



ЭЦП Буланов С.И.



ЭЦП Завалко А.Ф.

Утверждено 29.02.2024 г. протокол № 2.
Председатель Ученого Совета
ректор д.м.н. профессор С.И. Буланов
Ученый секретарь Ученого Совета
д.м.н. профессор А.Ф. Завалко

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ (адаптационный модуль)**

**БЛОК 1
ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ
ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВЫБОРУ**

**ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ
ВЫСШЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ (ординатура)
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**31.08.67 ХИРУРГИЯ
Квалификация "Врач – хирург"
Форма обучения: очная**

Срок обучения 2 года, 120 з.е.

Москва

**Оценочные средства для текущего контроля успеваемости
по дисциплине «Психология общения (адаптационный модуль)»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Универсальные компетенции:

-готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);

-готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);

-готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3);

Профессиональные компетенции:

психолого-педагогическая деятельность:

-готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих, обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний (ПК-9).

Цель текущего контроля - определение степени сформированности компетенций в процессе освоения дисциплины

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

| № | Компетенции | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---------------------------------|---|--|
| 1 | УК-1, УК-2, УК-3, ПК-9 | <p align="center">Раздел 1.</p> <p>Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения</p> | <p>Понятие общения. Виды общения. Общение в системе межличностных отношений. Связь общения и деятельности. Структура общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Каналы коммуникации. Место взаимодействия в структуре общения. Структура взаимодействия. Типы взаимодействий. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий. Понятие социальной перцепции. Понятие механизмов социальной перцепции. Первое впечатление. Взаимопонимание. Приписывание. «Классификация людей». Каузальная атрибуция. Установки. Предубеждения. Эффекты, наблюдаемые при восприятии людьми друг друга: ореола, новизны, первичности, стереотипизации и др. Классификации видов общения. Уровни общения. Деловое общение. Личностно ориентированное общение. Эмпатия и эмоциональная идентификация. Трансфер и</p> |

| | | | |
|---|------------------------|---|--|
| | | | <p>контртрансфер.</p> <p>Структура профессионального общения. Средства профессионального общения: вербальные и невербальные.</p> <p>Функции профессионального общения: витальная, прагматическая, функция формирования и развития, функция подтверждения, функция объединения–разъединения людей, функция организации и поддержания отношений, внутри личностная функция. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействий партнеров по общению. Врач и пациент как партнеры в управлении деятельностью, направленной на здоровье пациента. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач – медсестра – пациент.</p> |
| 2 | УК-1, УК-2 | <p>Раздел 2.</p> <p>Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия</p> | <p>Коммуникация. Коммуникативная компетентность. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал. Понятие социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Установление контакта (структура психологического контакта). Переговоры, дискуссии, споры.. Побуждение партнера к активному обмену информацией. Координация общения. Установление взаимопонимания. Эмоциональное воздействие. Установление отношений. Регуляция поведения партнера. Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции барьеров. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.</p> |
| 3 | УК-1, УК-2, УК-3 | <p>Раздел 3.</p> <p>Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.</p> | <p>Модели и формы профессионального общения в управленческой деятельности. Методы психологического воздействия в процессе реализации управленческой деятельности. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Динамика конфликта. Структурные элементы. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные паттерны в</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>транзактной психологии. Классификация конфликтов по их источникам. Стадии и стратегии протекания конфликта. Поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Модели разрешения конфликтов. Саморегуляция в конфликте. Методы погашения конфликтов. Понятие принципов профессионального общения: этика профессионального общения «сверху-вниз»; этика профессионального общения «снизу-вверх», этика профессионального общения «по горизонтали». Этические и культурные требования к выступлению в аудитории (этапы подготовки и проведения публичного выступления, способы выступления с речью, установление контакта с аудиторией). Принципы медицинской этики. Кодекс профессионального общения врача.</p> |
|--|--|--|---|

Контрольные задания текущего контроля

Раздел 1. Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения

Тестовые задания

Выберите один или несколько правильных ответов

Компетенции: УК-1, ПК-9

1. Терапевтическое обучение пациента направлено на :

1. снижение осложнений заболевания;
2. обучение управлению своим лечением;
3. улучшение качества жизни пациентов;
4. все ответы верные. Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, УК-2

2. Сфера обучения отражает гражданскую позицию пациента, его личностные и деятельные особенности, то есть способности, интеллект, самооценку, ориентацию, работоспособность отношение к обучению и другое:

1. Эмоциональная.
2. Социально-психологическая.
3. Познавательная Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-2, УК-3

3. Отсутствие или не проявление стереотипов и негативных установок его взаимодействия с учениками характерно для учителя с:

1. демократическим стилем общения
2. авторитарным стилем общения
3. либеральным стилем общения
4. установки и стереотипы проявляются у учителя с любым стилем общения

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-9

4. Функция общения, отражающая способность общения оказывать воздействие на партнера, развивая и совершенствуя их во всех отношениях, способствующая усвоению индивидом общечеловеческого опыта, социальных норм и ценностей, – это:

1. прагматическая функция
2. функция подтверждения
3. функция формирования и развития
4. внутриличностная функция

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, ПК-9

5. Вид профессиональной деятельности врача, содержанием которого выступает формирование у пациентов позитивного медицинского поведения, которое направлено на сохранение и повышение уровня здоровья, называется

1. диагностический
2. лечебный
3. реабилитационный
4. профилактический
5. психолого-педагогический

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, УК-2, УК-3

6. Наличие жестких стереотипов и негативных установок его взаимодействия с учениками характерно для учителя с:

1. авторитарным стилем общения
2. демократическим стилем общения
3. либеральным стилем общения
4. установки и стереотипы проявляются у учителя с любым стилем

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, ПК-9

7. Устными методами обучения врачом пациентов являются

1. брошюры
2. лекция
3. беседа
4. дискуссия
5. фантомы

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1

8. Знаковая система, в которой используется моторика разных частей тела (рук, лица, тела) и эмоциональные реакции человека – это:

1. оптико-кинетическая система
2. вербальная система
3. паралингвистическая система
4. визуальное общение
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

9. Из каких сторон состоит структура общения?

1. коммуникативная
2. интерактивная
3. перцептивная
4. пассивная.
5. активная.

Правильный ответ: 1, 2, 3

Компетенции: УК-1, УК-2

10. Вид общения, в ходе которого один из партнеров, преследует свои цели, игнорируя интересы партнера по общению, – это:

1. манипулятивное общение
2. массовое общение
3. ролевое общение
4. непосредственное общение
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

11. Общение это-

1. взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. отношение к поступающей информации.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

12. Стили общения бывают:

1. ритуальный.
2. манипулятивный.
3. иронический.

