

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт образования ТГУ

УТВЕРЖДЕНО:

Директор института,
руководитель ОПОП



Е.А. Суханова

«28» мая 2023 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Эффективные коммуникации

по направлению подготовки

44.03.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки:

Образование в новой социокультурной и цифровой реальности

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2023

Код дисциплины в учебном плане: Б1.О.05.01

Томск – 2023

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

ПК-6 Способен организовывать воспитательную деятельность во взаимодействии с детскими и молодежными общественными организациями.

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4 Способен осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.

УК-5 Способен учитывать разнообразие и мультикультурность общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах при межличностном и межгрупповом взаимодействии.

УК-9 Способен использовать принципы инклюзии в социальной и профессиональной сферах.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-7.1 Демонстрирует понимание специфики образовательных отношений

ИОПК-7.2 Определяет особенности взаимодействия с участниками образовательных отношений в соответствии с ОПОП и/или программой ДПО

ИОПК-7.3 Осуществляет взаимодействие с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

ИПК-6.1 Знает технологии и регламенты сотрудничества образовательных с общественно-государственными и общественными объединениями

ИПК-6.2 Выявляет актуальные потребности и интересы детско-молодежных групп, определяет ресурсы (материальные, кадровые, информационные) для совместной воспитательной работы, реализации индивидуальных образовательных запросов воспитанников

ИПК-6.3 Осуществляет эффективную коммуникацию на межличностном и групповом уровнях

ИПК-6.4 Разрабатывает регламенты, механизмы и инструменты взаимодействия с детскими и молодежными общественными организациями

ИУК-1.1 Осуществляет поиск информации, необходимой для решения задачи

ИУК-1.2 Проводит критический анализ различных источников информации (эмпирической, теоретической)

ИУК-1.3 Выявляет соотношение части и целого, их взаимосвязь, а также взаимоподчиненность элементов системы в ходе решения поставленной задачи

ИУК-1.4 Синтезирует новое содержание и рефлексивно интерпретирует результаты анализа

ИУК-3.1 Определяет свою роль в команде и действует в соответствии с ней для достижения целей работы

ИУК-3.2 Учитывает ролевые позиции других участников в командной работе

ИУК-3.3 Понимает принципы групповой динамики и действует в соответствии с ними

ИУК-4.1 Осуществляет коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на русском языке, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)

ИУК-4.2 Осуществляет коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на иностранном языке, в том числе с использованием ИКТ

ИУК-5.1 Учитывает историческую обусловленность разнообразия и мультикультурности общества при межличностном и межгрупповом взаимодействии

ИУК-5.2 Интерпретирует разнообразие и мультикультурность современного общества с позиции этики и философских знаний

ИУК-5.3 Осуществляет коммуникацию, учитывая разнообразие и мультикультурность общества

ИУК-9.1 Понимает базовые принципы и основы инклюзивной культуры общества

ИУК-9.2 Выбирает стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Элементы текущего контроля:

- письменная контрольная работа с решением кейса;
- доклад.

Пример контрольной работы (ИПК-6.3, ИУК 3.3., ИОПК-7.1, 7.2, ИПК-6.1 ИУК-1.4 ИУК-3.1 ИУК-3.2)

Контрольная работа состоит из 3 теоретических вопросов и краткого кейса.

1. Дайте одно из определений коммуникаций. Объясните, почему это понятие имеет несколько определений?
2. Приведите пример как минимум одного вида моделей коммуникации? Изобразите схему и дайте краткий комментарий к ней.
3. Что такое образ конфликта и предмет конфликта? В чем различия коммуникативной и когнитивной лингвистики?
4. Кейс. Прочитайте расшифровку фрагмента разговора между преподавателем и студентом (Приложение 1). Напишите, к какому типу конфликтных личностей относится каждый из них. Выделите и опишите тактики и приемы коммуникации, использованные каждым из них.

Критерии оценивания:

Результаты контрольной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется, если даны правильные ответы на все теоретические вопросы и кейс решен верно, без неточностей.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент допускает не более одной ошибки в теоретическом вопросе или неполно описал кейс, но основную часть выводов сделал верно и допустил не более одной неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент допустил две ошибки в теоретическом разделе и /или неполно описал кейс, допустив в ответе две и более неточности.

Оценка «неудовлетворительно» при трех ошибках в теоретическом разделе и неправильно решенном кейсе.

