


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА Е.А. ВАГНЕРА»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ

Директор медико-фармацевтического
училища

 Л.Ф. Михалева
« 02 » сентября 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

Направление подготовки (специальность)

33.02.01 «Фармация»

Форма обучения очная

Срок освоения дисциплины 1 курс

Срок освоения ООП 1 год 10 месяцев

Медико-фармацевтическое училище

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе:

ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности)

33.02.01 Фармация

утвержденного Министерством просвещения РФ

«13» июля 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании
методического совета Медико–фармацевтического училища,

от «02» сентября 2024 г. Протокол № 7

Председатель методического совета _____ /Л.Ф. Михалева

Разработчики рабочей программы:

Преподаватель _____ / Т.Л. Сединина

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы:

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 33.02.01 Фармация.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК ¹	Умения	Знания
ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	50
в т.ч. в форме практической подготовки	16
в том числе:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	16
<i>Самостоятельная работа²</i>	-
Промежуточная аттестация	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды Компетенций и личностных результатов ³ , формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Содержание учебного материала Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 06
Тема 2. Межличностная коммуникация	Содержание учебного материала Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.	10	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	В том числе практических занятий	8	
	Практическое занятие №1. Эффективное использование средств коммуникации.	4	
	Практическое занятие №2. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.	4	

Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении.		
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие №3. Организация эффективного слушания в общении.	4	
Тема 4. Межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении.		
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие №4. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	4	
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Содержание учебного материала	10	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.		
	В том числе практических занятий	8	
	Практическое занятие №5. Приемы формирования первого впечатления.	4	
	Практическое занятие №6. Факторы формирования аттракции.	4	
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	Содержание учебного материала	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления.		
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие №7. Организация деловой беседы.	4	
Тема 7.	Содержание учебного материала	8	ОК 01, ОК 02,

Правила эффективного общения	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стил ь общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стил ь общения.		ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие №8. Эффективное ведение диалога.	6	
Промежуточная аттестация			
Всего:		50	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащённый оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- доска классная.

Технические средства обучения, необходимые для реализации программы:

- мультимедийная установка;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- DVD–проигрыватель.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Островская, И.В. Психология общения: Учебник / И.В. Островская – Москва: ГЭОТАР–МЕДИА, 2019. – 192 с.

2. Столяренко, Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 317 с.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/489968>

2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/469702>

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/469732>

4. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/474640>

5. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538>

6. Якуничева, О. Н. Медицинская психология. Курс лекций: учебное пособие для спо / О. Н. Якуничева. — 3-е изд., испр. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-8427-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176685>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Волкова, А.И. Психология общения: Учебник / А.И. Волкова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 446 с.

2. Харова, М.Н. Психология общения: Учебник / М.Н. Жарова. – Москва: Академия, 2018. – 256 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ⁴	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<ul style="list-style-type: none"> - объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, 	<p>Методы: Оценка результатов выполнения практической работы и экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Итоговый контроль – дифференцированный зачет/зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления 	<p>правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком 	
<p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы 	<p>Экспертная оценка решения практической задачи в билете.</p>

5. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование темы	Изменения и дополнения вопросов	Сущность изменений и дополнений: сокращение, увеличение часов, изменение методики	Изменения и дополнения в материальном и методическом обеспечении, контроле знаний	Утверждение на заседании методического совета Медико- фармацевтического училища: № протокола, дата, подпись и ФИО председателя методического совета
1	2	3	4	5	6
1					


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА Е.А. ВАГНЕРА»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ОГСЭ.05 Психология общения

33.02.01 «Фармация»

Фармацевт

СОГЛАСОВАН
на заседании МС медико-
фармацевтического училища
«02» сентября 2024 г., протокол № 7
Председатель МС  Михалева Л.Ф.

Пермь 20__

**Паспорт
контрольно-оценочных средств
по дисциплине ОГСЭ 05 Психология общения**

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	ОК 01, ОК 02, ОК 06	Терминологический диктант, вопросы для устного /письменного опроса, практические задания
Тема 2. Межличностная коммуникация	ОК 01, ОК 02, ОК04-ОК 06	Тестовые задания, терминологический диктант, ситуационные задачи, практические задания, вопросы для собеседования
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	ОК 01, ОК 02, ОК04-ОК 06	Практические задания, вопросы для устного /письменного опроса, подготовка рефератов, докладов, оценка самостоятельной работы
Тема 4. Межличностное взаимодействие	ОК 01, ОК 02, , ОК04-ОК 06	Терминологический диктант, ситуационные задачи, практические задания
Тема 5. . Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	ОК 01-ОК 02, , ОК04-ОК 06	Тестовые задания, ситуационные задачи, практические задания
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	ОК 01-ОК 02, , ОК04-ОК 06	Терминологический диктант, ситуационные задачи, практические задания
Тема 7. Правила эффективного общения	ОК 01-ОК 02, , ОК04-ОК 06	Тестовые задания, ситуационные задачи, вопросы для собеседования

ПРИМЕРНЫЙ КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере

Отметьте один правильный ответ

1. Сложный, многоступенчатый процесс, выступающий одновременно как процесс взаимодействия, обмен информацией и как отношение людей друг к другу, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимопонимания, называется

а) коммуникация

б) общение

в) деятельность

г) развития

2. Процесс обмена информацией между людьми об опыте, понимании окружающего мира и отношении к происходящему в нем называется

а) коммуникация

б) интеракция

в) познание

г) управление

3. Сложный, многогранный процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга, включающий структуру познавательных процессов психики, называется