Правильный ответ: 1,2

Компетенции: УК-1

13. Соотношение уровня общения его сути

1. личностный
2. фактический
3. информационный

А - простой обмен репликами

Б - духовный уровень постижения сущности другого человека и самого себя

В - обмен содержательной информацией

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

Компетенции: УК-1

14. Соотношение основных функций общения их сути

1. прагматическая функция общения
2. формирующая функция общения
3. подтверждающая функция общения
4. функция организации и поддержания межличностных отношений
5. внутриличностная функция общения

А- проявляется в процессе формирования и развития человека

Б- реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю и внешнюю речь, построенную по типу диалога

В- реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя

Г- реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

Д- осуществляется на различных уровнях – от интимно-личностных до деловых

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Д, 5-Б

Компетенции: УК-1, УК-2

15. Препятствие, возникающее на пути передачи информации от одного партнера к другому, относится к:

1. коммуникативному барьеру
2. искажению (эффект)
3. конфликтному взаимодействию
4. процессу обратной связи в общении
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

16. Механизмом, посредством которого коммуникатор узнает реакцию реципиента на свое сообщение, является:

1. коммуникативный барьер
2. идентификация
3. обратная связь
4. социальная установка
5. заражение

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-2

17. Общение массовое или межличностное по характеру, в ходе которого передача информации осуществляется посредством письменных или технических средств, называется:

1. непосредственным
2. ролевым
3. интимно-личностным
4. опосредованным
5. деловым

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, УК-2

18. Множественные непосредственные контакты незнакомых людей и коммуникация, опосредованная средствами массовой информации, представляют собой:

1. межличностное общение
2. деловое общение
3. ролевое общение
4. межперсональное общение
5. массовое общение

Правильный ответ: 5

Компетенции: УК-1, УК-2

19. Косвенная обратная связь в коммуникации приводит к:

1. неадекватному пониманию коммуникатором реакции реципиента
2. более глубокому взаимопониманию партнера
3. разрешению конфликтного взаимодействия
4. пониманию реципиентом потребностей коммуникатора

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

20. Коммуникативный барьер социокультурных различий возникает в условиях:

1. принадлежности субъектов общению к разным социальным слоям общества
2. общения людей на разных языках
3. использования сленга в речи представителями различных субкультур
4. использования разного стиля подачи информации общающимися
5. несогласия общающихся по поводу приводимых доводов

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

21. Психологическое препятствие, возникающее на пути передачи информации в результате несовершенства звукового оформления высказывания относится к:

1. стилистическому барьеру
2. семантическому барьеру
3. барьеру социокультурных различий
4. барьеру отношений
5. фонетическому барьеру

Правильный ответ: 5

Компетенции: УК-1, УК-2

22. Мотив взаимодействия, при котором личность, преследуя свои цели, игнорирует цели и интересы партнера по общению, характеризует такую стратегию разрешения конфликта, как:

1. компромисс
2. соперничество
3. уступчивость
4. сотрудничество
5. уход

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-2

23. Функцией механизма обратной связи в коммуникации не является:
взаимопонимание партнеров по общению

1. выработка общего смысла о предмете общения
2. формирование чувства симпатии к партнеру
3. понимание коммуникатором отношения к его информации реципиента
4. предотвращение конфликтов и прерывания взаимодействия

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-2

24. Психологическое препятствие, возникающее на пути передачи информации в результате чувства антипатии партнеров по отношению друг к другу, относится к:

1. барьеру отношений
2. фонетическому барьеру
3. стилистическому барьеру
4. семантическому барьеру
5. барьеру социокультурных различий

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

25. Выделяют следующие виды коммуникативных барьеров

1. барьеры понимания
2. барьеры социально-культурного различия
3. барьеры отношения
4. барьеры общения
5. барьеры эмоций

Правильный ответ: 1, 2, 3

Ситуационные задачи.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 1

В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

Вопросы:

1. Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?
2. Что такое самопрезентация ?
3. Дайте определение понятия "аттракция".

Эталон ответов:

1. Необходимо позаботиться о самопрезентации и формировании имиджа делового творческого успешного человека, способного к личностному росту.
2. Самопрезентация – трансляция публичной идентичности, самоподача, проявляющаяся в интерактивной стороне общения (через стиль поведения, позицию в общении, тип поведения в конфликтной ситуации), в перцептивной стороне общения (через эффекты и механизмы межличностного восприятия), в коммуникативной стороне общения (через манеры и способы вербального и невербального общения).
3. Аттракция – понятие, обозначающее привлекательность другого человека в процессе социального взаимодействия.

Компетенции: УК-1, УК-2**Ситуационная задача 2**

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

Вопрос: в чём ошибка и какова её причина?

Эталон ответа:

Это распространённое заблуждение. Некоторые люди считают, что другие будут вести себя точно так же как они в похожих ситуациях. Если, например, человек склонен оправдываться и что-то доказывать заблуждающемуся оппоненту, то он считает, что так же должны делать и другие на его месте. Здесь же присутствует и другая логическая ошибка: преждевременный вывод (на основе недостаточного набора данных).

Компетенции: УК-1, УК-2**Ситуационная задача 3**

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Вопросы:

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

Эталон ответов:

- 1) Согласно концепции В.В.Латынова используется доминирующий–недружелюбный стиль общения;
- 2) Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Компетенции: УК-1, УК-2**Ситуационная задача 4**

Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издали и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Вопросы:

Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

Эталон ответов:

В мегаполисе межличностная дистанция ближе, в отличие от жителей деревень и окраин.

Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем ближе отношения, тем меньше расстояние.

Выбор оптимальной дистанции в процессе общения зависит от следующих показателей: от возраста, от пола, от статуса, от психологических особенностей, от национальности, от степени знакомства. Отрицательно сказывается на общении как чрезмерно близкое, так и чрезмерно удаленное расположение. Если большая дистанция, то человек может воспринять, что он неприятен партнеру, или же он может посчитать партнера высокомерным.

Компетенции: УК-1, УК-2**Ситуационная задача 5**

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

Эталон ответа:

Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации на всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей. Речь идет о перцептивной стороне общения, в процессе которой осуществляется восприятие и понимание партнера по общению. Необходимо стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях.

Раздел 2. Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия**Тестовые задания**

Выберите один или несколько правильных ответов

Компетенции: УК-1, УК-2

1. Искусство комплимента, намек, шутки связывают со следующими тактиками речевого воздействия

- а) прямые
- б) косвенные
- в) непосредственные
- г) опосредованные

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

2. Речевой акт включает в себя действия следующих типов

- а) произнесение высказывания, осуществление пропозиции, иллокутивное действие, перлокутивное действие
- б) планирование высказывания, подбор языковых единиц, произнесение высказывания, контроль за произнесением высказывания
- в) подготовка высказывания, произнесение высказывания, контроль за его произнесением
- г) определение цели высказывания, планирование высказывания, произнесение высказывания, реакция на высказывание

Правильный ответ: а

Компетенции: УК-1

3. К видам речевой деятельности не относится

- а) чтение
- б) говорение
- в) размышление
- г) слушание

Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1

4. Вид речевой деятельности, направленный на продуцирование высказывания и осуществляемый без участия непосредственного собеседника, – это

- а) письмо
- б) слушание
- в) чтение
- г) говорение

Правильный ответ: а

Компетенции: УК-1

5. К экстралингвистическим факторам общения относится

- а) способность говорящего варьировать способ языкового представления
- б) знание формул и правил речевого этикета
- в) условия (обстоятельства) общения
- г) коммуникативная заинтересованность

Правильный ответ: в, г

Компетенции: УК-1

6. К интралингвистическим факторам общения относится

- а) настроенность на мир собеседника
- б) умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел говорящего
- в) коммуникативная компетенция
- г) соответствие планов и схем речевого поведения собеседников

Правильный ответ: в, г

Компетенции: УК-1

7. К невербальным средствам общения НЕ ОТНОСИТСЯ

- а) дистанция между партнерами по общению
- б) голос
- в) улыбка
- г) внешний вид

