

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

ОДОБРЕНО

На заседании Педагогического совета

АНО ПО «СтавМК»

Протокол № 1

От «10» января 2025 г.



СТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ПО «СтавМК»

Таукенова А.И.

Приказ № 1

От «10» января 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной
аттестации обучающихся по учебной дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения
по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
по специальности СПО 33.02.01 Фармация
на базе среднего общего образования

г. Ставрополь, 2025г.

Фонд оценочных средств составлен в 2025 году в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) от 13 июля 2021 года № 449 по специальности 33.02.01 Фармация, программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения, разработанной с учетом рекомендаций примерной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация

Рассмотрено: на заседании педагогического совета Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Ставропольского медицинского колледжа» в г. Ставрополе протокол №1 от 10.01.2025г.

Разработчик:

Рябко Лилия Владимировна, преподаватель Автономной некоммерческой организации профессионального образования «Ставропольского медицинского колледжа» в городе Ставрополе

1. Пояснительная записка

ФОС предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих **ОГСЭ.05 Психология общения**.

ФОС разработаны в соответствии требованиями ОПОП СПО по специальности 33.02.01 Фармация, рабочей программы **ОГСЭ.05 Психология общения**.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения	- цели, функции, виды общения; средства общения; - психологические основы межличностного понимания; особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Характеристика общения, его виды и функции	ОК 01, ОК 02, ОК 05 ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, тест, разноуровневое задание, реферат
2.	Тема 2. Коммуникативная сторона общения.	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, разноуровневое задание, кейс-задачи
3.	Тема 3. Социально-перцептивная сторона общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, тест, разноуровневые задания
4.	Тема 4. Интерактивная сторона общения как способ взаимодействия	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, тест, кейс-задачи
5.	Тема 5. Принципы делового общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, тест, разноуровневые задания, деловая игра
6.	Тема 6. Деловое общение и конфликты	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6. ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, тест
7.	Тема 7. Этические принципы общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06 ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6. ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, тест
8.	Тема 8. Профессиональное общение медицинского работника	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06 ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6. ЛР1, ЛР2, ЛР3, ЛР4, ЛР6, ЛР7, ЛР11, ЛР13, ЛР14, ЛР16	Устный опрос, тест, кейс-задачи

3. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное	Вопросы по темам дисциплины

		на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Тестовые задания
3	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
4	Разноуровневые задания	Различают задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых заданий
5	Кейс-задача	Проблемная задача, в которой обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Комплект кейс-задач
6	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение	Описание темы (проблемы), концепции, роли и ожидаемого результата игры

		анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	
7	зачет	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы для подготовки к зачету

4. Оценочные средства, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

Тема 1. Характеристика общения, его виды и функции Контрольные вопросы по теме:

1. Общение как многоплановый процесс развития контактов между людьми. Понятие общения. Функции общения. Структура общения. Значение общения. Средства общения.
2. Виды общения: межличностное и ролевое. Виды общения: ритуальное, монологическое, диалогическое.
3. Значение общения в жизни общества и отдельного человека. Специфика профессионального общения фармацевта с пациентом.

Тестовые задания:

1. Общение - это:

- а) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией;
- б) способность человека представить, как он воспринимается другим;
- в) уподобление себя другому человеку.

2. Коммуникативная сторона общения проявляется в:

- а) взаимном понимании и оценке людьми друг друга.
- б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями;
- в) взаимном обмене информацией между партнерами;

3. Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения

4. Императивное общение - это:

- а) авторитарная форма воздействия на партнера;
- б) контакты людей в группах или парах;
- в) общение через посредника.

5. Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется:

- а) непосредственным общением;
- б) массовым общением;
- в) диалогическим общением.

6. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель:

- а) косвенного общения;
- б) примитивного общения;
- в) манипулятивного общения.

7. Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики - называется...

- а) вербальным;
- б) невербальным;
- в) косвенным.

8. В процессе формального общения...

- а) не учитываются индивидуальные особенности собеседника;
- б) используются манипулятивные техники;
- в) учитываются индивидуальные особенности собеседника.

9. Общение через посредника - основной признак:

- а) массового общения;
- б) конструктивного общения;
- в) косвенного общения.

10. Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется:

- а) прагматическая функция общения;
- б) формирующая функция общения;
- в) функция подтверждения.

Ответы: 1-а, 2-в, 3-в, 4-а, 5-б, 6-в, 7-б, 8-а, 9-в, 10-б.

Задание 1. Продолжите фразы:

Я думаю....

Я стремлюсь....

Я радуюсь....

Я завидую....

Я хотел(а) бы прожить свою жизнь....