Примеры тем докладов: ИОПК-7.3 ИПК-6.2 ИПК-6.4 ИУК-1.1 ИУК-1.2 ИУК-1.3 ИУК-5.1 ИУК-5.2 ИУК-4.1 ИУК-4.2 ИУК-9.1 ИУК-9.2

1. Как происходит освоение языка человеком и что об этом могут сказать кейсы “маугли”

2. Что такое дискурс-анализ? Как он применяется в рамках анализа коммуникативных ситуаций?
3. Как коммуницируют животные? В чем сходства и отличия от коммуникации человека?
4. Когнитивная лингвистика: предмет и объект изучения, современные тенденции
5. Эффективная коммуникация: базовый набор педагога
6. Неэффективная коммуникация: наиболее частые «места» обрыва
7. Чем различается коммуникация с детьми дошкольного возраста и младшего школьного? Примеры удачных и неудачных стратегий
8. Чем различается коммуникация между старшими школьниками и студентами?
9. Языки «арго»: понятие, типологии, ситуации использования
10. Манипулятивная коммуникация: определение, подходы к типологии, исследователи вопроса в России
11. Межкультурная коммуникация: определение, подходы, базовые правила, где возможно применять принципы
12. Коммуникация кризисных состояний: сферы применения, ключевые характеристики, способы тренировки
13. Современная риторика: правила аргументации, примеры ситуаций, рекомендации по тренировке
14. Большие языковые модели: суть понятия, через что выстроена связь лингвистики с математикой, проблемы обучения, современные разработки
15. Ненасильственная коммуникация: определение, подходы, базовые принципы, сферы применения, способы тренировки
16. Принципы деловой коммуникации с использованием информационно-коммуникационных технологий на русском и иностранном языке.
17. Принципы инклюзивного этикета.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Зачетное задание состоит из двух частей.

Первая часть представляет собой ситуационный кейс, проверяющий, ИУК-3.3, ИУК-1.1, ИУК-1.3, ИУК-4.1, ИУК-4.2, ИОПК-1.3, ИОПК-7.2, ИПК-6.1 ИПК-6.2 ИПК-6.4. ИУК-1.2 ИУК-1.4 ИУК-5.1 ИУК-5.2 Материал составлен по формату гарвардского кейса, состоит из трех частей: 1. Справочная информация об объекте, вокруг которого строится кейс. 2. Документный материал с расшифровкой разговора и описанием контекста ситуации. 3. Описание задания по решению кейса.

Вторая часть зачетного задания проводится в виде коммуникативной игры на командное взаимодействие (ИУК-3.3, ИУК-4.1, ИУК-5.3, ИУК-9.2, ИОПК-7.2, ИОПК-7.3 ИПК-6.3 ИУК-3.1 ИУК-3.2 ИУК-4.2).

Пример справочной части кейса (1 часть зачетного задания):

Студенческое самоуправление — часть внеучебной жизни учащихся, где они выражают своё мнение, занимаются организационной работой и влияют на жизнь университета. Это инструмент формирования активной гражданской позиции, развития лидерских качеств и социальной ответственности.

Цели и задачи студенческого самоуправления описаны в «Методических рекомендациях о создании и деятельности советов обучающихся в образовательных организациях»,

которые были направлены в образовательные организации в письме Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 февраля 2014 г. № ВК-264/09.

Направления деятельности студенческих советов и раскрывают некоторые механизмы реализации их полномочий:

1. Участие в решении вопросов, связанных с подготовкой высококвалифицированных специалистов;
2. Разработка предложений по повышению качества образовательного процесса с учетом научных и профессиональных интересов обучающихся;
3. Содействие органам управления, студенческому самоуправлению образовательной организации, студенческим объединениям в решении образовательных и научных задач, в организации досуга и быта обучающихся, в проведении образовательной организацией мероприятий, направленных на пропаганду здорового образа жизни;
4. Интегрирование студенческих объединений обучающихся для решения социальных задач, реализации общественно значимых молодежных инициатив и повышения вовлеченности обучающихся в деятельность органов студенческого самоуправления;
5. Содействие образовательной организации в проведении работы с обучающимися, направленной на повышение сознательности обучающихся и их требовательности к уровню своих знаний, воспитание бережного отношения к имущественному комплексу образовательной организации;
6. Укрепление межрегиональных и международных отношений между различными образовательными организациями;
7. Содействие реализации общественно значимых молодежных инициатив;
8. Консолидация усилий студенческих объединений для решения социальных задач и повышения вовлеченности студенческой молодежи в деятельности органов студенческого самоуправления;
9. Содействие органам управления образовательной организацией в вопросах организации образовательной деятельности;
10. Содействие образовательной организации в проведении работы с обучающимися по выполнению требований устава образовательной организации, правил внутреннего распорядка образовательной организации, правил проживания в общежитиях и иных локальных нормативных актов по вопросам организации и осуществления образовательной деятельности;
11. Проведение работы, направленной на повышение сознательности обучающихся, их требовательности к уровню своих знаний, воспитание бережного отношения к имущественному комплексу образовательной организации.