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

8. Установите соответствие между типом и значением жеста

| Тип жеста | Значение жеста |
|--------------------------|---|
| 1. Эмблематические жесты | 1. Управляют ходом коммуникативного процесса, т. е. устанавливают, поддерживают и завершают коммуникацию |
| 2. Иллюстративные жесты | 2. Выделяют какой-либо речевой или иной фрагмент коммуникации |
| 3. Регулятивные жесты | 3. Имеют самостоятельное лексическое значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста |

Правильный ответ: 1-3, 2-2, 3-1

Компетенции: УК-1

9. Проксемика как наука изучает

- а) зрительный контакт между собеседниками
- б) язык жестов
- в) дистанцию, расстояние между партнерами для комфортного речевого общения в различных сферах
- г) коммуникативно-значимые движения и позы участников речевого события

Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1

10. Человеческая речь характеризуется:

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

Правильный ответ: г

Компетенции: УК-1

11. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1

12. Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

13. Следует выбрать из приведенных суждений правильное

- а) речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту.
- б) сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.
- в) язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.
- г) речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

14. Свойства речи – это:

- а) Темп речи.
- б) Громкость речи.
- в) Тембр речи.
- г) Количество пауз.

- д) Интонация.
 - е) Частота дыхания.
- Правильный ответ: а, б, в, д

Компетенции: УК-1

15. Кинесика включает:

- а) походку
- б) прикосновение
- в) рукопожатие
- г) жесты
- д) наклоны тела
- е) мимику

Правильный ответ: а, г, е

Компетенции: УК-1

16. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

- а) избегание
- б) авторитет
- в) убеждение.
- г) непонимание
- д) эффект ореола.

Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1

17. Какие элементы невербального общения можно выделить?

- а) Позы, жесты, мимика
- б) Паралингвистика
- в) Проксемика
- г) Контакт глаз
- д) Эмпатия.

Правильный ответ: а, в, г

Компетенции: УК-1

18. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

- а) Особенности произношения
- б) Тембр голоса
- в) Темп речи
- г) Слова.
- д) Паузы между словами.

Правильный ответ: б, в

Компетенции: УК-1

19. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

- а) Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
- б) Свидетельствуют об отношении к собеседнику
- в) Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
- г) Могут дополнить содержание высказывание
- д) О характере речи.

Правильный ответ: в, г

Компетенции: УК-1

20. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

- а) Знаки управления движением транспорта
- б) Форменная одежда
- в) Знаки отличия
- г) Звуковая речь.
- д) Награды.

Правильный ответ: б, в

Компетенции: УК-1

21. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

- а) Раскрытые руки
- б) Расстегивание пиджака
- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

Правильный ответ: а, б

Компетенции: УК-1

22. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

- а) Раскрытые руки.
- б) Расстегивание пиджака.
- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1

23. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

- а) слишком быстрая
- б) слишком громкая
- в) слишком медленная
- г) неразборчивая

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

24. Речь состоящая из длинных фраз:

- а) показывает эрудицию говорящего
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) свидетельствует о гибкости ума
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

25. 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

Правильный ответ: а

Ситуационные задачи.

Компетенции: УК-1, УК-2

Задача 1

Оратор уделяют внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишена эмоционального посыла. Она написаны сухо, информативно и рассчитана на интеллектуальное восприятие.

Вопрос:

Изучите представленную ситуацию и сформулируйте допущенные оратором ошибки. Как надо изменить выступление, чтобы сделать его успешным.

Эталон ответа:

Оратор не устанавливает связь с аудиторией. Чтобы не допустить этой ошибки, следует обращать внимание на настроение аудитории и стараться вызвать эмоциональный отклик. Выбирать простые слова и фразы, которые вызовут немедленную реакцию.

Компетенции: УК-1, УК-2

Задача 2

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Эталон ответов:

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию.

В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

Компетенции: УК-1, УК-2

Задача 3

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

1. расстегнут пиджак;
2. руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
3. сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
4. голова слегка наклонена набок;
5. медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
6. прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
7. прикрывает рот во время слушания;
8. старается не смотреть на Вас.

Эталон ответа:

1. Открытость, дружеское расположение
2. Защита, оборона.
3. Заинтересованность
4. Внимательное слушание
5. Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
6. Обман
7. Сомнение, недоверие к говорящему
8. Скрытность, утаивание своей позиции

Компетенции: УК-1

Задача 4

А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. Дайте название речевой системы, описывающую включение в речь пауз.
2. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже». **Какова функция пауз в этом случае?**
3. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая боится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом». **Какова функция паузы в этом случае?**

Эталон ответов:

1. Экстралингвистическая система
2. Функция пауз в этом случае служит примером, который показывает молодой громкоголосой дебютантке, что отнюдь не громкость способствует понятливости речи, а правильно подобранный темп и уместные паузы.
3. Пауза в данном случае будет не правильно понята адресатом, так как она вносит не уверенность в разговор.

Компетенции: УК-1, УК-2

Задача 5

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами:

1. Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)
2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)
3. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

Эталон ответов:

- 1) Она попросту сотрясала воздух, думая о чём-то важном, что её сильно заботит.
- 2) Он пытался не паниковать и найти решение проблеме, которая его беспокоила.
- 3) Герой пытается скрыть свою тревожность и грусть имитацией беззаботного весёлого человека.

Раздел 3. Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.

Тестовые задания

Выберите один или несколько правильных ответов

Компетенции: УК-1, УК-2

1. Оцените суждение: «Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии»:

- а) возможно полное разрешение конфликта;
- б) нет полного бесконфликтного состояния;
- в) главное — управлять конфликтом;
- г) главное не провоцировать конфликт.

Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1, УК-2

2. Конструктивная конфликтная ситуация между покупателем и сотрудником аптеки может привести к:

- а) потере клиента
- б) приобретению лояльного клиента
- в) потере всех свидетелей конфликта

Ответ: б

Компетенции: УК-1, УК-2

2. Человек определяет ситуацию как конфликтную, исходя:

- а) из своего опыта;
- б) своего решения;
- в) своей конфликтности;
- г) решения оппонента.

Правильный ответ: б, г

Компетенции: УК-1, УК-3

3. Учитель и классе устроил разнос по поводу плохого выполнения домашнего задания, вызвав разную реакцию учащихся. С чем в наибольшей мере связана неоднозначность реакции учащихся?

- а) с индивидуальными особенностями учащихся;
- б) с различной оценкой ситуации;
- в) с разным отношением к учебе;
- г) с разным отношением к домашним заданиям.

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

4. Каковы возможные искажения конфликтной ситуации в сознании человека?

- а) схематизация ситуации;
- б) просчет последствий конфликта;
- в) категоричность суждений, их крайности;
- г) атрибутивные искажения;
- д) внушенные искажения;
- е) иллюзорные искажения.

Правильный ответ: а,б,в,г

Компетенции: УК-1, УК-2

5. Определите последовательность основных стадий развития конфликта:

- а) начальная фаза;
- б) возникновение;
- в) эскалация;
- г) инцидент;
- д) конфликтное взаимодействие;
- е) нарастание напряженности;
- ж) конфликтные действия;
- з) исход.