Я забочусь больше всего о

Я нахожу наслаждение в

Я люблю больше всего говорить о

Я хотел(а) бы изменить в себе

Неудачу друга я оцениваю

Меня беспокоит в жизни

В этой жизни я нужен
Я хотел(а) бы оставить после себя
Для полного счастья мне нужно

Проанализируйте, какую характеристику вы можете дать себе. Если бы вы услышали продолжение фраз от незнакомого человека, то какую характеристику вы бы ему дали?

Задание 2. Прочитайте декларацию самооценности.

«Я — это я. Такой, как я, никогда не было и не будет. Есть люди, чем-то похожие на меня, но в точности такой, как я, нет. Мне принадлежит мое тело и все, что оно делает. Мне принадлежит мой голос: тихий или громкий, нежный или резкий. Мне принадлежат мои глаза и все образы, которые они могут увидеть. Это все принадлежит мне, потому что я одна выбрала это. И поскольку я выбрала это, оно истинно. Это достаточное основание для того, чтобы полюбить себя, заинтересоваться собой.

Теперь, когда я подружилась с собой, я могу набраться терпения и мужества, чтобы узнавать себя все лучше и глубже. Конечно, во мне есть нечто, что вызывает мое недоумение. Но теперь, когда я не боюсь посмотреть в себя, я могу сделать так, чтобы все во мне способствовало достижению моих целей, чтобы полезного во мне становилось все больше и больше. Я могу видеть, слышать, думать, действовать. Значит, во мне есть все, чтобы жить. Чтобы вносить гармонию в мир людей и вещей вокруг меня. Я — это я, и Я — это здорово!»

Какие чувства у вас возникают при чтении этой декларации? В чем проявляется самооценность человека?

Задание 3. С давних пор люди составляют гербы из разных символов, в которых они находили поддержку и силу.

Нарисуйте свой герб, в котором нашло бы отражение: ваше имя, символ, личная сила, сильная черта характера, внешняя сила (что или кто поддерживает извне), ваш «подвиг» (ситуации, в которых вы были «на высоте»), ваша мечта, дополнительный символ или украшение герба.

Темы рефератов:

«Общение. Структура и средства общения»,
«Общение как феномен культуры»,
«Культура общения»,
«Роль общения в психическом развитии человека», «Стили общения».

Тема 2. Коммуникативная сторона общения.

Контрольные вопросы по теме:

1. Общение как обмен информацией. Техники и приемы общения.

Создание общего «информационного поля». Механизм обратной связи.
Понятие коммуникативного барьера.

2. Каналы передачи информации. Феномен коммуникативного влияния. Психологическое искусство слушать других. Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Целенаправленное коммуникативное воздействие.

3. Вербальный уровень передачи информации. Невербальные средства общения и взаимодействие в процессе общения. Учет индивидуальных особенностей пациента.

Тестовые задания:

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Техника общения - это:

- а) принятие определенного выражения лица, позы, выбор слов и тона высказывания
- б) способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведения в общении
- в) предпочтительные средства общения включая вербальное и невербальное средство.

2. Коммуникативная компетентность -это

- а) способность устанавливать и поддерживать контакты с людьми
- б) способность чувствовать эмоциональное состояние другого человека
- в) способность уподоблять себя с другими.

3. Сколько этапов выделяет И. Харди в процессе установления отношений

- а) 1
- б) 2
- в) 3

4. Саморегуляция - это-

- а) управление своими психоэмоциональными состояниями
- б) управление своими движениями
- в) управление своим дыханием

5. Основные приемы саморегуляции

- а) способы, связанные с управлением дыхания
- б) способы, связанные с управлением тонусом мышц
- в) способы, связанные с воздействием слова

6. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное;
- б) светское;

в) деловое;

7. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому;

8. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) индивидуальный;

9. По содержанию общение делят:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностьное;
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;
- в) биологическое, социальное;

10. Что понимается под «такесикой»:

- а) процесс передачи вербальной информации;
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- в) визуальный контакт;

Ответы: 1-б, 2-а, 3-в, 4-а, 5-а, б, в; 6-а, 7-в, 8-б, 9-а, 10-б.

