

Электронная цифровая подпись



Утверждено 30.05.2019г.  
протокол № 5.

председатель Ученого Совета Лысов Н.А.

ученый секретарь Ученого Совета Бунькова Е.Б.

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА  
ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
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**

**31.08.74 СТОМАТОЛОГИЯ ХИРУРГИЧЕСКАЯ  
Квалификация "Врач – стоматолог-хирург"  
Форма обучения: очная**

**Срок обучения 2 года, 120 з.е.**

В основу методической разработки для самостоятельной работы обучающихся по рабочей программе дисциплины (модуля) «**Психология общения**» положены:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 31.08.74 СТОМАТОЛОГИЯ ХИРУРГИЧЕСКАЯ (уровень подготовки кадров высшей квалификации в ординатуре) - утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 августа 2014 г. № 1117.

Методическая разработка одобрена на заседании кафедры «Реабилитологии и сестринского дела» от «29» мая 2019г Протокол № 10

**Заведующий кафедрой**

Реабилитологии и сестринского дела

д.м.н., доцент \_\_\_\_\_ Е.В. Самыкина

**Разработчики:**

Доцент кафедры

Реабилитологии и сестринского дела,

к.псих.н. \_\_\_\_\_ Е.А.Сухобрус

Старший преподаватель кафедры

Реабилитологии и сестринского дела \_\_\_\_\_ О.Е.Береснева

**Информация о языках,  
на которых осуществляется образование (обучение) по подготовке кадров высшей  
квалификации по ФГОС ВО в ординатуре.**

В Частном учреждении образовательной организации высшего образования «Медицинском университете «РЕАВИЗ» при обучении по подготовке кадров высшей квалификации по ФГОС ВО в ординатуре образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

## МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

**Компетенции, вырабатываемые в ходе самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Планируемые результаты освоения дисциплины	Задачи обучения по дисциплине
<b>универсальные компетенции</b>	1. Совершенствовать существующие и приобрести новые знания врача-стоматолога -хирурга по основам делового общения и культуры, профессиональной психологии; 3. Совершенствовать знания по освоению современных методов осуществления устных коммуникаций в общении с пациентами и коллегами; 4. Совершенствовать знания, умения, навыки по изучение методов оценки психотипа пациента, различных особенностей личности; 5. Сформировать навыки предупреждения и разрешения конфликтов с пациентами, коллегами, другими работниками здравоохранения; 6. Совершенствовать знания основ медицинской этики и деонтологии общения с пациентами и коллегами.
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);	
<b>психолого-педагогическая деятельность:</b>	
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-10)	

**Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

**План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся**

Название этапа	Содержание этапа
1. Подготовительный	Изучение материала по теме.
2. Практический	1. Решение тестовых заданий. 2. Решений ситуационных задач. 3. Ответы на теоретические и практические вопросы по теме.
3. Итоговый	- Определение списка вопросов преподавателю.

- |  |                                                                                                                 |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Обсуждение вопросов.</li><li>- Формулирование выводов по теме</li></ul> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**ТЕМА 1:** Понятие общения .Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения.

Цель и задачи:

**Цель:** Уяснить основные положения об общении, как межличностном взаимодействии. Понять и применять психологические основы общения в практической деятельности.

Обучающая:

- расширение знаний в области делового общения и культуры, профессиональной психологии;
- формирование профессиональных умений и навыков в области коммуникаций в общении с коллегами, пациентами и родственниками; правильная интерпретация и анализ полученных результатов.

Развивающая:

- способствовать развитию познавательного интереса по предложенной теме;
- создание условий для актуализации и применения знаний по предмету в профессиональной деятельности;
- развитие навыка логического мышления и аргументации самостоятельных решений и выводов;

Воспитательная:

- формирование потребности и способности к последующему самообразованию в профессиональном плане;
- формирование научного мировоззрения в изучаемой дисциплине;
- формирование роли врача в ряду других сфер деятельности.