Правильный ответ: б, а, г, д, е, ж, в, з

Компетенции: УК-1, УК-2

6. Основными этапами и фазами конфликта являются

| Этап дифференциации | Этап эскалации | Этап интеграции |
|---------------------|----------------|-----------------|
| 1. | 2. | 3. |

Расставьте фазы конфликта и графах таблицы:

- а) конфликтное взаимодействие;
- б) развитие послеконфликтной ситуации;
- в) завершение конфликта;

- г) инцидент;
 - д) попытка разрешить спор неконфликтным способом;
 - е) возникновение предконфликтной ситуации;
 - ж) возникновение объективной спорной проблемы;
 - а) осознание проблемы конфликта субъектами взаимодействия.
- Правильный ответ: 1- ж, з, д, г; 2- а; 3-в, б

Компетенции: УК-1, УК-2

7. Основными функциями конфликта являются:

- а) сигнальная;
- б) инновационная;
- в) информационная;
- г) интуитивная;
- д) профилактическая.

Правильный ответ: а, в, д

Компетенции: УК-1, УК-2

8. Конфликты по социальным последствиям могут быть:

- а) конструктивными;
- б) предметными;
- в) деструктивными;
- г) затяжными.

Правильный ответ: а, в

Компетенции: УК-1, УК-2

9. Конфликты по сферам проявления могут быть:

- а) экономическими;
- б) идеологическими;
- в) межгрупповыми;
- г) социально-бытовыми;
- д) семейно-бытовыми.

Правильный ответ: а, б, г, д

Компетенции: УК-1, УК-2

10. Наиболее общими причинами конфликта являются:

- а) социально-политические;
- б) социально-психологические;
- в) экономические;
- г) социально-демографические;
- д) индивидуально-психологические.

Правильный ответ: а, б, в, г, д

Компетенции: УК-1, УК-2

11. Наиболее частыми причинами конфликтов являются (расположите в порядке убывания):

- а) нарушение законодательства;
- б) неудовлетворительные коммуникации;
- в) различия в целях, ценностях, средствах достижения цели;
- г) ограниченность ресурсов.

Правильный ответ: б, в, а, г

Компетенции: УК-1

12. К. Левин выделил три типа внутриличностных конфликтов в зависимости от причин их возникновения. Определите типы конфликтов и модели разрешения.

| Причины | Тип конфликта | Модель разрешения |
|---|---------------|-------------------|
| 1. Выбор из нескольких привлекательных и взаимоисключающих объектов (приближение — приближение) | 1. | 4. |
| 2. Выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание — избегание) | 2. | 5. |
| 3. Выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны | 3. | 6. |

- а) амбивалентный;
- б) витальный;
- в) эквивалентный;
- г) компромисс;
- д) примирение.

Правильный ответ: 1-в, 2-б, 3-а, 4-г, 5-е, 6-д

Компетенции: УК-1

13. Определите представителей психологических концепций внутриличностного конфликта.

1. В человеке борются два инстинкта: эрос (сексуальный, жизни, сохранения) и танатос (смерти, агрессии, разрушения), которые определяют его поведение и являются причинами внутриличностного конфликта.

2. Внутриличностные конфликты заключены в дихотомической природе самого человека и проявляются в жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни, его возможностей и т.д.

3. Причиной внутриличностного конфликта является выбор из двух или более привлекательных (или непривлекательных) объектов. Или выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.

4. Разработал стадии психосоциального развития личности, на каждой из которых человек переживает кризис.

5. Внутриличностные конфликты определены конфликтной природой самой личностной установки.

6. В первые пять лет жизни под влиянием различных факторов происходит формирование личности, в том числе комплекса неполноценности. Это и определяет внутриличностный конфликт.

- а) А. Адлер;
- б) Э. Эриксон;
- в) З. Фрейд;
- г) Э. Фромм;
- д) К. Левин;
- е) К. Юнг.

Правильный ответ: 1-в, 2-г, 3-д, 4-б, 5-е, 6-а

Компетенции: УК-1, УК-2

14. Разрешение конфликта путем принятия взаимовыгодных решений для обеих сторон:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) соперничество

Правильный ответ: а

Компетенции: УК-1

15. Инцидент – это:

- а) конфликтные действия
 - б) осознание объективного противоречия
 - в) объект разногласий
 - г) метод разрешения конфликта
- Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1, УК-2

16. Конфликт, разрешение которого приводит к развитию личности, межличностных отношений, расширяет сферу взаимодействия, называют:

- а) функциональным
- б) внутриличностным
- в) межличностным
- г) дисфункциональным

Правильный ответ: а

Компетенции: УК-1, УК-2

17. Назовите поведенческий тип в конфликте, вызывающий агрессию со стороны окружающих людей:

- а) конструктивный
- б) конформный
- в) деконструктивный
- г) адекватный

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1

18. Конфликт – это...

- а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.
- б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

Правильный ответ: а

Компетенции: УК-1, УК-2

19. По сфере проявления конфликты бывают:

- а) конструктивные, деструктивные
- б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- в) слабые, средние, сильные

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1, УК-2

20. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами
- б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Правильный ответ: в

Компетенции: УК-1, УК-2

21. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

- а) групповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт

Правильный ответ: б

Компетенции: УК-1, УК-2

22. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.

- а) конфликтоген
- б) конфликтная ситуация
- в) спор

Правильный ответ: а

Компетенции: УК-1

23. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.
- д) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;

Правильный ответ: д

Компетенции: УК-1, УК-2

24. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) неконформистская.

Правильный ответ: г

Компетенции: УК-1, УК-2

25. Показатели внутриличностного конфликта затрагивают:

- а) Когнитивную сферу
- б) Эмоциональную сферу
- в) Поведенческую сферу
- г) Интегральные показатели
- д) все вышеперечисленное

Ответ: д

Ситуационные задачи.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 1

Модели развития конфликта (по Н. В. Гришиной)

Определите, какими средствами воздействия будет пользоваться оппонент, исходя из своего опыта решения конфликтов:

- апелляция к формальному порядку;
- сильное давление, эмоциональные удары, угрозы и т.д.;
- убеждение, аргументация, попытки договориться.

| | | | |
|--|---|---|--|
| Прежний опыт взаимодействия участников конфликта | Позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления | Опыт преодоления разногласий и недоговоренности | Опыт непреодоленных разногласий и негативного взаимодействия |
|--|---|---|--|

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Отношение к новой ситуации | Уверенность в возможности договориться, стремление к поиску взаимопонимания | Отсутствие уверенности в возможности договориться, поиск формального выхода из ситуации | Нежелание договариваться, актуализация негативных чувств |
| Цель | Договориться | Решить проблему | «Победить» |
| Изменение обрисни я | Интенсификация | Ограничение | Минимализация |
| Информационные компоненты в общении | Позитивные неформальные компоненты | «Формализация общения» | Негативные неформальные компоненты |
| Восприятие противостоящей стороны | Партнер | Оппонент | Противник |
| Взаимодействие | Сотрудничество | Кооперация | Конкуренция |
| Средства воздействия | 1. | 2. | 3. |

Эталон ответа:

- 1- убеждение, аргументация, попытки договориться,
- 2- апелляция к формальному порядку
- 3- сильное давление, эмоциональные удары, угрозы и т.д.;

Компетенции: УК-1, УК-2, УК-3

Задача 2

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

Вопросы:

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.
2. Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии.
3. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

Эталон ответов:

1. Конфликт объективный. Участниками конфликта являются преподаватель и группа студентов; включен в конфликт зав. кафедрой.
2. Преподаватель пытается свою некомпетентность лектора компенсировать немедленно авторитарным методом. Студенты свое накопившееся недовольство от посещения лекций в аффективном состоянии высказывают преподавателю и ищут защиту у зав. кафедрой.
3. Вариант а) – зав. кафедрой разговаривает с группой студентов без преподавателя, находит компромисс со студентами, обещая присутствовать на следующей лекции и назначает время для повторного опроса материала данной лекции.