Задание 1. Заполните таблицу:

Характеристики этапов установления психологического контакта

	1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Цель					
Принципы					
Приемы					

Задание 2. Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас.
«Я слушаю: »
«Меня слушают: »

Задание 3. Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «нравлюсь ли я тебе», «я хочу

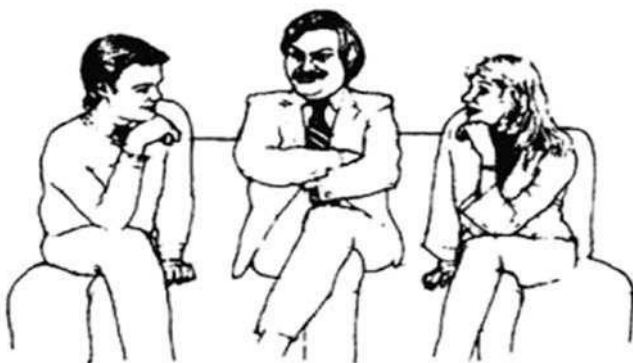
тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и не очень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.

Задание 4. Как ты понимаешь эту восточную мудрость? - Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют.

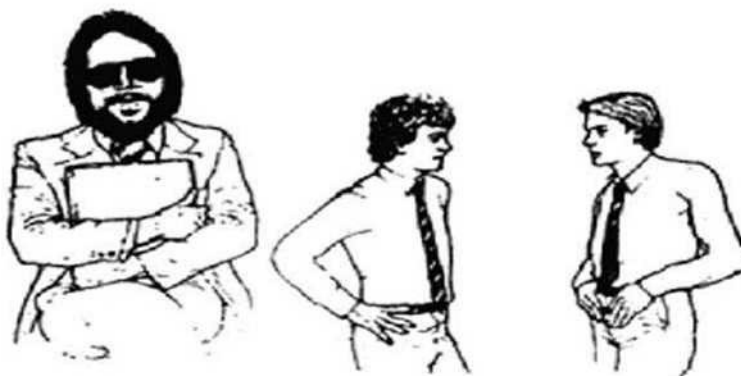
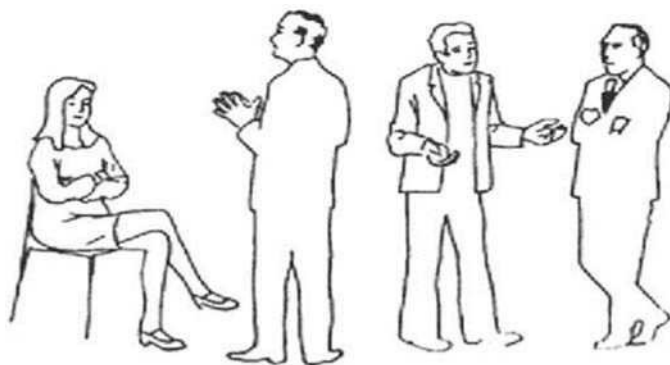
Задание 5. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание - в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

Задание 6. Работа со слайдами.

Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях? Опишите каждый рисунок.







Кейс-задачи:

Определите для каждой ситуации вид «барьера общения». Проверьте по эталону.

Задача № 1. В палату к пациенту вошла медсестра и с возмущением говорит пациенту, что он до сих пор не приготовился и не подошел на процедуру, которую ему назначил врач. Пациент, читая книгу и не поняв в чем его обвиняют, отказывается идти на процедуру.

Задача № 2. Старшая медсестра вызывает к себе в кабинет постовую медсестру и сообщает ей, что пациенты ее отделения не соблюдают распорядок лечебного отделения, т.е. после обеда многие пациенты во время послеобеденного «тихого сна» ходят по коридору, сидят в холле на диване, выходят на балкон. В 22 часа не готовятся ко сну, а смотрят телевизор в палате. При этом постовая медсестра не соглашается с замечаниями старшей медсестры.

Задача № 3. В приемное отделение поступила девушка 27 лет с подозрением на О. аппендицит. Врач, осмотрев ее решает госпитализировать девушку в хирургическое отделение. Медсестра приемного отделения просит пациентку пройти в соседнюю комнату для санитарной обработки. В процессе раздевания в сан. комнату вошли санитарки и стали обсуждать планерку. Пациентка не стала дальше раздеваться, высказав свое возмущение поведением санитарок, и отказалась от проведения манипуляции.

Эталоны

Задача № 1 - Барьер - последовательность взаимодействий.

Задача № 2 - Барьер - правил общения

Задача № 3 - Барьер - репертуар действий

Задание 1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
 - Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
 - Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
 - Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
 - Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
 - Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?
- Оформите результаты ответов на вопросы письменно.

Задание 2. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3. В виде рекомендаций - советов предложите выступление перед коллегами на тему «Пути преодоления коммуникативных барьеров»

Тема 3. Социально-перцептивная сторона общения

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие социальной перцепции. Наблюдатель: особенности социального восприятия и источник перцептивных ошибок. Наблюдаемый: важнейшие источники информации.
2. Ситуации ролевого и межличностного взаимодействия: перцептивные механизмы.
3. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении. Стереотипы и установки при восприятии партнера
4. Каузальная атрибуция как перцептивный механизм. Самоподача и проблема открытости.