**Оснащение занятия:** мультимедийный комплекс.

**Место проведения:** учебная комната (аудитория).

**Время проведения внеаудиторной работы обучающихся:** 12 часов.

**Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

**Примеры тестовых заданий**

**Компетенции УК-1, УК-2, УК-3, ПК-10**

*Выберите один или несколько правильных ответов*

**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

**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

**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

**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

**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: 5

**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

**7. Устными методами обучения врачом пациентов являются**

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

Правильный ответ: 4

**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

**9. Из каких сторон состоит структура общения?**

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

Правильный ответ: 1, 2, 3

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

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

Правильный ответ: 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

**12. Стили общения бывают:**

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

Правильный ответ: 1,2

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**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

**23. Функцией механизма обратной связи в коммуникации не является:**

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

Правильный ответ: 3

**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

**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, УК-3, ПК-10**

#### **Ситуационная задача 1**

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

**Вопросы:**

Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?

Что такое самопрезентация ?

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.

#### **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).

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **Ситуационная задача 6**

Вы заведующий отделением гинекологии. У одного из ваших ординаторов пациентка 36 лет, с диагнозом миома матки, узнав о диагнозе, отказывается от лечения. От палатной медсестры он узнал о том, что она стала раздражительной, вспомнила, что у одной ее знакомой такое лечение не привело к нужному результату, но унесло много времени и сил. Врач не смог убедить пациентку в необходимости лечения и обратился к вам.

**Вопрос:** предложите врачу план педагогической беседы с пациенткой для того, чтобы убедить ее в необходимости адекватного лечения.

**Примерный ответ:** пациенты тревожного-мнительного типа всегда будут проявлять повышенный уровень тревожности по отношению к предстоящим процедурам, обследованию или лечению. С связи с этим, с ними особенно важно построить

доверительные отношения, сформировать человеческий контакт. Возможно, молодой доктор не был особенно внимателен к ней и вызвал у нее недоверия. Доктору необходимо стать более внимательным к своей пациентке, расспросить ее не только о здоровье и самочувствии, но о ее страхах и опасениях, обсудить случай ее знакомой, который вызывает у нее такие негативные ассоциации, дать более полную информацию о предлагаемом способе лечения, о его сроках, о предполагаемых результатах, сделав временную перспективу более ясной и менее пугающей, чем это есть сейчас в ее представлении. Ему необходимо сделать акцент на его позитивных результатах и подчеркнув важность ее осознанного участия в процессе лечения. Так же важно, чтобы общение с пациенткой происходило не в отрыве от ее семейной ситуации, необходимо активно привлекать родственников к ее поддержке.

### **Ситуационная задача 7**

Вы преподаватель с группой студентов на обходе в стационаре. Перед вами пациентка Т 34 г., преподаватель. По характеру всегда была активной, деятельной, целеустремленной, прямолинейной. С 25 лет болеет язвенной болезнью желудка и 12-ти перстной кишки; с самого начала пребывания в больнице сосредоточилась на своем заболевании, вернее, на неприятных и болезненных ощущениях. На обходе долго рассказывала вам и студентам о своем заболевании, о страданиях, которое оно ей приносит, сильно преувеличивая. Негативно отнеслась к вашему предложению провести диагностическую процедуру (фиброгастроскопию), преувеличивая ее вред для своего здоровья.

**Вопрос:** какой педагогический план взаимодействия с данной пациенткой вы предложите?

**Примерный ответ:** поскольку у данной пациентки явно прослеживается демонстративный тип личности и ипохондрический тип отношения к болезни, то нужно, во-первых, дать возможность пациентке выговориться и попытаться переключить ее внимание на необходимость активного участия в процессе лечения. Во – вторых, для такой категории пациентов особенно важна информированность относительно действия препаратов и техники выполнения процедур с подчеркиванием их безопасности и безвредности для организма, важно ответить на все ее вопросы, для того, чтобы для нее не осталось двусмысленной информации, которую она могла бы интерпретировать иначе. Важно сформировать атмосферу доверия медицинскому персоналу, одним из ключевых моментов в котором является активное слушание и дача понятной и исчерпывающей информации по ее состоянию и лечению.