Пример второй части кейса:

Приложение 1: расшифровка фрагмента встречи

Анна – председатель студсовета нового созыва.

Игорь – секретарь совета.

Саша – активист-второкурсник.

Макс – первокурсник.

Ирина – активистка-второкурсница.

Анастасия – первокурсница.

Анна (председатель): Я просто уверена, что нам нужно в этом году организовать какой-нибудь фестиваль! Это будет круто! Все студенты будут в восторге!

Игорь (секретарь): Давай сначала разберемся с вопросом регулярных встреч и календарем мероприятий. У нас есть более важные задачи.

Анна: Ты серьезно? У нас мало времени, нужно успеть сделать что-то значимое. Студенты хотят видеть активность, а не скучные собрания! Предлагаю сразу поставить в календарь какой-нибудь фестиваль ближе к концу года и его круто приготовить. Над остальным я еще подумаю и потом внесу в план мероприятий.

Игорь: (с нажимом) Ты не понимаешь, что без четкого плана и бюджета мы просто потратим время и ресурсы? Мы не можем рисковать прямо на старте работы. У прошлого студсовета были примеры провалов, когда идеи без стратегии оборачивались катастрофой. Я помню, как председатель по-идиотски выглядел перед деканом, пока его чихвостили. Тогда разнесли аудиторию и ее ремонт оплачивался из бюджета студсовета. Я не хочу быть в такой ситуации. Мне еще два года доучиваться, я не хочу декана бесить, он мой научник.

Анна: (гневно) Провалом? Вот так ты настроен значит на совместную работу? Я вообще-то организовывала уже и всероссийский слет, и была волонтером на Твоем ходе, и ездила на другие фестивали Росмолодежи. А ты где-то был? Я уверена, что нет.

Игорь: (с раздражением) Если ты не способна понять, что нам нужно делать все по правилам и как вообще устроено студенческое самоуправление, то нам будет сложно работать вместе.

Анна: я сказала, будет фестиваль!

Игорь: Нет.

Саша (активист-второкурсник): Ребята, ну вы чего, это просто вопрос с календарем, это же не так уж важно. Может, попозже обсудим тогда план мероприятий? А сейчас что-то другое? Скоро пара начнется, успеть бы...

«...»

Пример третьей части кейса:

1. Прочитайте расшифровку фрагмента разговора между председателем студсовета, секретарем и несколькими активистами. Напишите, к какому типу конфликтных личностей относится каждый из них.
2. Предположите, какие стратегии и тактики коммуникации были использованы в этом фрагменте каждым участником.
3. С опорой на расшифровку разговора опишите, в каких местах вы видите слом коммуникации, укажите барьер и фактор демотивации, ставший причиной слома (приведите пример не менее 3 «сломов», барьеров и демотиваторов).
4. Разложите одну из тем (линий) обсуждения со встречи по модели коммуникации Шеннона-Уивера или Лассуэла.

Пример коммуникативной игры (2 часть зачетного задания):

Коммуникативная игра «Акведук». Студенты разделены на команды. Игровая цель состоит в том, что за отведенное время и с ограниченным количеством ресурсов им необходимо построить подобие водопроводной сети, соединяющей два объекта в аудитории из подручных предметов. Образовательная цель: Игра направлена на развитие навыков эффективного общения и командного взаимодействия. Студенты обучаются находить оптимальные решения в коммуникативных ситуациях, демонстрируя свои навыки общения и сотрудничества при выполнении игровой задачи.

Обязательным элементом игры становится рефлексия полученного опыта, анализ полученных в течение курса знаний и навыков, которые были применены в игре.

Стартовые вопросы для рефлексии игры:

- Как вы оценили свою роль в команде?
- Какие стратегии коммуникации были наиболее эффективными? А какие менее эффективны?

- Что мешало вам в коммуникации с членами вашей команды, с членами других команд? Что помогало?
- Что бы вы изменили в своем подходе при следующем выполнении задания?

Индивидуальный лист оценивания студентов заполняет преподаватель по перечисленным ниже критериям. Информация в обработанном виде отправляется в виде обратной связи студентам, а также используется для адаптации и индивидуализации плана обучения на последующих связанных курсах.