Тестовые задания:

1. Система устойчивых отношений личности к миру, другим людям и самому себе, формирующая под влиянием условий жизни -

а) темперамент

б) характер

в) акцентуация

г) адаптация

2. Врожденные особенности нервной системы -

а) характер

б) темперамент

в) акцентуация

г) адаптация

3. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого - это ...

а) аттракция

б) аффилиация

в) гипноз

4. Оптимальный уровень общения медсестры с пациентом

а) светский

б) доверительный

в) дружеский

г) манипулятивный

5. Функция общения, заключающаяся в обмене информацией в процессе общения

а) коммуникативная

б) интерактивная

в) перцептивная

г) гиперактивная

6. Функция общения, заключающаяся в способности восприятия и эмоционального переживания проблем участников общения

а) перцептивная

б) интерактивная

в) коммуникативная

г) гиперактивная

7. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями - это процесс ...

а) эмпатии

б) идентификации

в) рефлексии

8. Способность к глубокому эмоциональному контакту к сопереживанию другому человеку

а) рефлексия

б) эмпатия

в) идентификация

г) конфронтация

9. Вид общения, при котором используется мимика и жесты

а) невербальное

б) материальное

в) вербальное

г) духовное

10. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности - это ...

Выберите несколько правильных ответов:

а) обобщение

б) самоактуализация

в) идентификация

г) стереотипизация

«Три Я»

Каждое из трех эго-состояний может проявляться у одного и того же человека. Но многие люди имеют предпочтительный тип реагирования. Сейчас мы определим, какую из позиций чаще всего занимаете вы.

Инструкция: Оцените в баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания характеризуют вас:

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более зрелые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.

13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре, потому что не хочу уступать.
20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств.

Обработка результатов

Подсчитайте сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов.

Вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 относятся к позиции Ребенка (Д).

Вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - позиция Взрослого (В).

Вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - позиция Родителя (Р).

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей. О чем она может рассказать?

Если вы получили формулу **ВДР** - это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит **Р**. Категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору - словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Например, если ваша формула имеет вид **РДВ**, то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду - матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании, и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке, Если же нет, и вы захотите передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

«Д» на первом месте - это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

Позиция	Ребенка (Д)	Родителя (Р)	Взрослого (В)
определение понятия	эмоциональность, беззащитность, безответственность	тот, кто воспитывает, наказывает и т.д.	реальное видение мира
слова и выражения	хочу	надо	могу
тон	неуверенный, капризный	категоричный, самоуверенный	спокойный
эмоции и чувства	беспокойство, тревожность, страх, огорчение	гнев, злость, презрение, ненависть	спокойствие, удовлетворение, уравновешенность
поведение	неуверенное	агрессивное	уверенное

Тема 4. Интерактивная сторона общения как способ взаимодействия

Контрольные вопросы по теме:

1. Взаимодействие с точки зрения его исходов. Необихевиоризм. Интеракционизм, этогенетический подход и др. Виды межличностных транзакций.
2. Мотивы социального поведения человека. Альтруизм. Социальная агрессия.
3. Структура интерактивной стороны общения: разновидности, стратегии и стили взаимодействий

Тестовые задания:

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Стратегические методы разрешения конфликта:
 - а) планирование социального развития**
 - б) конкретные требования к работе каждого**
 - в) система поощрения за инициативу и добросовестность**
2. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - а) конфликтоген;**
 - б) инцидент;
 - в) конфликтная ситуация;
3. Стил поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
 - а) соперничество;
 - б) компромисс;

в) избегание;

4. Слова, действия или бездействия «могушие» привести к конфликту

а) конфликтоген;

б) инцидент;

в) конфликтная ситуация;

5. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

а) соперничество;

б) компромисс;

в) избегание;

6. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

а) конфликтоген;

б) инцидент;

в) конфликтная ситуация;

7. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

а) соперничество;

б) компромисс;

в) избегание;

8. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

а) когда в его основе лежат личные противоречия

б) таких случаев нет

в) когда в его основе лежат групповые противоречия

9. Ключевые качества манипулятора:

а) примитивность чувств, прямота, агрессивность;

б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность;

в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость;

10. Корпоративная культура должна строиться на принципах

а) соперничества;

б) сотрудничества;

в) соревновательности.

Кейс-задачи:

Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

Задача /.Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту.

Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя.

Задача 2. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

Задача 3. Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя. Если бы Вы были менеджером, как бы Вы справились с ним по-другому?

Задание 1. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы.
Что было причиной конфликта?
Как он был разрешен?