Вариант б) – в разговоре с преподавателем зав. кафедрой анализирует текст лекции и материал учебника по теме и указывает на необходимость перехода на проблемные лекции.

Компетенции: УК-1, УК-2

Задача 3

Больная К., 75 лет пришла по записи на прием к врачу. Оказалось, что ее амбулаторной карты нет. Медицинская сестра сказала, чтобы она шла в регистратуру и взяла там свою карту или пусть сидит и ждет, когда ее принесут. Через 30 минут ожидания карточку так и не принесли. Медицинская сестра сказала, что ее карту потеряли. Женщина стала возмущаться, что ее карту постоянно не могут найти и теряют. На что медсестра ей ответила: «А я то при чем? Вот кто теряет, тому и предъявляйте претензии». Возник конфликт, после которого женщина написала жалобу главному врачу.

Эталон ответа.

Налицо – ошибки организации лечебного процесса в поликлинике. Карточка больной должна была находиться в кабинете врача, т.к. больная была записана на прием заранее. Если карточка отсутствует, то медицинская сестра должна сама решить эту проблему, не включая в это больную, не обсуждая с ней это.

Компетенции: УК-1, УК-2, УК-3

Задача 4

Преподаватель замещает занятия молодого ассистента. Предлагает студентам выполнить самостоятельную работу, используя знания и практические умения предыдущего материала. Результаты показывают, что студенты не владеют им. Преподавателю становится ясно, что необходимо повторное изучение материала.

Вопросы:

1. Проанализируйте и оцените действия участников ситуации.
2. Как поступить в этой ситуации преподавателю?
3. Как это сделать тактично, чтобы не уронить честь молодого коллеги?

Эталон ответов:

1. Конфликт субъективный (случайный). Преподаватель неожиданно узнал о неготовности студентов к восприятию нового материала. Студенты также не смогли объективно оценить сложившуюся ситуацию.
2. Преподавателю необходимо повторно обучить студентов знаниям и практическим умениям.
3. Повторное обучение возможно провести с использованием активных методов обучения и показать с их помощью важность закрепления пройденного материала.

Компетенции: УК-1, УК-2, УК-3

Задача 5

Преподаватель проводит занятие со студентами, заканчивая его вопросом по теме. В это время входит заведующий, профессор. Он проводит повторный опрос студентов и выставляет в ведомости свои оценки, которые оказываются ниже первых. Студенты недовольны.

Вопросы:

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действие участников ситуации.
3. Какие пути управления ситуацией вы предполагаете?

Эталон ответов:

1. Конфликт объективный. Причина: некомпетентность преподавателя и неприязнь заведующего кафедрой к этому преподавателю.
2. Зав. кафедрой личную неприязнь к преподавателю выносит в группу студентов, студенты психологически настроены на защиту преподавателя.
3. Преподавателю необходимо попытаться наладить диалог с заведующим кафедрой, студентам попытаться объяснить, что зав. кафедрой очень строго оценил знания, чтобы они могли лучше подготовиться к итоговому экзамену.

**Оценочные средства для промежуточной аттестации
по дисциплине «Психология общения (адаптационный модуль)»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Универсальные компетенции:

- готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
- готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);
- готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3);

Профессиональные компетенции:

психолого-педагогическая деятельность:

- готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих, обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний (ПК-9).

Цель промежуточной аттестации - определение уровня сформированности компетенций в процессе освоения дисциплины

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

| № | Компетенции | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---------------------------------|---|--|
| 1 | УК-1, УК-2, УК-3, ПК-9 | <p align="center">Раздел 1.</p> <p>Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения</p> | <p>Понятие общения. Виды общения. Общение в системе межличностных отношений. Связь общения и деятельности. Структура общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Каналы коммуникации. Место взаимодействия в структуре общения. Структура взаимодействия. Типы взаимодействий. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий. Понятие социальной перцепции. Понятие механизмов социальной перцепции. Первое впечатление. Взаимопонимание. Приписывание. «Классификация людей». Каузальная атрибуция. Установки. Предубеждения. Эффекты, наблюдаемые при восприятии людьми друг друга: ореола, новизны, первичности, стереотипизации и др. Классификации видов общения. Уровни общения. Деловое общение. Личностно ориентированное общение. Эмпатия и эмоциональная идентификация. Трансфер и контртрансфер. Структура профессионального общения. Средства профессионального общения: вербальные и невербальные. Функции профессионального общения: витальная, прагматическая, функция формирова-</p> |

| | | | |
|---|------------------------|--|--|
| | | | <p>ния и развития, функция подтверждения, функция объединения–разъединения людей, функция организации и поддержания отношений, внутри личностная функция. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействий партнеров по общению. Врач и пациент как партнеры в управлении деятельностью, направленной на здоровье пациента. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач – медсестра – пациент.</p> |
| 2 | УК-1, УК-2 | <p>Раздел 2. Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия</p> | <p>Коммуникация. Коммуникативная компетентность. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал. Понятие социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Установление контакта (структура психологического контакта). Переговоры, дискуссии, споры.. Побуждение партнера к активному обмену информацией. Координация общения. Установление взаимопонимания. Эмоциональное воздействие. Установление отношений. Регуляция поведения партнера. Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции барьеров. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.</p> |
| 3 | УК-1, УК-2, УК-3 | <p>Раздел 3. Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.</p> | <p>Модели и формы профессионального общения в управленческой деятельности. Методы психологического воздействия в процессе реализации управленческой деятельности. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Динамика конфликта. Структурные элементы. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Классификация конфликтов по их источникам. Стадии и стратегии протекания конфликта. Поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Модели разрешения конфликтов. Саморегуляция в конфликте. Методы погашения конфликтов. Понятие принципов профессионального общения: этика профессионального общения «сверху-вниз»; этика профессионального общения «снизу-вверх», этика профессионального общения «по горизонтали». Этические и культурные требования к выступлению в аудитории (этапы подготовки и проведения публичного выступления, способы выступления с речью, установление контакта с аудиторией). Принципы медицинской этики. Кодекс профессионального общения врача.</p> |

