своего рода счетная машина, взвешивающая баланс «хочу» и «надо» |
| 3) Эго-состояние Взрослый | В) источник спонтанных, архаичных, неконтролируемых импульсов |

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

2. Установите соответствие между понятие и характеристикой.

- | Понятие | Характеристика |
|------------------------------------|---|
| 1) Интеллектуальный барьер общения | барьер А) когда собеседник не хочет понимать партнера |
| 2) Мотивационный барьер общения | барьер Б) когда встречают «по одежке» |
| 3) Эстетический барьер общения | В) связан с разной скоростью мыслительных процессов |

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-5; ПК-1

3. Установите соответствие между понятие и характеристикой.

- | Понятие | Характеристика |
|----------------------------------|---|
| 1) Такесика | А) местонахождение партнеров в пространстве в момент общения и дистанция между ними |
| 2) Просодика и экстралингвистика | Б) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя |
| 3) Проксемика | В) связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознанию его состояний, выявлению психической индивидуальности. |
| 4) Кинесика | Г) изучение собеседника по его жестам, мимике и позам |

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Расположите в порядке возрастания этапы деловой беседы.

- А) Передача информации
- Б) Выслушивание доводов собеседника, опровержение или принятие этих доводов

В) Принятие решения

Г) Начало беседы

Д) Аргументирование

Правильный ответ: Г, А, Д, Б, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

2. Расположите в порядке возрастания этапы проведения переговоров.

А) Ведение переговоров

Б) Подготовка к переговорам

В) Выполнение достигнутых соглашений

Г) Анализ результатов переговоров

Правильный ответ: Б, А, Г, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

3. Расположите в порядке возрастания дистанции в общении.

А) Персональная, или личная дистанция

Б) Социальная дистанция

В) Публичная дистанция

Г) Интимная дистанция

Правильный ответ: Г, А, Б, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Наша реакция (словесная или несловесная) на поведение партнера – это обратная _____ в общении.

Правильный ответ: связь

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

2. Единица социального взаимодействия, единица общения, которая включает в себя стимул и реакцию – это _____.

Правильный ответ: трансакция

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

3. Обмен информацией между людьми – это _____ сторона общения.

Правильный ответ: коммуникативная

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Стратегия поведения в конфликте, когда человек прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника – как низких. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет называется _____.

Правильный ответ: принуждение / борьба / соперничество
Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

2. Сложный процесс, включающий следующие виды деятельности: прогнозирование конфликта, и оценка его функциональной направленности, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование конфликта, завершение конфликта называется _____.

Правильный ответ: управление конфликтами / управлением конфликтами
Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

3. Побуждения к тому или иному виду активности (деятельность, общение, поведение), связанное с удовлетворением определенной потребности называется_____.

Правильный ответ: мотив / мотивы
Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Опишите характеристику типа перцептивной модальности «кинестетик». Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Критерии оценивания: полное содержательное соответствие ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

2. Проведите сравнительный анализ концепций X и Y в системе мотивации персонала, предложенной Дугласом Макгрегором.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: модель X строится на жёстком контроле, фиксированных инструкциях и боязни ответственности, что даёт быстро получать стандартные результаты даже в условиях кризиса. Сотрудник по модели X воспринимает труд как обязанность, минимизирующую затраты энергии.

Модель Y опирается на доверие и делегирование, позволяющие работникам самостоятельно принимать решения, что стимулирует креативность и индивидуальное развитие. Работник по модели Y видит возможность для личностного роста.

Критерии оценивания: полное содержательное соответствие ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

3. При размещении деловых партнеров за прямоугольным столом в условиях рабочего кабинета выделяются четыре основные позиции: угловое равноправное расположение, угловое неравноправное расположение, партнерское расположение, конкурирующее-оборонительное расположение. Укажите какая позиция изображена на рисунке. Опишите как влияет данная позиция на характер и продуктивность общения деловых партнеров.

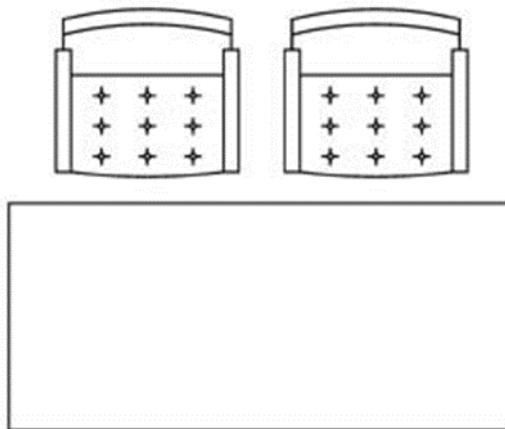


Рисунок 1. Позиция размещения участников

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: позиция партнерского расположения обычно используется при соавторской работе над какой-нибудь проблемой. При таком расположении партнеры находятся в равноправных позициях по отношению друг другу. Это одна из удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений.

Критерии оценивания: полное содержательное соответствие ожидаемому результату.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-1

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее - ФОС) по дисциплине «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе» соответствует требованиям ГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров, по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии

Пидченко С. А.

Лист изменений и дополнений

№ п/ п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)