Задание 2. Разработайте систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации (на конкретном примере)

Тема 5. Принципы делового общения

Контрольные вопросы по теме:

1. Принципы делового общения. Психологические приемы влияния на партнера.
2. Техника убеждения партнера. Защита от манипуляций в деловом общении.
3. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении беседы. Общение с коллегами и начальством. Публичные выступления.

Тестовые задания:

Выберите один или несколько правильных ответов:

1. Деловое общение - это:
 - а) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;
 - б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект;

в) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.

2. Речь, состоящая из длинных фраз:

а) показывает эрудицию говорящего;

б) плохо воспринимается по смыслу;

в) свидетельствует о гибкости ума;

г) свидетельствует о неуверенности говорящего;

3. Неразборчивая речь:

а) снижает интерес у собеседника;

б) плохо воспринимается по смыслу;

в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум;

г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение;

4. Формы реализации делового общения

а) брифинг

б) переговоры

в) видеоконференция

г) беседа

д) оперативка

5. Общение в определенном месте и на определенную тему

а) формально-ролевое;

б) контакт масок;

в) светское;

г) примитивное;

6. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

а) личностным;

б) деловым;

в) ролевым.

7. Основная задача делового общения -

а) получение достоверной информации;

б) отстаивание своей точки зрения;

в) продуктивное сотрудничество.

8. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?

а) эффективное несет большую смысловую нагрузку;

б) эффективное отличается четко поставленной целью;

в) эффективное достигает поставленную цель.

9. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а) активная поза слушающего
- б) умение задавать уточняющие вопросы
- в) активное слушание

г) нерефлексивное слушание

10. Как быть внимательным во время беседы?

- а) не доминируйте во время беседы
- б) не давайте волю эмоциям

в) смотрите на собеседника

- г) не принимайте позы обороны

Деловая игра «Производственное совещание»

Участники игры: сотрудники предприятия (7 человек).

В совещании участвуют директор, заместитель по производству, начальник технического отдела, начальник цеха сборки, начальник токарного цеха, бригадир, секретарь; группа экспертов (10 человек).

Игровая ситуация: Организация любого профиля со средней или небольшой численностью персонала. Владельцами предприятия не так давно был поставлен новый директор. Он был представлен коллективу и менеджерам завода. Директору предстоит провести рабочее совещание.

План игры «Производственное совещание»

Сценарий деловой игры:

Вводная часть Вступление.

Цели и тема игры.

Игровая ситуация

Ознакомление с ситуацией на фирме.

План подготовки к совещанию

Распределение ролей (7 сотрудников и 10 экспертов)

Ход игры

Ведущий организует информирование участников игры с характеристиками сотрудников на совещании. Удаление директора на время в другой кабинет «по производственной» необходимости. Далее ведущий доводит до участников информацию о поведении сотрудников на совещании (из характеристик). Присутствующие на совещании отнеслись к новому начальству со скептицизмом и недоверием. Совещание.

Выступление директора, реакция и вопросы от начальников.

Дискуссия и коллективное обсуждение вопросов.

Каким будет поведение директора на совещании?

Что он может сказать или сделать для налаживания деловых контактов с сотрудниками?

Какие управленческие решения он может принять при подведении итогов первого оперативного совещания?

Подведение итогов Выводы от экспертов, от участников игры. Самооценка. Решили ли поставленные задачи, достигли ли целей?

Задание 1. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему?

Ответ аргументируйте примерами.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Задание 2. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, —

объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил

Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Тема 6. Деловое общение и конфликты

Контрольные вопросы по теме:

1. Структура социально - психологического конфликта. Стадии и функции конфликта.
2. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
3. Раскройте содержание понятия «конфликт».
4. 4 основные категориальные группы конфликтов. Структура конфликта.
3. Компоненты конфликтов по И.Б. Пономареву. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты. Конструктивный межличностный конфликт.
5. Методы погашения конфликтов. Косвенные методы погашения конфликта.
6. Правила поведения в конфликтах.
7. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
8. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

Тестовые задания:

1. Приведите примеры различных типов конфликта и определите причины их возникновения.
2. Как вы понимаете поговорку «Худой мир лучше доброй ссоры»?
3. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям:
 - 1) конфликт:
 - 2) внутриличностный конфликт;
 - 3) межличностный конфликт:

4) межгрупповой конфликт;

5) конфликт между группой и личностью.

а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.

б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

в) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

д) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

4. Что такое конфликтогены? Это слова, действия (бездействие), которые:

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

5. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон - это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

6. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) сотрудничеству;

2) компромиссу;

3) избеганию;

4) соперничеству;

5) приспособлению.

а) открытая борьба за свои интересы.

б) поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

в) стремление выйти из конфликта, не решая его.

г) урегулирование разногласий через взаимные уступки.

д) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

7. При какой стратегии поведения развиваются способности слушания, приобретаются навыки аргументации, вырабатывается умение сдерживать свои эмоции, появляется опыт совместной работы?

а) компромисс;

- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

8. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?

Выберите несколько правильных ответов:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

Ответы:

- 3. 1-б, 2-в, 3-а, 4-г, 5-д
- 4. а
- 5. б
- 6. 1-б, 2-г, 3-в, 4-а, 5-д.
- 7. б
- 8. а, б, г, е.

Тема 7. Этические принципы общения

Контрольные вопросы по теме:

- 1. Этика делового общения. Культура поведения, деловой этикет.
- 2. Проблемы этики и деонтологии в медицине. Понятие менталитет, национальный характер, толерантность. Болезнь и здоровья в религии и культуре

Тестовые задания:

Выберите один или несколько правильных ответов:

- 1. Деловой этикет включает в себя группы правил
 - а) нормы, взаимодействие равных по статусу**
 - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного**
 - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - г) приказы подчиненного для руководителя
- 2. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает
 - а) соблюдение нейтралитета
 - б) нарушение правил этикета
 - в) понимание другого человека
 - г) представление себя другому человеку**
- 3. Служебные контакты должны строиться на...
 - а) партнерских началах**

- б) взаимном интересе
- в) личной выгоде
- г) корыстном интересе

4. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в.

а) компетентности

б) тактичности и доброжелательности

- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

5. Важным элементом деловой беседы является умение.

- а) говорить
- б) молчать

в) слушать

- г) критиковать

6. Наиболее распространенной формой делового общения является.

- а) монолог
- б) общение группой

в) диалоговое общение

- г) молчание

7. Главное требование культуры общения по телефону - это.

а) краткость (лаконичность) изложения

- б) длительность общения

в) четкость изложения

- г) жесткость в разговоре

8. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме.

- а) невербальной

б) вербальной

- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

9. Профессиональное общение руководителя зависит от.

- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- б) установок и ценностей руководителя
- в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами

г) все ответы верны

10. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с.

а) персоналом

- б) высшим руководством
- в) подрядчиками
- г) клиентами

Тема 8. Профессиональное общение медицинского работника

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие об эмпатии, ролевое поведение, идентификации и трансфере.
2. Методы убеждения пациента. Виды и техники слушания.
3. Особенности психологического взаимодействия медицинского работника в учреждениях различного профиля

Тестовые задания:

1. Оптимальное профессиональное общение:
 - а) способствует развитию межличностных отношений
 - б) создает наилучшие условия лечения**
 - в) способствует предотвращению конфликтов
 - г) способствует устранению конфликтов с пациентами
2. Требования к личности медработника включают в себя критерии:
 - а) проф. компетентности, эмпатии, компетентности, организаторских способностей
 - б) образованности, проф. компетентности, культуры поведения
 - в) эмпатии, квалифицированности, тактичности
 - г) все варианты ответов правильные**
3. Нормами деятельности медработника являются:
 - а) стерильность слова и поведения, хранение врачебной тайны**
 - б) эмпатия, доброжелательность
 - в) профессионализм, такт
 - г) терпение и такт
4. Среди принципов простого психотерапевтического вмешательства медицинской сестры выделяют:
 - а) формирование мировоззрения
 - б) содействие адаптации в ЛПУ**
 - в) укрепление веры в себя, реабилитационная поддержка
 - г) профилактика конфликтов
 - д) психологическое консультирование
5. Психогигиеническое и психопрофилактическое просвещение предполагает:
 - а) формирование активной жизненной позиции
 - б) пропаганду знаний о психическом здоровье
 - в) пропаганду навыков ЗОЖ
 - г) все ответы верны**
6. Тактика общения с пациентами пожилого возраста предполагает:
 - а) терпение и любовь
 - б) организация лечебной среды**

в) такт, психологическая поддержка

г) предупреждение чувства нарастающей беспомощности

7. Система социальных отношений, складывающихся в стационаре и способствующая эффективному лечебному процессу называется:

а) лечебно-охранительный режим

б) лечебная среда

в) активирующий лечебный режим

г) режим эмоциональной безопасности

8. Система мероприятий, обеспечивающих восстановление нарушенных функций называется:

а) активирующий лечебный режим

б) лечебно-охранительный режим

в) лечебная среда

г) режим эмоциональной безопасности

9. Система отношений в стационаре, способствующая адаптации пациента к болезни:

а) лечебная среда

б) активирующий лечебный режим

в) режим эмоциональной безопасности

г) лечебно-охранительный режим

10. Психотерапевтическая помощь способствует:

а) повышение защитных сил организма

б) профилактики психических заболеваний

в) личностному росту

г) адаптации в ЛПУ

Кейс-задачи:

Задача 1. Старик жалуется на боль в колене. На слова медицинского работника: «Это у Вас от возраста. Надо почаще в паспорт заглядывать, а не в больницу!», он с негодованием восклицает: «Какой вздор, другой моей ногое тоже 80 лет, но она не болит!».