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

| № п/п | Номер/индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны: | | | |
|-------|--------------------------|---|---|---|---|--|
| | | | Знать | Уметь | Владеть | Оценочные средства |
| 1 | УК-1 | готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу | сущность метода системного анализа, системного синтеза, понятие «абстракция», ее типы и значение | выделять и систематизировать существенные свойства и связи предметов, отделять их от частных свойств; анализировать и систематизировать любую поступающую информацию; выявлять основные закономерности изучаемых объектов. | навыками сбора, обработки информации по профессиональным проблемам; навыками выбора методов и средств решения профессиональных задач; методикой решения профессиональных задач. | Собеседование Тестовые задания Ситуационные задачи |
| 2 | УК-2 | готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Принципы толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, встречающихся среди членов коллектива и при взаимодействии различных типов коллективов (медицинского персонала, партнеров и пациентов); этические и деонтологические нормы общения, психологические и социологические закономерности и принципы межличностного взаимодействия; принци- | Управлять коллективом сотрудников; уважительно принимать особенности других культур, способов самовыражения и проявления человеческой индивидуальности в различных социальных группах; сотрудничать с людьми, различающимися по полу, возрасту, языку, убеждениям, обычаям, верованиям; строить межличностные отношения и работать в команде; организо- | Методологией - управления коллективом на основе этических и деонтологических норм; - социального взаимодействия с людьми различных возрастных, социальных, этнических и конфессиональных групп. | Собеседование Тестовые задания Ситуационные задачи |

| | | | | | | |
|---|-------|--|--|---|--|--|
| | | | пы управления коллективом, проблемы взаимоотношения руководитель - подчиненный в медицинском коллективе. | вызывать внут-ригрупповое взаимодействие с учетом социаль-но-культурных особенностей, этнических и конфессио-нальных различий отдельных членов группы. | | |
| 3 | УК -3 | готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения | основы психологии личности и характера; особенности мотивационной сферы личности; потребности и ведущие мотивы учебной деятельности обучающихся; основные составляющие коммуникативных навыков; современные теории обучения; | определять индивидуальные психологические особенности личности пациента и типичные психологические защиты; формировать положительную мотивацию пациента к лечению; достигать главных целей педагогической деятельности врача; | навыками эффективной коммуникации на основе знаний техник и приемов общения; методиками обучения и развития пациентов в лечебном процессе. | Собеседование Тестовые задания Ситуационные задачи |
| 4 | ПК-9 | готовность к | принципы фор- | формировать | методикой | Собеседо- |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|---|
| | | формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих | мирования у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих | у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих | формирования у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих | Тестовые задания Ситуационные задачи |
|--|--|--|---|---|--|---|

Тестовые задания для промежуточной аттестации

Выберите один или несколько правильных ответов

Компетенции: УК-1

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

2. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

3. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

4. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

5. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные

2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1

6. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1

8. Стиль общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Правильный ответ: 1, 3, 4

Компетенции: УК-1

10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Правильный ответ: 1, 2, 5

Компетенции: УК-1

11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Правильный ответ: 1, 3

Компетенции: УК-1

14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Правильный ответ: 1, 3

Компетенции: УК-1

15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Правильный ответ: 3,4

Компетенции: УК-1

16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см.
2. 400-750 см.
3. От 120 до 400 см

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Правильный ответ: 1, 5

Компетенции: УК-1

24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
 2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.
- Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

26. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

27. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Правильный ответ: 2,5

Компетенции: УК-1

28. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Рефлексивное активное.
3. Продуктивное.

Правильный ответ: 1, 2

Компетенции: УК-1

29. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Правильный ответ: 3, 4

Компетенции: УК-1, УК-2

30. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Правильный ответ: 3, 5

Компетенции: УК-1, УК-2

31. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Правильный ответ: 1, 2, 5

Компетенции: УК-1, УК-2

32. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
 2. Метод прямого подхода.
 3. Понимание.
 4. Внимание.
 5. Комплексность.
- Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-2

33. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

34. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, ПК-9

35. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Правильный ответ: 1, 2

Компетенции: УК-1, ПК-9

36. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, УК-2

37. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Правильный ответ: 2, 4

Компетенции: УК-1, УК-2

38. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Правильный ответ: 3, 4

Компетенции: УК-1, УК-2

39. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Правильный ответ: 1, 2, 3

Компетенции: УК-1

40. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Правильный ответ: 2, 3, 4

Компетенции: УК-1

41. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Правильный ответ: 1, 2

Компетенции: УК-1, УК-2

42. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

Правильный ответ: 2, 3

Компетенции: УК-1, УК-2

43. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Правильный ответ: 1, 2, 5

Компетенции: УК-1, ПК-9

44. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
 2. Метод зацепки
 3. Метод риторических вопросов.
 4. Метод открытых вопросов.
 5. Метод прямого подхода.
- Правильный ответ: 2, 4

Компетенции: УК-1, ПК-9

45. Что снижает авторитет медработника при первом общении с пациентом?

1. поверхностный расспрос
 2. непродуманные ответы
 3. фамильярность и высокомерие
 4. все перечисленное
- Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, ПК-9

46. Какие нижеперечисленные факторы оказывают благоприятное действие на больного:

1. хороший контакт между врачом и больным
 2. склонность больного к словесному выражению переживаний страха, беспокойности, опасений
 3. хорошие отношения больного с людьми, которые окружают его
 4. благоприятные условия жизни и семейная обстановка
- Правильный ответ: 1,4

Компетенции: УК-1

47. Барьеры восприятия и понимания?

1. Эстетический
 2. Социальный
 3. Барьер отрицательных эмоций
 4. Психологическая защита
 5. Психологическая атака.
- Правильный ответ: 1, 3

Компетенции: УК-1

48. В структуру речевого общения входят?

1. Значение и смысл слов, фраз.
 2. Речевые звуковые явления.
 3. Выразительные качества голоса.
 4. Замедление в ускорение речи.
- Правильный ответ: 1, 3

Компетенции: УК-1

49. Выразительные качества голоса — это?

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
 2. Разделительные звуки.
 3. Нулевые звуки.
 4. Интонационные звуки.
 5. Интервальные звуки.
- Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

50. Что такое коммуникация?

1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации.
2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

51. Коммуникативная компетентность - это?

1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми.
2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия.
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

52. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. Стереотипы.
2. Предвзятые представления.
3. Отсутствие взаимоуважения.
4. Плохие отношения между людьми.
5. Отсутствие внимания и интереса собеседника.

Правильный ответ: 1, 4, 5

Компетенции: УК-1

53. Выберите виды контрсуггестии?

1. Избегание.
2. Сопротивление.
3. Авторитет
4. Непонимание.

Правильный ответ: 1, 2

Компетенции: УК-1, УК-3

54. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

1. Активная группа.
2. Пассивная.
3. Нейтральная.

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

55. На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт?

1. Знакомые.
2. Друзья.
3. Близкие люди.
4. Коллеги.

Правильный ответ: 1, 4

Компетенции: УК-1

56. Какие формы общения существуют?

1. Межличностное.
2. Деловое.
3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

Правильный ответ: 1, 2, 4

Компетенции: УК-1, УК-2

57. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-2

58. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

Правильный ответ: 5

Компетенции: УК-1

59. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
4. Чтобы говорить о языке.

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

60. Какое отношение существует между языком и значением?

1. Выбираем правильное слово.
2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
3. Перевод слов.

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

61. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

62. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

63. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

Правильный ответ: 1,3,4

Компетенции: УК-1, УК-2

64. Деловое общение можно условно разделить на:

1. Прямое.
 2. Косвенное.
 3. Опосредованное.
- Правильный ответ: 1,3

Компетенции: УК-1, УК-2

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

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепка.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-2

66. 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?

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

67. Какие существуют основные группы вопросов?

1. Конкретизирующие вопросы.
2. Закрытые вопросы.
3. Открытые вопросы.
4. Риторические вопросы.