а) познание

б) коммуникация

в) социальная перцепция

г) стереотипизация

4. Процесс взаимодействия людей друг с другом в ходе общения, состоящий в обмене действиями и поступками, называется

а) коммуникация

б) деятельность

в) интеракция

г) управление

5. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется

а) трудовая деятельность

б) профессиональное общение

в) деловое общение

г) интеракция

6. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется

а) деловое общение

б) ритуальное общение

в) социально-ориентированное общение

г) профессиональное общение

7. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности собеседника

а) деловое общение

б) манипулятивное общение

в) социально-ориентированное общение

г) профессиональное общение

8. Способность к сопереживанию и сочувствию другим людям, называется

а) настроение

б) эмпатия

в) экспрессия

г) чувство

9. Средства общения, к которым относится речь, ее звуковая инструментовка и экспрессивность, называются

а) невербальными

б) вербальными

в) перцептивными

г) коммуникативными

10. Мимика и жесты являются средствами общения, которые называются

а) вербальными

б) невербальными

в) перцептивными

г) коммуникативными

11. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в частности в условиях лечебного взаимодействия называется

а) интерактивной толерантностью

б) интерактивной компетентностью

в) коммуникативной толерантностью

г) коммуникативной компетентностью

12. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению называется

а) рефлексия

б) самосознание

в) идентификация

г) интеракция

13. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения

а) средства общения

б) паралингвистика

в) мыслительная деятельность

г) коммуникативный акт

14. Вид общения, в котором общающиеся соблюдают исторически сложившиеся, социально санкционированные, упорядоченные формы поведения

а) деловое общение

б) ритуальное общение

в) профессиональное общение

г) манипулятивное общение

15. Сложный психологический феномен, в котором соединяются чувственный, логический и эмоциональный компоненты, эмоциональное отношение и оценочные суждения о другом человеке

а) первое впечатление

б) социальная перцепция

в) стратегия поведения

г) социальный стереотип

16. Совокупность невербальных средств общения, создающих пространственно-временные характеристики общения

а) жестика

б) таксика

в) мимика

г) проксемика

17. Совокупность невербальных средств общения, включающих положения и движения тела

а) мимика

б) пантомимика

в) жестика

г) таксика

18. Вид общения, нацеленный на раскрытие личностных особенностей, психологических состояний, интересов и других личностно значимых характеристик общающихся

а) личностно-ориентированное

б) профессиональное

в) доверительное

г) манипулятивное

19. Сложное социально-психологическое явление, которое включает в себя систему действий с использованием невербальных средств общения – поведение

а) экспрессивное

б) интерактивное

в) коммуникативное

г) манипулятивное

20. Разговор, поддерживаемый двумя собеседниками

а) монолог

б) диалог

в) беседа

г) переговоры

21. Речь, произносимая одним человеком, обращенная к другому человеку или многим людям, слушающим его

а) монолог

б) диалог

в) переговоры

г) спор

22. Вид речи, который используется во внутриличностном общении

а) монологическая

б) публичная

в) внутренняя

г) устная

23. Вид речи, который используется в межличностном общении

а) внешняя

б) публичная

в) внутренняя

г) устная

Расставьте соответствие между невербальными средствами общения и их компонентами:

1) 1. Мимика

2. Проксемика

3. Таксика

А. расстояние между собеседниками

Б. рукопожатие

В. нахмуривание

Г. наклон вперед сидящего

2) 1. Визуальный контакт

2. Паралингвистика

3. Экстралингвистика

А. ударение

Б. избегание взгляда

В. покашливание

Г. объятия

3) 1. невербальные средства общения

2. вербальные средства общения

А. мимика

- Б. пантомимика
- В. монолог
- Г. таксика
- Д. публичная речь
- Е. экстралингвистика

Тема 2. Межличностная коммуникация

1. Схематическое, стандартизированное представление о социальном объекте, которое обладает большой психологической устойчивостью и определенной эмоциональной окрашенностью (положительного или отрицательного свойства)

а) социальная роль

б) социальный стереотип

в) социальный статус

г) предрассудок

2. Относительно устойчивый шаблон поведения, выработанный в данном обществе для выполнения определенной объективной социальной функции, реализации определенного социального статуса

а) социальная роль

б) социальный стереотип

в) социальная установка

г) социальный статус

3. Совокупность определенных ожиданий людей, касающихся поведения человека в обществе

а) социальные установки

б) правила ритуала

в) традиционные представления

г) социальные ожидания

4. Способность точно опознавать психологическое состояние, свойства и качества личности по их внешним проявлениям

а) социально-перцептивная

б) эмпатическая

в) социально-сензитивная

г) коммуникативная

5. Способность распознавать отношения между людьми, изменять эти отношения, строить свои отношения с другими людьми

а) коммуникативная

б) эмпатическая

в) социально-перцептивная

г) социально-сензитивная

6. Способности, формирующиеся в деятельности общения и обеспечивающие возможности адекватного отражения психических состояний человека, его свойств и качеств, способность предвидеть свое воздействие на этого человека

а) коммуникативные

б) творческие

в) социально-перцептивная

г) интеллектуальные

7. Совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективный процесс общения с другими людьми в различных условиях

а) коммуникативная компетентность

б) эмпатия

в) социально-перцептивные способности

г) коммуникативные способности

8. Социальный стереотип «фельдшер скорой помощи» оказывает влияние на

эффективность общения

а) способствует

б) не оказывает влияния

в) создает негативную психологическую установку

г) **влияние зависит от индивидуального содержания стереотипа**

9. Социальный стереотип «пациент» оказывает влияние на эффективность общения

а) способствует

б) не оказывает влияния

в) создает негативную психологическую установку

г) **влияние зависит от индивидуального содержания стереотипа**

10. Социальная роль «фельдшер скорой помощи» требует уровня развития социально-перцептивных способностей

а) **высокого**

б) среднего

в) низкого

г) любого

11. Способность чувствовать состояние, переживания другого человека, который является объектом восприятия и познания

а) конформность

б) **эмпатия**

в) рефлексия

г) сензитивность

Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении

Выберите все правильные ответы.