### **Контрольные вопросы по теме:**

1. Понятие общения. Виды общения. Стороны общения.
2. Психологическая оценка личности в процессе общения.
3. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении.
4. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения.
5. Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции).
6. Имидж и самопрезентация.
7. Трансфер и котрансфер.
8. Формирование первого впечатления.
9. Технология беспроблемного общения, технология подлинного общения.
10. Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения.
11. Формирование оптимального стиля общения.
12. Особенности делового общения.
13. Что предполагает коммуникативная сторона общения?
14. Психологические основы ведения переговоров.
15. Правила корпоративного поведения в команде.

16. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач – медсестра – пациент.
17. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи.

**ТЕМА 2:** Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия.

Цель и задачи:

**Цель:** Уяснить основные положения об общении как процессе обмена информацией.

**Задачи:**

Обучающая:

- расширение знаний об общении как процессе обмена информацией;
- формирование профессиональных умений и навыков в области использования вербальных и невербальных способов общения; правильная интерпретация и анализ полученных результатов.

Развивающая:

- способствовать развитию познавательного интереса по предложенной теме;
- создание условий для актуализации и применения знаний по предмету в профессиональной деятельности;
- развитие навыка логического мышления и аргументации самостоятельных решений и выводов;

Воспитательная:

- формирование потребности и способности к последующему самообразованию в профессиональном плане;
- формирование научного мировоззрения в изучаемой дисциплине;
- формирование роли врача в ряду других сфер деятельности.

**Оснащение занятия:** мультимедийный комплекс.

**Место проведения:** учебная комната (аудитория).

**Время проведения внеаудиторной работы обучающихся:** 6 часов.

**Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

**Примеры тестовых заданий**

**Компетенции УК-1, УК-2, УК-3, ПК-10**

*Выберите один или несколько правильных ответов*

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

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

Правильный ответ: б

**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

**3.К видам речевой деятельности не относится**

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

Правильный ответ: в

**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

**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

**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

**7.К невербальным средствам общения НЕ ОТНОСИТСЯ**

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

Правильный ответ: б

**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

### **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

### **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

### **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

### **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

### **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

### **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

**15. Кинесика включает:**

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

Правильный ответ: а, г, е

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

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

Правильный ответ: в

**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

**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

**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

**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



**21. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании 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

**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

**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

**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

**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, УК-3, ПК-10**

#### **Задача 1**

Оратор уделяет внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишены эмоционального посыла. Они написаны сухо, информативно и рассчитаны 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.

### 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.

### Задача 3

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

расстегнут пиджак;

руки скрещены на груди, кулаки сжаты;

сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;

голова слегка наклонена набок;

медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;

прикрывает рот рукой во время своего высказывания;

прикрывает рот во время слушания;

старается не смотреть на Вас.

#### Эталон ответа:

Открытость, дружеское расположение

Защита, оборона.

Заинтересованность

Внимательное слушание

Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению

Обман

Сомнение, недоверие к говорящему

Скрытность, утаивание своей позиции

### Задача 4

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

Дайте название речевой системе, 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 страшится 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 громкогласой 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.

### **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.

### **Контрольные вопросы по теме:**

1. Коммуникация. Коммуникативная компетентность.
2. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал.
3. Понятие социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
4. Установление контакта (структура психологического контакта).
5. Переговоры, дискуссии, споры.. Побуждение партнера к активному обмену информацией.
6. Координация общения. Установление взаимопонимания.
7. Эмоциональное воздействие. Установление отношений.
8. Регуляция поведения партнера.
9. Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции барьеров.
10. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.

**ТЕМА 3:** Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.

### Цель и задачи:

**Цель:** Уяснить основные положения о проблематике конфликтологии, о разрешениях межличностных конфликтов; о профессиональном общении и управленческой деятельности.

**Задачи:**

#### Обучающая:

- расширение знаний в области конфликтологии;
- формирование профессиональных умений и навыков предупреждения и разрешения конфликтов с коллегами, другими работниками здравоохранения, пациентами и родственниками; правильная интерпретация и анализ полученных результатов.