Правильный ответ: 2, 3

Компетенции: УК-1, УК-2

68. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

1. Лесть.
2. Compliment.
3. Похвала.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

69. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

Правильный ответ: 1, 2, 3, 5

Компетенции: УК-1

70. Каков размер личной, или персональной зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

71. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты — иллюстраторы.
2. Жесты – регуляторы.
3. Жесты — эмблемы.
4. Жесты – адапторы.
5. Жесты — аффекторы.
6. Жесты — указатели.

Правильный ответ: 1, 2, 4, 5

Компетенции: УК-1

72. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

73. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

Правильный ответ: 1, 2, 3, 4, 5

Компетенции: УК-1, УК-2

74. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-3

75. 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.

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

76. Предметом делового общения является ...

1. интерес
2. конфликт
3. дело

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

77. Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

1. в восприятии и понимании другого человека
2. в любом виде обмена информацией между участниками общения

3. в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

78. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

1. кинесика
2. патетика
3. проксемика

Правильный ответ: 1, 3

Компетенции: УК-1

79. Что не относится к невербальным средствам общения?

1. походка
2. пауза
3. просьба

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

80. Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?

1. мимика
2. беседа
3. визуальный контакт

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1

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

1. кинесические средства общения
2. просодические средства общения
3. такесические средства общения

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-3

82. Функции педагогического общения:

1. диагностическая, развивающая
2. обучающая
3. обучающая, воспитывающая, развивающая
4. развивающая
5. воспитывающая

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-3

83. Первый этап педагогического общения:

1. руководство
2. моделирование общения
3. непосредственное общение с классом
4. управление общением
5. анализ осуществленного общения

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-3

84. Второй этап педагогического общения:

1. руководство

2. моделирование общения
 3. непосредственное общение с классом
 4. управление общением
 5. анализ осуществленного общения
- Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-3

85. Третий этап педагогического общения:

1. руководство
 2. моделирование общения
 3. непосредственное общение с классом
 4. управление общением
 5. анализ осуществленного общения
- Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, УК-3

86. Четвертый этап педагогического общения:

1. руководство
 2. моделирование общения
 3. непосредственное общение с классом
 4. управление общением
 5. анализ осуществленного общения
- Правильный ответ: 5

Компетенции: УК-1, УК-3

87. Понимание психологического состояния ученика, сопереживание и потребность к социальному взаимодействию:

1. антипатия
 2. симпатия
 3. апатия
 4. эмпатия
 5. рефлексия
- Правильный ответ: 4

Компетенции: УК-1, УК-2

88. Как называется принятие человеком мнения группы?

1. конформизм
 2. конфронтация
 3. адаптация
 4. аккомодция
- Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

89. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

1. интервью
 2. деловая беседа
 3. деловые переговоры
- Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-2

90. Основная функция речевого этикета – ...

1. переход к внешней речи
2. снятие агрессии

3. передача смысла высказывания

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1

91. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

1. конфликт внутриличностный
2. конфликт межличностный
3. конфликт между организациями или группами

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-2

92. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

1. конфликт по горизонтали
2. конфликт по вертикали
3. конфликт смешанного типа

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

93. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

1. конфликты по горизонтали
2. конфликты по вертикали
3. конфликты смешанного типа

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-2

94. К позитивным функциям конфликта относятся ...

1. получение новой информации об оппоненте
2. чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
3. стимулирование к изменениям и развитию

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-2

95. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

1. конструктивный
2. деструктивный
3. объективный

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1, УК-2

96. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

1. силовое давление
2. уговоры
3. невмешательство

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

97. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

1. адекватности восприятия конфликта
2. открытости и эффективности общения
3. количества отрицательных эмоций

Правильный ответ: 1

Компетенции: УК-1, УК-2

98. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

1. конкуренции
2. сотрудничества
3. компромисса
4. приспособления

Правильный ответ: 3

Компетенции: УК-1, УК-2

99. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

1. компромисса
2. конкуренции и соперничества
3. сотрудничества
4. уклонения

Правильный ответ: 2

Компетенции: УК-1

100. Эффект ореола – это:

1. свечение над головой святых;
2. приписывание другому человеку определенных качеств;
3. галлюцинации;
4. все ответы неверны.

Правильный ответ: 2

Ситуационные задачи.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 1

В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

Вопросы:

1. Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?
2. Что такое самопрезентация ?
3. Дайте определение понятия "аттракция".

Эталон ответов:

1. Необходимо позаботиться о самопрезентации и формировании имиджа делового творческого успешного человека, способного к личностному росту.
2. Самопрезентация – трансляция публичной идентичности, самоподача, проявляющаяся в интерактивной стороне общения (через стиль поведения, позицию в общении, тип поведения в конфликтной ситуации), в перцептивной стороне общения (через эффекты и механизмы межличностного восприятия), в коммуникативной стороне общения (через манеры и способы вербального и невербального общения).
3. Аттракция – понятие, обозначающее привлекательность другого человека в процессе социального взаимодействия.

Компетенции: УК-1

Ситуационная задача 2

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

Вопрос: в чём ошибка и какова её причина?

Эталон ответа:

Это распространённое заблуждение. Некоторые люди считают, что другие будут вести себя точно так же как они в похожих ситуациях. Если, например, человек склонен оправдываться

и что-то доказывать заблуждающемуся оппоненту, то он считает, что так же должны делать и другие на его месте. Здесь же присутствует и другая логическая ошибка: преждевременный вывод (на основе недостаточного набора данных).

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 3

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Вопросы:

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

Эталон ответов:

- 1) Согласно концепции В.В.Латынова используется доминирующий–недружелюбный стиль общения;
- 2) Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Компетенции: УК-1

Ситуационная задача 4

Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Вопросы:

Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

Эталон ответов:

В мегаполисе межличностная дистанция ближе, в отличие от жителей деревень и окраин.

Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем ближе отношения, тем меньше расстояние.

Выбор оптимальной дистанции в процессе общения зависит от следующих показателей: от возраста, от пола, от статуса, от психологических особенностей, от национальности, от степени знакомства. Отрицательно сказывается на общении как чрезмерно близкое, так и чрезмерно удаленное расположение. Если большая дистанция, то человек может воспринять, что он неприятен партнеру, или же он может посчитать партнера высокомерным.

Компетенции: УК-1

Ситуационная задача 5

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

Эталон ответа:

Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации на всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей. Речь идет о перцептивной стороне общения, в процессе которой осуществляется восприятие и понимание партнера по общению. Необходимо стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях.

Компетенции: УК-1

Ситуационная задача 6

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Эталон ответов:

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию.

В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 7.

Вы утверждены в заведующего отделением, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными.

Вопросы:

1. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта?
2. Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта.
3. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

Эталон ответов:

1. Вначале необходимо выявить элементы структуры конфликта (объект, или причину конфликта, цели и мотивы конфликтующих сторон, повод столкновения конфликтующих сторон). Затем целесообразно перейти к устранению, насколько это возможно, структурных элементов конфликта, помня, что конфликт разрешается не волевым решением или уговорами, а устранением элементов структуры конфликта.

2. Конфликт–столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанных с отрицательными переживаниями.

Структура конфликта:

- объект конфликтной ситуации, связанный либо с технологическими и организационными трудностями, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон,
- цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами,
- оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками,
- подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения.

3. Стиль сотрудничества. Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком. Это хороший способ поиска обоюдогодного результата и удовлетворения интересов всех сторон. Такой подход используется, если:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться,
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов),
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 8.

Больной не хочет оперироваться у одного хирурга (женщины средних лет), а хочет у другого (любого мужчины-хирурга).