1. Процесс активного слушания включает

а) **сосредоточение**

б) восприятие

в) **запоминание**

2. Вспомогательные средства, улучшающие навыки слушания

а) **умение концентрироваться**

б) **умение слушать критически**

в) умение списывать

3. В общении с пациентом ценится

а) оценочное слушание

б) **безоценочное слушание**

в) подслушивание

4. Вербализация это

а) подведение итогов сказанному

б) **повторение эмоционального содержания высказывания своими словами**

в) **отражение чувств**

5. Парафраз – это

а) **сформулировать ту же мысль иначе**

б) отражение чувств

в) ошибка слушания

6. Пассивное слушание применяют

а) **если собеседник сильно эмоционально возбужден**

б) если собеседник спокоен

в) если собеседник общителен

7. Активное слушание применяется

а) **в деловых переговорах**

б) **в конфликтных ситуациях**

в) если собеседник сильно расстроен

8. Эмпатическое слушание предполагает
- а) **настрой на слушание**
 - б) **отражение чувств, переживаний собеседника**
 - в) критику собеседника
9. Эффективность процесса слушания зависит от
- а) **шума и помех**
 - б) **пола слушателя**
 - в) **микроклимата помещения**
10. Слушание это
- а) **процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывание им значения**
 - б) точная расшифровка поступающей информации
 - в) реакция слушающего
11. Сколько времени в среднем тратит человек на слушание?
- а) **29,5 %**
 - б) 21,5 %
 - в) 10 %
12. Компоненты, способствующие умению слушать и понимать
- а) **участие**
 - б) спокойное отношение к другому
 - в) **открытость**
13. Чтобы успокоить эмоционально возбужденного человека Вы будете
- а) отражать его информацию или его чувства
 - б) **пассивно слушать**
 - в) скажете «успокойся», «не нервничай!»
14. При обсуждении деловых вопросов Вы будете применять
- а) **активное слушание**
 - б) оценочное слушание
 - в) эмпатическое слушание
15. Эмпатическое слушание Вы будете применять
- а) **если человек хочет поделиться какими-то переживаниями**
 - б) в деловых переговорах
 - в) если собеседник сильно эмоционально возбужден
16. При эмпатическом слушании рекомендуется использовать
- а) ты - высказывания
 - б) **я - высказывание**
 - в) сообщения
17. Умением слушать называется
- а) **восприятие информации от говорящих**
 - б) **поощрительное отношение к говорящему**
 - в) **незначительное воздействие на говорящего**

Тема 4. Межличностное взаимодействие

1. Отметьте один правильный ответ

1. Компонент процесса общения, который возникает при первом взаимодействии людей друг с другом и поддерживается на всем протяжении их общения
- а) **психологический контакт**
 - б) мнение о партнере по общению
 - в) первое впечатление
 - г) эффект ореола
2. Сложный психологический феномен, включающий в себя чувственный, логический и эмоциональный компоненты, в который входят значимые особенности облика и поведения человека, оказавшегося объектом восприятия

- а) мнение о партнере
- б) механизм идентификации
- в) первое впечатление**
- г) социальный стереотип

3. Кратковременный, специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном поведении

- а) рефлексия
- б) имидж

в) самопрезентация

- г) первое впечатление

4. Целенаправленное формирование впечатлений о себе, специальным образом организованное и структурированное в контексте «Я», имеющее ссылку к более общей, престижной категории людей

- а) самопрезентация

б) имидж

- в) рефлексия
- г) идентификация

5. Осознание человеком того, как он сам воспринимается партнером по общению

а) рефлексия

- б) идентификация
- в) каузальная атрибуция
- г) эффект ореола

6. Способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого субъекта

- а) рефлексия
- б) стереотипизация
- в) физиогномическая редукция

г) идентификация

7. Классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям

- а) идентификация
- б) каузальная атрибуция

в) стереотипизация

- г) рефлексия

8. Психологический механизм познания и понимания людьми друг друга, состоящей в приписывании другому человеку причин его поведения, если информация об этих причинах отсутствует

- а) рефлексия
- б) стереотипизация

в) каузальная атрибуция

- г) физиогномическая редукция

9. Психологический эффект социального восприятия, проявляющийся в виде тенденции воспринимать другого человека в соответствии со сложившимся ранее мнением, впечатлением о нем и стремлении совместить с ним новую информацию о нем

- а) рефлексия

б) эффект ореола

- в) стереотипизация
- г) социальная аттракция

10. Процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего субъекта и продукт этого процесса

- а) эффект ореола

б) самопрезентация

в) рефлексия

г) аттракция

11. Механизм социального восприятия и познания людьми друг друга, основанный на формировании устойчивого позитивного чувства к партнеру по общению

а) социальная аттракция

б) физиогномическая редукция

в) каузальная атрибуция

г) социальная ингибция

12. Социально-психологический эффект положительного влияния присутствия других людей на эффективность выполняемой деятельности