Критерии оценивания участников коммуникативной игры «Акведук»:

1. Командная работа (ИУК-3.3):
 - какой вклад в решение общекомандных задач делал участник?
 - как распределялись роли и обязанности в команде?
 - по каким принципам строилось межролевое взаимодействие?
2. Умение слушать и слышать собеседника (ИУК-4.1, ИОПК-7.3):
 - насколько активно участники пытались слушать мнение и идеи других членов команды?
 - удавалось ли услышать мнение противоположной команды?
 - как часто участник попадал в ситуацию, когда он не слышит другого или его не слышит другой?
3. Ясность и четкость в процессе коммуникации (ИУК-4.1, ИОПК-7.3):
 - насколько понятно для других участник излагал свои идеи и предложения?
 - принимал ли участие в ситуациях непонимания в команде или между командами? какую позицию при этом занимал?
4. Решение конфликтов (ИОПК-7.3):
 - как участник справлялся с возникающими конфликтами или разногласиями?
 - использовал ли участник конструктивные подходы для разрешения споров?
5. Адаптивность (ИОПК-7.2):
 - как быстро участник реагировал на изменения в процессе игры?
 - были ли участник гибким в своих подходах и готовым к изменениям?
6. Стратегии коммуникации (ИОПК-7.2):
 - какие стратегии использовались для эффективной коммуникации с командой-соперником, внутри команды?
 - как участник адаптировал свои стратегии после обратной связи от других участников?
7. Соблюдение норм профессиональной этики (ИПК-6.3):
 - руководствовался ли участник нормами профессиональной этики в кризисных ситуациях?
8. Учет разнообразия точек зрения (ИУК-5.3, ИУК-9.2):
 - осуществляет ли участник коммуникацию, принимая во внимание различия, в том числе культурные, поведенческие, мировоззренческие и иные?
 - проявляет ли участник уважение к многообразию мнений и точек зрения?

Результаты зачета с оценкой определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» может быть поставлена только в случае соблюдения всех нижеперечисленных условий:

1. Посещаемость занятий не менее 80% от общего количества аудиторных часов. При наличии уважительной причины пропуски сверх этой цифры могут быть компенсированы выполнением дополнительного практического задания;
2. Индивидуальное (или в паре) выступление перед группой в виде доклада по одной из изучаемых тем или в формате проведения коммуникативной разминки – минимум один раз за семестр;

3. Выполнение письменной самостоятельной работы не менее чем на 50% от общего количества баллов;
4. Прохождение итоговой коммуникативной игры «Акведук».

В случае невыполнения одного или нескольких условий студент получает оценку «не зачтено».

5. Оценочные материалы для проверки остаточных знаний (сформированности компетенций)

Примерный перечень вопросов для проверки остаточных знаний:

1. Дайте одно из определений коммуникаций. Объясните, почему это понятие имеет несколько определений? ИУК-1.1

Коммуникация — это процесс обмена информацией, идеями, эмоциями и значениями между людьми с целью достижения взаимопонимания.

У данного понятия существует несколько определений, потому что коммуникация рассматривается разными науками

2. Что такое «коммуникативная компетентность»? Из каких уровней она состоит? ИУК-1.3

Коммуникативная компетентность — это способность человека эффективно и уместно использовать средства общения в различных ситуациях, добиваясь взаимопонимания и учитывая социальные, культурные и личностные особенности собеседников.

Она включает несколько уровней:

1. **Лингвистический уровень** — знание языка, его норм и правил (грамматика, лексика, фонетика).
2. **Социолингвистический уровень** — умение выбирать речевые средства с учетом социальной ситуации, статуса участников, норм вежливости и культурного контекста.
3. **Дискурсивный уровень** — умение строить связные и логичные высказывания, поддерживать диалог, управлять ходом общения.
4. **Стратегический уровень** — способность находить выход из коммуникативных затруднений (например, заменять неизвестные слова, уточнять или переформулировать мысль).
5. **Социокультурный уровень** — учет культурных различий, норм и традиций в процессе общения.
6. **Прагматический уровень** — ориентация на цели коммуникации, умение добиваться нужного результата.

3. Что такое «научная парадигма» по Т. Куну? Как смена научных парадигм повлияла на изучение коммуникации? ИУК-1.4

*По Т. Куну, **научная парадигма** — это совокупность фундаментальных теоретических установок, ценностей, методов и образцов научных исследований, разделяемых научным сообществом в определённый исторический период. Парадигма определяет, какие вопросы считаются значимыми, какими методами их изучают и какие результаты признаются достоверными.*

Для изучения коммуникации это имело большое значение:

- В рамках **позитивистской парадигмы** коммуникацию рассматривали как линейную передачу информации (модель Шеннона–Уивера).
- В переходе к **гуманитарной и интерпретативной парадигме** акцент сместился на понимание смыслов, контекстов и культурных различий.
- В рамках **критической парадигмы** коммуникацию стали изучать как инструмент власти, идеологии и социального контроля.
- Позже, в **постнеклассической парадигме**, внимание уделяется сетевым взаимодействиям, цифровым медиа и межкультурным процессам.