Задание:

Охарактеризуйте подобный стиль общения медработника, а также глубокий медицинский смысл этой шутки.

Задача 2. У пациента снижены интеллект и память, он раздражает медсестру своей медлительностью, задает бесконечные вопросы, которые кажутся ей наивными. Сердясь, она вновь и вновь втолковывает рекомендации врача, и все без толку.

Задание: Нельзя ли найти другой выход из ситуации?

Задача 3. Вы - медсестра отделения стационара. Вам предстоит первая беседа со вновь поступившим пациентом.

Задание:

- 1) С каких слов Вы начнете?
- 2) Назовите факторы, способствующие формированию благоприятного и эффективного «эффекта ореола» и подробно охарактеризуйте каждый из них.

Задача 3. К медицинской сестре одного из отделений крупного научно-клинического центра обратилась пациентка: профессор назначил ей прием на 11 часов. Так как уже было 11 часов, медсестра зашла в кабинет профессора и, вернувшись через некоторое время, сказала: «Профессор пьет чай, когда закончит, Вас примет». Заметив выражение глубокой обиды и недоумения на лице пациентки, медсестра пожала плечами и заметила: «Что же тут особенного? Профессор ведь тоже человек и имеет право попить чаю или пообедать».

Задание:

- 1) Прокомментируйте ситуацию,
- 2) Как бы поступили Вы?

Задача 4. Прочитайте следующий отрывок из книги И.А. Шамова:

«Как и многие студенты, я во время учебы иногда ночами дежурил в горбольнице медбратом. Обычно мне удавалось ладить с больными, и отношения у нас были самыми сердечными. Все же на очередном дежурстве у меня возник конфликт с больной, которая требовала сделать ей инъекцию лекарства, не назначенного врачом. Я не смог убедить больную в неправомерности ее просьбы, и она нагрубила мне.

Утром, как обычно, я подошел к ней, чтобы сделать инъекцию назначенного врачом лекарства. Во время укола больная резко воскликнула: «Что Вы делаете! Решили отомстить мне?!»

Я был шокирован. Я и думать забыл о случившемся вечером, и у меня, конечно, и в мыслях не было ничего подобного».

Задание:

- 1) Как бы Вы вышли из подобной ситуации?
- 2) Можно ли было не допустить ее возникновения?

Задача 5. Пациенту врач назначил эритромицин в суточной дозе 1,5 грамма, то есть, 15 таблеток по 0,1 грамма. Пациент заявил, что не будет принимать такую «лошадиную» дозу лекарства и задал медсестре вопрос о профессиональной компетенции врача.

Задание: Тактика медсестры?

Задача 6. Вы заканчиваете бессонное дежурство, устали, торопитесь домой, а Ваш пациент, напротив, чрезвычайно словоохотлив. Заметив брошенный Вами выразительный взгляд на часы, он даже взял Вас за руку, чтобы Вы не убежали и выслушали его до конца.

Задание: Как поступить?

Задача 7. Пациент перегружает свой рассказ подробным перечислением дат и сроков пребывания в различных больницах, а молодая медсестра торопливо, не разгибая спины, записывает в блокнот каждое слово, не глядя на него.

Задание:

- 1) Является ли их общение терапевтическим и продуктивным?
- 2) Почему?
- 3) Охарактеризуйте свою стратегию общения с таким пациентом?

4.2. Материалы для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов к промежуточной аттестации (дифференцированному зачету) по учебной дисциплине