а) децентрация

б) социальная ингибция

в) социальная аттракция

г) социальная фасилитация

13. Социально-психологический эффект негативного влияния присутствия других людей на эффективность выполняемой деятельности - социальная

а) аттракция

б) фасилитация

в) ингибция

г) адаптация

14. Психологический механизм восприятия и познания людьми друг друга, состоящий в стремлении понять другого человека исходя из мнений, представлений, знаний другого, а не своих собственных

а) идентификация

б) рефлексия

в) эмпатия

г) децентрация

15. Социально-психологический механизм восприятия и понимания людей в группе, появляющийся в осознаваемой или мало осознаваемой ориентации индивида на нормы, ценности, мнения, уже имеющиеся в группе, общность с которой признается существующей или желательной

а) конформизма

б) подражания

в) референтности

г) идентификации

16. Социально-психологический механизм восприятия и познания людьми друг друга, состоящий в осознаваемом следовании чьему-то примеру, образу поведения в группе

а) подражания

б) заражения

в) идентификация

г) референтности

17. Психологический механизм восприятия и понимания людьми друг друга, состоящий в неосознанном восприятии и передаче эмоционального состояния одних членов группы другим

а) подражания

б) идентификации

в) заражения

г) эмпатии

18. Препятствия и трудности, возникающие в процессе общения называются

а) коммуникативные барьеры

б) психологические барьеры

- в) семантические барьеры
 - г) фонетические барьеры
19. Социально-психологический феномен, который проявляется как результат переживания личностью трудностей общения
- а) фрустрация
 - б) психологический барьер
 - в) психологическая травма
 - г) **коммуникативный барьер**
20. Вид коммуникативного барьера, который составляют особенности дикции, интонации, произношения слов и т.п.
- а) стилистический
 - б) **фонетический**
 - в) семантический
 - г) логический
21. Психологический механизм восприятия и познания людьми друг друга при помощи определения качеств личности по элементам внешнего облика
- а) идентификация
 - б) стереотипизация
 - в) каузальная атрибуция
 - г) **физиогномическая редукция**
22. Психологический механизм восприятия людьми друг друга, который состоит в признании у своей группы больших достоинств и привилегий, чем у других групп
- а) конформизма
 - б) референтности
 - в) **межгрупповой дискриминации**
 - г) группового давления
23. На возникновение аттракции влияют факторы (правильных ответов может быть несколько):
- а) сходство личностных качеств
 - б) сходство социального статуса
 - в) различные виды профессиональной деятельности
 - г) сходный возраст
 - д) частота актов общения
 - е) различные национальные культуры

II. Установите последовательность

I. Определите порядок восприятия элементов внешнего облика человека взрослым человеком в соответствии с их психологической значимостью (на основании исследований А.А. Бодалева):

- а) глаза (цвет)
- б) нос
- в) волосы (цвет)
- г) мимика
- д) рост
- ж) особенности телосложения

III. Установите соответствие

1. Установите соответствие видов каузальной атрибуции и их психологического содержания

- а) причина поведения приписывается самому действующему человеку
- б) причина поведения заключается в обстоятельствах, условиях, ситуации, в которой человеку приходится действовать
- в) причина поведения заключается в том объекте, на который направлено действие человека

- 1) личностная
 - 2) стимульная
 - 3) обстоятельственная
2. Установите соответствие вида коммуникативного барьера и его содержания
- а) включает особенности произношения, дикции, интонации и т.п.
 - б) составляют различия в знании значений используемых слов, символов и способности понять их ситуативный смысл
 - в) составляют ошибки построения фраз и выражений, использования слов и терминов
 - г) различие уровня образования, развития мышления, уровня и типа интеллекта
 - д) психологические особенности личности, значительно отличающие от других участников общения, формирующих отношение к ней, препятствующее общению
 - е) различия социального положения, профессии, религии, национальности
- 1) социокультурный
 - 2) логического понимания
 - 3) фонетический
 - 4) стилистический
 - 5) семантический
 - 6) барьер отношений

Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения

1. Отметьте один правильный ответ

1. Столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов, субъектов взаимодействия, фиксируемых в жесткой форме, называется

а) ссора

б) конфликт

в) противоборство

г) разногласия

2. Стратегия реагирования, подразумевающая любые попытки урегулировать конфликт на условиях одной стороны без учета интересов другой, применяются разные тактики: угрозы, запугивания наказанием и т.д.

а) разрешения проблемы

б) уступок

в) соперничества

г) ухода

3. Стратегия реагирования, при которой конфликтующие стороны прилагают усилия, чтобы выяснить проблемы, разделяющие стороны, разработать и принять взаимовыгодное решение

а) сотрудничества

б) уступок

в) соперничества

г) ухода

4. Процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений, называется

а) усиление конфликта

б) разрешение конфликта

в) разногласия конфликта

г) затухание конфликта

5. Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая источником противоречий между людьми

а) объект конфликта

б) предмет конфликта

в) конфликтная ситуация

г) результат конфликта

6. Стадия развития конфликта, на которой происходит резкая интенсификация борьбы оппонентов

а) инцидент

б) взаимодействие

в) эскалация

г) разрешение

7. Стадия развития конфликта, на которой осуществляется переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта

а) эскалация

б) разрешение

в) завершение

г) инцидент

8. Процесс уменьшения актуальности и остроты имеющихся у конфликтующих сторон противоречий называется

а) завершение

б) разрешение

в) затухание

г) урегулирование

9. Процесс целенаправленной деятельности участников конфликта по разрешению имеющихся противоречий и принятию решения