Одна из наиболее известных — линейная модель коммуникации Шеннона–Уивера (1949 г.).

$$\text{Отправитель} \rightarrow \text{Сообщение} \rightarrow \text{Канал} \rightarrow \text{Получатель}$$

$\uparrow$
Помехи

а) Ч. Кули
б) М.Ю. Лотман
в) М.М. Бахтин
г) Р. Якобсон
д) Другое

- Американский социолог, ввел понятие «зеркальное Я» (looking-glass self).
- Показал, что личность формируется через взаимодействие и восприятие себя глазами других.
- Подчеркнул роль коммуникации в становлении общества и индивида.

- Основатель тартуско-московской семиотической школы.
- Развил концепцию семиосферы — культурного пространства, где осуществляется коммуникация.
- Рассматривал культуру как систему знаков и текстов, постоянно находящуюся в диалоге.

- Разработал теорию диалога и полилогичности.
- Ввел понятие «полилогичности речи» (многообразие голосов).
- Подчеркнул, что коммуникация — это всегда диалог, где важен не только текст, но и контекст, интонации, позиции участников.

- Выделил шесть функций языка (эмотивная, конативная, референтная, фатическая, метаязыковая, поэтическая).
- Разработал модель коммуникации, включающую факторы: отправитель, сообщение, код, канал, контекст, получатель.
- Заложил основы структурной лингвистики и лингвистической теории коммуникации.

- **Клод Шеннон и Уоррен Уивер** — создали математическую модель коммуникации, важную для теории информации.
- **Юрген Хабермас** — разработал теорию коммуникативного действия, где коммуникация рассматривается как способ достижения взаимопонимания и согласия.

• **Герберт Блумер** — основоположник символического интеракционизма

6. Какая из перечисленных потребностей в коммуникации чаще всего является общей для представителей разных акторов (учащихся, педагогов, родителей, администрации) в образовательной среде? ИПК-6.2 ИОПК-7.2 ИОПК-7.1
 - А) Передача информации «сверху вниз»
 - Б) Поддержание доверия и взаимопонимания+
 - В) Формирование ответственности и контроля
 - Г) Минимизация времени на взаимодействие
7. В чем заключается ключевое отличие коммуникации с детскими и молодежными общественными организациями по сравнению с коммуникацией с общественно-государственными и общественными объединениями? ИПК-6.1
 - А) В необходимости строгого соблюдения правовых норм и отчетности
 - Б) В акценте на возрастные особенности, развитие инициативы и участие в проектной деятельности +
 - В) В ориентации только на формальные каналы взаимодействия
 - Г) В исключении обратной связи от участников
8. Какой фактор групповой динамики сильнее всего влияет на эффективность коммуникации в командной работе? ИУК-3.3 ИУК-3.2 ИУК-3.1
 - А) Наличие четко распределённых ролей и ответственности +
 - Б) Количество участников команды
 - В) Формальное руководство сверху
 - Г) Внешние условия (место и время встреч)
9. В чем основное отличие деловой коммуникации с использованием ИКТ на русском языке от коммуникации на иностранном языке? ИУК-4.1 ИУК-4.2
 - А) В необходимости учитывать культурные и языковые особенности партнёров +
 - Б) В использовании исключительно устной формы общения
 - В) В применении только официальных каналов связи
 - Г) В исключении визуальных средств (презентаций, графиков)
10. Что является наиболее важным условием успешной мультикультурной коммуникации? ИУК-5.2 ИУК-5.
 - А) Использование только официального стиля общения
 - Б) Игнорирование культурных различий ради единых правил
 - В) Учет ценностей, норм и традиций разных культурных групп +
 - Г) Преимущественное использование родного языка одной из сторон
11. Какое из условий наиболее полно отражает принцип инклюзивной коммуникации в образовательной среде?
 - А) Использование сложной профессиональной терминологии для демонстрации компетентности
 - Б) Создание условий для равного участия всех участников, включая людей с ОВЗ+
 - В) Минимизация обратной связи, чтобы не перегружать участников
 - Г) Ограничение каналов коммуникации только письменной формой

Информация о разработчиках

Суханова Елена Анатольевна, руководитель программы, директор Института образования ТГУ, доцент.

Безукладникова София Сергеевна, доцент Института образования ТГУ.

Васильченко Анна Анатольевна, ассистент Института образования ТГУ.