1. Общение как многоплановый процесс развития контактов между людьми. Понятие общения. Функции общения.
2. Структура общения. Значение общения. Средства общения.
3. Виды общения: межличностное и ролевое.
4. Виды общения: ритуальное, монологическое, диалогическое.
5. Техники и приемы общения. Механизм обратной связи.
6. Понятие коммуникативного барьера.
7. Каналы передачи информации. Феномен коммуникативного влияния.
8. Правила слушания, ведения беседы, убеждения.
9. Целенаправленное коммуникативное воздействие.
10. Понятие социальной перцепции. Наблюдатель: особенности социального восприятия и источник перцептивных ошибок. Наблюдаемый: важнейшие источники информации.
11. Ситуации ролевого и межличностного взаимодействия: перцептивные механизмы.
12. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
13. Стереотипы и установки при восприятии партнера.
14. Каузальная атрибуция как перцептивный механизм. Самоподача и проблема открытости.
15. Взаимодействие с точки зрения его исходов. Необихевиоризм. Интеракционизм, этогенетический подход и др.
16. Виды межличностных трансакций.
17. Мотивы социального поведения человека. Альтруизм. Социальная агрессия.
18. Структура социально - психологического конфликта. Стадии и функции конфликта.
19. Типы конфликтных личностей.
20. Модель конфликтного процесса и его последствия.
21. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
22. Принципы делового общения.
23. Психологические приемы влияния на партнера.

24. Техника убеждения партнера.
25. Защита от манипуляций в деловом общении.
26. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении беседы.
27. Общение с коллегами и начальством.
28. Проблемы этики и деонтологии в медицине.
29. Этика делового общения. Культура поведения, деловой этикет.
30. Особенности психологического взаимодействия медицинского работника в учреждениях различного профиля.

5. Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	отлично
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	хорошо
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	Удовлетворительно
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	Неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	тестовые нормы: % правильных ответов	оценка/зачет
1	85-100 %	отлично
2	70-84%	хорошо
3	51-69%	удовлетворительно
4	менее 50%	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТА

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка
1.	ответ аргументирован, обоснован и дана самостоятельная оценка изученного материала	отлично
2.	ответ аргументирован, последователен, но допущены некоторые неточности	хорошо

3.	ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия	Удовлетворительно
4.	в ответе отсутствует аргументация, тема не раскрыта	Неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка
1.	Активная работа на занятии, ответ полный, логически последовательный, соблюдается культура речи, речь грамотная, отсутствуют слова-«паразиты», студент без запинки отвечает на возможные дополнительные вопросы по теме.	отлично
2.	Выставляется при наличии одной-двух неточностей в ответе и недостаточной активности на занятии. Речь в целом грамотная; допускается некоторая непоследовательность в ответе, но лишь незначительная	хорошо
3.	Выставляется в случаях, когда: активность на уроке минимальная, речь выступающего сбивчивая, студент путает понятия, не может ответить на дополнительные вопросы по теме, в ответе отсутствуют логические и причинноследственные связи, а также имеется несколько грубых фактических или иных ошибок	Удовлетворительно
4.	Выставляется в случаях, когда студент отказывается отвечать или отвечает не на заданный вопрос.	Неудовлетворительно

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАНИЙ

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка
1.	студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить примеры, устанавливает причинно-следственные связи;	отлично
2.	студент активно принимает участие в выполнении всех заданий, демонстрирует заинтересованность в изучении темы, видит ее практическую значимость, может приводить простые примеры, частично устанавливает причинно-следственные связи;	хорошо
3.	студент принимает участие в выполнении всех заданий, но демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, при помощи преподавателя формулирует примеры;	Удовлетворительно
4.	студент не принимает участие в выполнении большей части заданий, демонстрирует пассивное отношение в изучении темы, затрудняется определить практическую значимость изучаемого материала, не может привести примеры.	Неудовлетворительно

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка /зачет
I	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими	«отлично» /зачтено

	видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций.	
2	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	«хорошо» / зачтено
3	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	«удовлетво рительно» / зачтено
4	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	«неудовлет ворительно »/незачтен о

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Шкала оценивания	Уровень освоенности компетенции	Результаты освоенности компетенции
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетвори тельно	нормативный	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную

		литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

6. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по ОГСЭ.05 Психология общения осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль организуется в формах: устного опроса (беседы, индивидуального опроса), защиты рефератов, сообщений; решения кейс-задач, выполнения разноуровневых заданий, тестирования.

Промежуточный контроль осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах: периодичности проведения оценки, многоступенчатости оценки по устранению недостатков, единства используемой технологии для всех обучающихся, выполнения условий сопоставимости результатов оценивания, соблюдения последовательности проведения оценки.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля для оценки компетенций обучающихся включает:

устный опрос - устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или практического занятия в течении 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.

тест - позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных носителях по вариантам.

реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Защита реферата проводится на занятии.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора

источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, интернет ресурсы и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения.

разноуровневые задания - позволяют оценивать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты), диагностировать умения, синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; аргументировать собственную точку зрения.

деловая игра - совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

зачет - проводится в заданный срок согласно графику учебного процесса. Зачет проходит в устной форме в виде собеседования по вопросам итогового контроля. При выставлении результата по зачету учитывается уровень приобретенных компетенций студента.