а) урегулирование

б) посредничество

в) разрешение

г) завершение

10. Форма завершения конфликтного взаимодействия, в которой разрешение одних противоречий в общении и деятельности людей, порождает новые противоречия, взаимосвязанные с теми, которые были разрешены

а) перерастание в другой конфликт

б) динамика конфликта

в) частичное урегулирование

г) противоборство сторон

11. Человек, выступающий в роли посредника между конфликтующими людьми, занимающий нейтральную позицию и осуществляющий деятельность по поиску и принятию ими решения для завершения конфликта

а) участник конфликта

б) медиатор

в) коммуникатор

г) оппонент

Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы

Отметьте все правильные ответы

1. Деловое общение можно условно разделить на:

1) прямое

2) косвенное

3) опосредованное

2. Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

1) метод снятия напряжения

2) метод зацепка

3) метод координации

4) метод прямого подхода

3. Основными этапами деловой беседы являются?

1) начало беседы

- 2) аргументирование выдвигаемых положений
- 3) информирование партнеров
- 4) **принятие решения**
- 5) **подведение итогов**
4. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?
 - 1) **установить контакт с собеседником**
 - 2) создать благоприятную атмосферу для беседы
 - 3) подготовить тему для обсуждения
 - 4) определить степень важности беседы
 - 5) **привлечь внимание к теме разговора**
 - 6) пробудить интерес
5. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?
 - 1) **в данном случае вы совершенно не правы!**
 - 2) в данном случае вы возможно не правы!
 - 3) может быть, в данном высказывании вы и не правы!
6. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?
 - 1) межличностного
 - 2) **между личностью и группой**
 - 3) межгрупповой
7. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?
 - 1) практику
 - 2) собеседнику
 - 3) **мыслителю**
8. Какие существуют основные группы вопросов?
 - 1) конкретизирующие вопросы
 - 2) **закрытые вопросы**
 - 3) **открытые вопросы**
 - 4) риторические вопросы
9. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?
 - 1) лесть
 - 2) **комплимент**
 - 3) похвала
10. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:
 - 1) **интимная зона**
 - 2) **личная, или персональная зона**
 - 3) **социальная зона**
 - 4) индивидуальная зона
 - 5) **публичная зона**
11. Каков размер личной, или персональной зоны?
 - 1) 45-120 см 3) 45-110 см
 - 2) **50-100 см** 4) 60-120 см
12. На какие группы можно разбить жесты?
 - 1) **жесты — иллюстраторы**
 - 2) **жесты – регуляторы**
 - 3) жесты — эмблемы
 - 4) **жесты – адапторы**
 - 5) **жесты — аффекторы**
 - 6) жесты — указатели
13. Каков размер социальной зоны?
 - 1) 100-300 см

2) **120-400 см**

3) 110- 400 см

4) 120-350 см

14. Что относят к невербальным средствам общения?

1) **мимику**

2) **жесты**

3) **движения**

4) **позу**

5) **взгляд**

6) **речь**

15. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1) Для установления контакта с аудиторией

2) **Для снятия барьера страха**

3) Для устранения всех сомнений

16. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

1) кинесические средства общения

2) **просодические средства общения**

3) такесические средства общения

17. Просодические средства общения связаны с (со) ...

1) прикосновением

2) тембром голоса

3) **взглядом**

18. Что не относится к такесическим средствам общения?

1) рукопожатия

2) похлопывание по плечу

3) **движения руками (жесты)**

19. Похлопывание по плечу возможно при ...

1) **моральной поддержке человека**

2) **равенстве социального положения участников общения**

3) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению

4) встрече с коллегами по работе

20. Доминирующее рукопожатие – это значит ...

1) **рука сверху, ладонь развернута вниз**

2) рука снизу, ладонь развернута вверх

3) обе ладони находятся в вертикальном положении

4) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

21. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является **свидетельством ...**

1) забывчивости

2) **лжи**

3) враждебности

22. К особенностям деловых переговоров относят ...

1) взаимозависимость участников переговоров

2) **разнородность интересов сторон**

3) обострение отношений с партнерами

23. Стратегии ведения переговоров – это ...

1) позиционный торг

2) разрешение сложившегося конфликта

3) **взаимный учет интересов участников**

24. Основная функция речевого этикета – ...

1) переход к внешней речи

2) снятие агрессии

3) передача смысла высказывания

Тема 7. Правила эффективного общения

Отметьте один правильный ответ

1. Внушение самому себе каких-либо представлений, суждений, идей, чувств

а) рационализация

б) самовнушение

в) аутотренинг

г) когнитивная атрибуция

2. Метод психотерапии, состоящий в том, что при помощи самовнушения пациент обучается воздействию на свое физическое или психическое состояние

а) рационализация

б) самовнушение

в) аутотренинг

г) релаксация

3. Состояние физической и психической расслабленности, покоя, эмоционального равновесия, возникающее у человека

а) рационализация

б) самовнушение

в) аутотренинг

г) релаксация

4. Психопрофилактика – это

а) комплекс психологических мероприятий, улучшающих психологическое состояние человека

б) психологический метод воздействия на больного

в) система психологических методов и средств, предупреждающая появление негативных психологических реакций и состояний у человека

г) раздел психиатрии

5. Теория и практика психотерапевтического или психокоррекционного воздействия на людей, рассчитанная на улучшение их приспособления к социальным условиям их жизнедеятельности