Вопросы:

1. К какому типу психологических явлений относится данная реакция больного?
2. Как бы вы построили беседу с больным в случае, если его желание удовлетворить не представлялось бы возможным?
3. Дайте определение понятий «общение» и «контакт».
4. Объясните, почему возникают барьеры в общении.
5. Что такое невербальное общение?

Эталон ответов:

1. Реакция больного – проявление эффекта стереотипизации, одного из эффектов межличностного восприятия, заключающийся в отнесении человека к той или иной группе и автоматическое приписывание ему стереотипных качеств этой группы.
2. В беседе с больным необходимо разрушить стереотип о женщине как о плохом хирурге посредством демонстрации ему успешной деятельности хирурга на примере прооперированных ею больных.
3. Общение – процесс установления и развития контактов между людьми. Контакт – состояние обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и к поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности.
4. Барьеры в общении возникают при затруднении установления контакта в связи с нарушением коммуникативных максим (по П.Грайсу) – нормативных принципов, регулирующих поведение собеседников:
 - принцип кооперации – готовность партнеров к сотрудничеству;
 - максима количества – каждый партнер должен вносить в разговор достаточно, но не слишком много информации;
 - максима качества – предписывает правдивость собеседников;
 - максима релевантности – уместность реплик, соответствие контексту разговора;
 - максима способа коммуникации – требует избегать неясности, двусмысленности, дезорганизирующих действий.
5. Невербальное общение – это коммуникация между индивидами без использования слов, посредством поз, жестов, мимики лица, взгляда, "пространственного" поведения, характеристик голоса.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 9.

Принимая на работу сотрудника, руководитель АО пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Ответ

Пока ещё это не конфликт, но если руководитель не найдёт возможности выполнить обещание, то возникнет конфликт по типу «личность (сотрудник) – группа (аптека), источником которого является неопределенность перспектив роста. Если сотрудник не имеет перспективы роста или сомневается в ее возможности, то работает он без энтузиазма, а трудовой процесс становится для него тягостным и бесконечным. В таких условиях вероятность конфлик-

та наиболее очевидна. Также у обманутого сотрудника может возникнуть внутриличностный конфликт из-за невозможности удовлетворить свои амбиции, который может развиваться вплоть до нервного срыва и депрессии. Для аптеки это будет деструктивный конфликт – сотрудники перестанут доверять руководству, которое не выполняет обещаний. Поэтому руководителю следует либо выполнить своё обещание, либо совместно с сотрудником найти компромиссное решение (увеличить зарплату, выдать премию, поставить во главе кратковременного проекта).

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 10.

Врачи-стоматологи с 5-летним стажем работы, А., С. и Б., решили открыть частную стоматологическую клинику. Дела не пошли из-за того, что скоро у них появились взаимные претензии и конфликты. А. надеялся на большой коммерческий успех. С. собирался реализовать в лечебном процессе свои новаторские идеи и заняться новыми интересными разработками в области стоматологии. Б. радовался, что теперь он будет располагать своим временем, работая на себя, а не на государство.

Вопрос: Дайте характеристику конфликта. Предложите стратегию его разрешения.

Эталон ответа:

Это межличностный конфликт деструктивный по исходу, горизонтальный (по вовлеченности в конфликт представителей одного организационного уровня), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные качества, индивидуальные особенности, интересы участников);

Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 11.

Старшая сестра А. в категоричной форме поручает молодой сестре Н. заменить заболевшую С. на воскресном дежурстве. Но у Н. другие планы на выходные, связанные с решением личных проблем. Старшая сестра настаивает.

Вопрос: Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

Эталон ответа:

Это межличностный конфликт, деструктивный по исходу, вертикальный (по вовлеченности в конфликт представителей различных организационных уровней), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные качества, индивидуальные особенности, интересы участников). Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 12.

Главный врач и заведующая отделением решили открыть коммерческие палаты для укрепления материально-технической базы больницы. Чтобы увеличить прибыль, главный врач предлагает вложить деньги в закупку дорогостоящего оборудования, которое позволит улучшить эффективность лечебного процесса. А заведующая отделением считает, что средства надо тратить на капитальный ремонт коммерческих палат и на услуги квалифицированного врачебного и сестринского персонала.

Вопрос: Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

Эталон ответа:

Это межличностный конфликт, конструктивный по возможному исходу, вертикальный (по вовлеченности в конфликт представителей различных организационных уровней), кратковременный по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – личные представления сторон конфликта о средствах достижения общих целей). Предпочтительны интегративные или компромиссные решения, создающие возможность полной или частичной реализации интересов сторон.

Компетенции: УК-1, УК-2

Ситуационная задача 13.

У заведующего косметологическим центром С. появилась возможность командировать одного из сотрудников в Италию для овладения новыми методиками. Претендентами на поездку стали П. и И.; П. – более компетентный, перспективный и творчески мыслящий сотрудник, а И. хороший исполнитель, но за нее просила В., чья поддержка С. нужна для приобретения косметических средств. Хотя все сотрудники центра считают, что в Италию должна поехать П., начальник поддерживает кандидатуры И.

Вопрос: Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.

Эталон ответа:

Это внутриличностный конфликт, деструктивный по исходу, затяжной по длительности протекания, субъективный (источник конфликта – противоречивые личные интересы заведующего центром). Предпочтительно компромиссное решение.

Компетенции: УК-1, УК-2, УК-3

Ситуационная задача 14.

Во время экзамена, который принимает доцент кафедры, одна студентка чем-то «не понравилась» экзаменатору (например, зашла в комнату, громко стуча каблуками, от нее пахло дорогими духами). Вы (преподаватель) присутствуете на экзамене, студентка училась у вас на «отлично». В зачетной книжке у нее нет четверок. Экзаменатор преднамеренно (вы это чувствуете) задает сложные вопросы, чтобы поставить ей 4, а может и 3 балла.

Вопросы:

1. Определите, какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действия участников конфликтной ситуации.
3. Как поступить в этой ситуации преподавателю?

Эталон ответов:

1. Конфликт субъективный; возник по случайному поводу.
2. Студентка могла и не понять причину конфликта, доцент, принимающий экзамен субъективно отнесся к студентке с неприязнью. Преподаватель в данной ситуации объективно оценивает обстановку.
3. Преподавателю нужно организовать диалог с доцентом, используя один из методов погашения конфликта и, например, закончить прием экзамена у студентки самому.

Компетенции: УК-1, УК-2, УК-3

Ситуационная задача 15.

Преподаватель проводит занятие со студентами, заканчивая его вопросом по теме. В это время входит заведующий, профессор. Он проводит повторный опрос студентов и выставляет в ведомости свои оценки, которые оказываются ниже первых. Студенты недовольны.

Вопросы:

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действие участников ситуации.
3. Какие пути управления ситуацией вы предполагаете?

Эталон ответов:

1. Конфликт объективный. Причина: некомпетентность преподавателя и неприязнь заведующего кафедрой к этому преподавателю.
2. Зав. кафедрой личную неприязнь к преподавателю выносит в группу студентов, студенты психологически настроены на защиту преподавателя.
3. Преподавателю необходимо попытаться наладить диалог с заведующим кафедрой, студентам попытаться объяснить, что зав. кафедрой очень строго оценил знания, чтобы они могли лучше подготовиться к итоговому экзамену.