а) социально-психологический тренинг

б) аутогенная тренировка

в) психопрофилактика

г) психогигиена

6. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) интонация

б) жесты

в) дистанция между общающимися

7. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

а) уважительность

б) эгоизм

в) доброжелательность

8. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

б) скрытое психологическое воздействие на делового партнера

в) оба варианта верны

г) нет верного ответа

9. Невербальными средствами общения являются:

а) рукопожатие, походка, взгляд

б) телефон

в) электронная почта

10. Формула побуждения партнера к принятию решения: «Х определяю я, Y — Вы?», составляет основу приема психологического воздействия:

а) «Здесь и теперь»

б) «Делегирование полномочий»

в) «Право выбора»

11. Мишени манипулятивного воздействия:

а) структурные уровни психики манипулятора

б) локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

в) объекты, включенные в деловую ситуацию

12. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

б) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

в) оба варианта верны

г) нет верного ответа

13. Проявляющиеся в общении негативные черты личности: легкомысленность, раздражительность, недостаточно серьезное отношение к обязательствам, характерны для акцентуантов типа:

а) гипертимного

б) лабильного

в) возбудимого

14. Избираемые схемы интеллектуальной оценки, эмоционального реагирования и практических действий в конфликтной ситуации называются:

а) конфликтогенностью

б) образом конфликта

в) стратегией поведения в конфликте

15. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации

б) утаивание информации

в) дозирование информации

16. Активное участие в монологе партнера по общению посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, называется слушанием:

а) рефлексивным

б) эмотивным

в) эмпатическим

17. Из перечисленных пунктов, культуру речевого общения составляют:

а) фонетическая культура

б) грамматическая культура

в) оба варианта верны

г) нет верного ответа

18. Адресат манипуляции в деловом общении:

а) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

19. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней

а) угловая позиция

- б) конкурирующе-оборонительная позиция
 - в) оборонительная позиция
20. Проявляющееся в общении ярко выраженное упрямство при отстаивании своих взглядов свойственно для акцентуантов типа:
- а) интровертированного**
 - б) демонстративного
 - в) застревающего
21. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- а) тактильными образами
 - б) зрительными образами**
 - в) аудиальными образами
22. Богатство словарного запаса человека, точность, выразительность и доступность употребляемых слов отражает культуру:
- а) риторическую
 - б) грамматическую
 - в) лексическую**
23. Из перечисленных компонентов, в коммуникативную компетентность входит(ят):
- а) уровень владения коммуникативными техниками
 - б) социальная чувствительность
 - в) оба варианта верны**
 - г) нет верного ответа
24. Коммуникативная зона для общения с большими аудиториями — это зона:
- а) профессиональная
 - б) социальная
 - в) публичная**
25. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
 - в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
26. Проявляющиеся в общении негативные черты личности: эгоизм, хвастливость, ложь, отлынивание от работы, необузданность поступков, свойственны для акцентуантов типа:
- а) демонстративного**
 - б) гипертимного
 - в) дистимического
27. Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:
- а) угловая позиция
 - б) конкурирующе-оборонительная позиция**
 - в) оборонительная позиция
28. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:
- а) метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции
 - б) метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации
 - в) компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод**
29. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- а) убеждения
 - б) запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения**
 - в) расположения
30. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности:
- а) запланированное и незапланированное
 - б) непосредственное и опосредованное
 - в) прямое и косвенное**
31. Один из существующих барьеров общения:

- а) мировоззренческий барьер
 - б) психологический барьер**
 - в) соматический барьер
32. Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:
- а) независимость**
 - б) неприязнь друг к другу
 - в) заинтересованность в предстоящей бесед
33. Одной из основ деловой беседы является:
- а) использование высоколитературного языка
 - б) использование профессионализмов и делового жаргона
 - в) комплиментарное воздействие**
34. Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из:
- а) 13 слов**
 - б) 10 слов
 - в) 11 слов
35. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:
- а) обонятельный контакт
 - б) зрительный контакт**
 - в) осязательный контакт

7. КОМПЛЕКТ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИХ ДИКТАНТОВ

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере

1. медицинская этика
2. медицинская деонтология
3. личность
4. общение
5. профессиональное общение
6. медицина
7. коммуникативная компетентность
8. эмпатия
9. этико-психологическая асептика
10. психология общения

Тема 2. Межличностная коммуникация

1. коммуникация
2. социальная перцепция
3. интеракция
4. невербальные средства общения
5. вербальные средства общения
6. деловое общение
7. доверительное общение
8. средства общения
9. паралингвистика
10. визуальный контакт

Тема 4. Межличностное взаимодействие

1. социальная роль
2. социальный стереотип
3. социально-психологическая установка
4. ценностные ориентации личности

5. уровень притязаний личности
6. взаимоотношения
7. взаимодействия
8. социально-психологические отношения
9. социальный статус
10. социальные ожидания

Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения

Вариант 1

1. эффект первого впечатления
2. психологический контакт
3. эффект ореола
4. децентрация
5. самопрезентация
6. имидж
7. идентификация
8. стереотипизация
9. каузальная атрибуция
10. физиогномическая редукция

Вариант 2

1. конфликт
2. конфликтная ситуация
3. инцидент
4. эскалация конфликта
5. конструктивный конфликт
6. деструктивный конфликт
7. межличностный конфликт
8. внутриличностный конфликт
9. стратегия поведения «компромисс»
10. стратегия поведения «уклонение»

Тема 7. Правила эффективного общения

Вариант 1

1. влияние
2. заражение психическое
3. внушение
4. убеждение
5. деловое общение
6. доверительное общение
7. профессиональное общение
8. психологический барьер общения
9. понимающее общение
10. коммуникативная компетентность

Вариант 2

1. коллегиальность
2. свобода
3. медицинская этика
4. медицинская деонтология
5. профессиональное общение
6. деловое общение
7. межличностные отношения
8. коллектив
9. необходимость
10. ответственность

Примерный комплект ситуационных задач

1. В переполненном автобусе происходит конфликт между пассажирами, сопровождающийся взаимными оскорблениями. Определите стадию развития конфликта.
2. В торговом зале аптеки фармацевт проводит рекламную акцию гигиенических товаров одной из европейских фирм-производителей, привлекая внимание потенциальных покупателей выставленными экземплярами продукции, проспектами, рассказывает о достоинствах товара, демонстрирует и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше. Определите средства общения фармацевта в данной ситуации.
3. В статье 1.1. Этического Кодекса фармацевтического работника России говорится: «Фармацевтический работник должен оказывать фармацевтическую помощь любому человеку независимо от национальности, политических и религиозных убеждений, имущественного положения, пола, возраста, социального статуса пациента». Назовите качества личности, которые необходимы фармацевту для выполнения Профессиональной деятельности в соответствии с содержанием этой статьи Этического Кодекса фармацевтического работника России.
4. Два друга очень эмоционально о чем-то спорят. Определите вид общения в данной ситуации.
5. Человек приходит в аптеку с целью приобрести лекарственные препараты без назначения врача, рассчитывая, что фармацевт подскажет, какие ему лекарства лучше приобрести. Определите функции общения покупателя с фармацевтом в данной ситуации.
6. Девушка-фармацевт отличается повышенной возбудимостью, неуравновешенностью, которая проявляется в общении и деятельности. Она с увлечением берется за дело, проявляет инициативу, но энергия быстро истощается. В общении с людьми она часто вспыльчива, несдержанна, раздражительна, что иногда приводит к конфликтным ситуациям. Определите, какие психологические барьеры возникают в общении девушки с другими людьми в связи с ее личностными особенностями.
7. Положительные качества, как правило, преувеличиваются при восприятии человека, превосходящего нас по каким-либо параметрам – социальному положению, принадлежности к какой-либо профессиональной или социальной группе, наличию званий и наград и т.п. Определите, какой социально-психологический эффект восприятия проявляется в данном случае в общении.
8. Фармацевт отвечает по телефону человеку на вопросы о наличии в аптеке лекарственного препарата, его стоимости и месте расположения аптеки. Назовите средства общения, которые используются фармацевтом в данной ситуации.

Эталоны ответов

Задача № 1.

В переполненном автобусе происходит конфликт между пассажирами, сопровождающийся взаимными оскорблениями. Определите стадию развития конфликта.

Ответ: в данной ситуации конфликт находится на стадии эскалации (открытый период развития конфликта)

Задача № 2.

В торговом зале аптеки фармацевт проводит рекламную акцию гигиенических товаров одной из европейских фирм-производителей, привлекая внимание потенциальных покупателей выставленными экземплярами продукции, проспектами, рассказывает о достоинствах товара, демонстрирует и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше. Определите виды общения фармацевта в данной ситуации

Ответ: в данной ситуации общение фармацевта сочетает в себе следующие виды: профессиональное, социально-ролевое, межличностное, вербальное, невербальное, непосредственное, когнитивное, мотивационное

Задача № 3.

В статье 1.1. Этического Кодекса фармацевтического работника России говорится: «Фармацевтический работник должен оказывать фармацевтическую помощь любому человеку независимо от национальности, политических и религиозных убеждений, имущественного положения, пола, возраста, социального статуса пациента». Назовите качества личности, которые необходимы фармацевту для выполнения Профессиональной деятельности в соответствии с содержанием этой статьи Этического Кодекса фармацевтического работника России.

Ответ: для профессиональной деятельности в соответствии со статьей 1.1. Этического Кодекса фармацевтического работника России фармацевту необходимы такие качества личности, как уважительность, внимательность, вежливость.

Задача № 4.

Два друга очень эмоционально о чем-то спорят. Определите вид общения в данной ситуации.

Ответ: в данной ситуации общение фармацевта с посетителем сочетает в себе следующие виды общения: личностно-ориентированное, межличностное, вербальное, невербальное, непосредственное, затрудненное, мотивационное.

Задача № 5.

Человек приходит в аптеку с целью приобрести лекарственные препараты без назначения врача, рассчитывая, что фармацевт подскажет, какие ему лекарства лучше приобрести. Определите функции общения фармацевта с покупателем в данной ситуации.

Ответ: в данной ситуации общение фармацевта с посетителем выполняет следующие функции: информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная, эмоционально-перцептивная.

Задача № 6.

Девушка-фармацевт отличается повышенной возбудимостью, неуравновешенностью, которая проявляется в общении и деятельности. Она с увлечением берется за дело, проявляет инициативу, но энергия быстро истощается. В общении с людьми она часто вспыльчива, несдержанна, раздражительна, что иногда приводит к конфликтным ситуациям. Определите, какие психологические барьеры возникают в общении девушки с другими людьми в связи с ее личностными особенностями.

Ответ: в данной ситуации в общении девушки-фармацевта с другими людьми возникают следующие психологические барьеры: личностный коммуникативный барьер, психофизиологический коммуникативный барьер, эмоциональный коммуникативный барьер.

Задача № 7.

64

Положительные качества, как правило, преувеличиваются при восприятии человека, превосходящего нас по каким-либо параметрам – социальному положению, принадлежности к какой-либо профессиональной или социальной группе, наличию званий и наград и т.п. Определите, какой социально-психологический эффект восприятия проявляется в данном случае в общении.

Ответ: в данной ситуации в общении проявляется эффект первого впечатления с влиянием фактора превосходства.

Задача № 8.

Фармацевт отвечает по телефону человеку на вопросы о наличии в аптеке лекарственного препарата, его стоимости и месте расположения аптеки. Назовите средства общения, которые используются фармацевтом в данной ситуации.

Ответ: в данной ситуации фармацевтом используются следующие средства общения: вербальные, паралингвистика, экстралингвистика.

65

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ

(остаточных знаний)

Оценка «5» (отлично) – 100-80% правильных ответов

из 10 тестов не менее 8 правильных ответов
из 15 тестов не менее 12 правильных ответов
из 20 тестов не менее 16 правильных ответов
из 30 тестов не менее 24 правильных ответов
из 35 тестов не менее 28 правильных ответов
из 50 тестов не менее 40 правильных ответов
из 100 тестов не менее 80 правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 79-70% правильных ответов

из 10 тестов не менее 7 правильных ответов
из 15 тестов не менее 10 правильных ответов
из 20 тестов не менее 14 ответов правильных
из 30 тестов не менее 21 правильных ответов
из 35 тестов не менее 24 правильных ответов
из 50 тестов не менее 35 правильных ответов
из 100 тестов не менее 70 правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 69-60% правильных ответов

из 10 тестов не менее 6 правильных ответов
из 15 тестов не менее 9 правильных ответов
из 20 тестов не менее 12 правильных ответов
из 30 тестов не менее 18 правильных ответов
из 35 тестов не менее 21 правильных ответов
из 50 тестов не менее 30 правильных ответов
из 100 тестов не менее 60 правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 60% правильных ответов

из 10 тестов 5 и менее правильных ответов
из 15 тестов 10 и менее правильных ответов
из 20 тестов 11 и менее правильных ответов
из 30 тестов 17 и менее правильных ответов
из 35 тестов 20 и менее правильных ответов
из 50 тестов 29 и менее правильных ответов
из 100 тестов 59 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО ДИКТАНТА

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов

из 10 вопросов не менее 9 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 14 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 18 правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов

из 10 вопросов не менее 8 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 12 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 16 ответов правильных

Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов

из 10 вопросов не менее 7 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 11 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 14 правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов

из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов
из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов
из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов

из 10 тестов не менее 9 правильных ответов

из 15 тестов не менее 14 правильных ответов

из 20 тестов не менее 18 правильных ответов

из 30 тестов не менее 27 правильных ответов

из 35 тестов не менее 31 правильных ответов

из 50 тестов не менее 45 правильных ответов

из 100 тестов не менее 90 правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов

из 10 тестов не менее 8 правильных ответов

из 15 тестов не менее 12 правильных ответов

из 20 тестов не менее 16 ответов правильных

из 30 тестов не менее 24 правильных ответов

из 35 тестов не менее 28 правильных ответов

из 50 тестов не менее 40 правильных ответов

67

из 100 тестов не менее 80 правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов

из 10 тестов не менее 7 правильных ответов

из 15 тестов не менее 11 правильных ответов

из 20 тестов не менее 14 правильных ответов

из 30 тестов не менее 21 правильных ответов

из 35 тестов не менее 24 правильных ответов

из 50 тестов не менее 35 правильных ответов

из 100 тестов не менее 70 правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов

из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов

из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов

из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

из 30 тестов 20 и менее правильных ответов

из 35 тестов 23 и менее правильных ответов

из 50 тестов 34 и менее правильных ответов

из 100 тестов 69 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КОМПОНЕНТА

5 (отлично) – обучающийся демонстрирует знания в полном объеме программы основной учебной дисциплины, свободно владеет материалом смежных дисциплин, дает полные ответы на вопросы, выделяя при этом основные и самые существенные положения, приводит точные и полные формулировки, свободно владеет понятийным аппаратом учебной дисциплины, отвечает без наводящих вопросов, мыслит последовательно и логично, способен вести полемику, развивать положения предлагаемые преподавателем.

4 (хорошо) – обучающийся демонстрирует знания в полном объеме программы основной учебной дисциплины, в основном владеет материалом смежных учебных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, отвечая на дополнительные наводящие вопросы, владеет понятийным аппаратом учебной дисциплины, мыслит последовательно и логично.

3 (удовлетворительно) – обучающийся демонстрирует знания основ

изучаемой учебной дисциплины, владеет основами смежных учебных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, на наводящие дополнительные вопросы отвечает в целом правильно, но не полно, испытывает затруднения при использовании понятийного аппарата учебной дисциплины.

2 (неудовлетворительно) – обучающийся не знает значительной части вопросов по основной и смежным учебным дисциплинам, затрудняется систематизировать материал и мыслить логично.

68

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНО-СИТУАЦИОННОЙ ЗАДАЧИ

5 «отлично» – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических умений в соответствии с алгоритмами действий;

4 «хорошо» – комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических умений в соответствии с алгоритмом действий;

3 «удовлетворительно» – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное последовательное, но неуверенное выполнение практических умений в соответствии с алгоритмом действий;

2 «неудовлетворительно» – неверная оценка ситуации; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению правил безопасности пациента (клиента аптеки) и медицинского персонала; неправильное выполнение практических умений.