#### Развивающая:

- способствовать развитию познавательного интереса по предложенной теме;
- создание условий для актуализации и применения знаний по предмету в профессиональной деятельности;
- развитие навыка логического мышления и аргументации самостоятельных решений и выводов;

#### Воспитательная:

- формирование потребности и способности к последующему самообразованию в профессиональном плане;
- формирование научного мировоззрения в изучаемой дисциплине;
- формирование роли врача в ряду других сфер деятельности.

**Оснащение занятия:** мультимедийный комплекс.

**Место проведения:** учебная комната (аудитория).

**Время проведения внеаудиторной работы обучающихся:** 18 часов.

#### **Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

#### **Примеры тестовых заданий**

##### **Компетенции УК-1, УК-2, УК-3, ПК-10**

*Выберите один или несколько правильных ответов*

**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

**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

**3. Человек определяет ситуацию как конфликтную, исходя:**

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

Правильный ответ: б, г

**4. 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

**5. 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

**6. 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

**7. Основными этапами и фазами конфликта являются**

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

Расставьте фазы конфликта в 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

**8. Основными функциями конфликта являются:**

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

Правильный ответ: а, в, д

**9. Конфликты по социальным последствиям могут быть:**

- а) конструктивными;
- б) предметными;
- в) деструктивными;

г) затяжными.

Правильный ответ: а, в

**10. Конфликты по сферам проявления могут быть:**

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

Правильный ответ: а, б, г, д

**11. 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

**12. 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

**13. 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 —	1.	4.
2. Выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание — избегание)	2.	5.
3. Выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные	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

**14. 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

**15. Разрешение конфликта путем принятия взаимовыгодных решений для обеих сторон:**

а) сотрудничество

б) компромисс

в) приспособление

г) соперничество

Правильный ответ: а

**16. Инцидент – это:**

а) конфликтные действия

б) осознание объективного противоречия

в) объект разногласий

г) метод разрешения конфликта

Правильный ответ: в

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

а) функциональным

б) внутриличностным

в) межличностным

г) дисфункциональным

Правильный ответ: а

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

а) конструктивный

б) конформный

в) деконструктивный

г) адекватный

Правильный ответ: б

**19. 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

**20. По сфере проявления конфликты бывают:**

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

Правильный ответ: б

**21. Под глобальными конфликтами понимают:**

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

Правильный ответ: в

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

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

Правильный ответ: б

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

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

Правильный ответ: а

**24. 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

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

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

Правильный ответ: г



**Ситуационные задачи.  
Компетенции УК-1, УК-2, УК-3, ПК-10**

**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 обстановки	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.;

**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.

**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.

**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.

**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.

**Контрольные вопросы по теме:**

1. Модели и формы профессионального общения в управленческой деятельности.
2. Методы психологического воздействия в процессе реализации управленческой деятельности. Конфликт: его сущность и основные характеристики.
3. 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.
4. Динамика конфликта. Структурные элементы.
5. Стратегии поведения в конфликте.
6. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.
7. Классификация конфликтов по их источникам.
8. Стадии и стратегии протекания конфликта.
9. Поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.
10. Модели разрешения конфликтов.
11. Саморегуляция в конфликте.
12. Методы погашения конфликтов.
13. Понятие принципов профессионального общения: этика профессионального общения «сверху-вниз»; этика профессионального общения «снизу-вверх», этика профессионального общения «по горизонтали».
14. Этические и культурные требования к выступлению в аудитории (этапы подготовки и проведения публичного выступления, способы выступления с речью, установление контакта с аудиторией).
15. Принципы медицинской этики.
16. Кодекс профессионального общения врача.

## МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

### 1. Деятельность обучающихся по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы по дисциплине

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

### 2. Методические рекомендации для обучающихся по отдельным формам самостоятельной работы.

#### Правила самостоятельной работы с литературой.

Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

1. информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)
2. усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)
3. аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
4. творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких **видов чтения**:

1. библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;

2. просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;

3. ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;

4. изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

5. аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для обучающихся является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

1. утверждений автора без привлечения фактического материала;
2. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
3. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

#### **Методические рекомендации по составлению конспекта:**

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от обучающегося целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### **Практические занятия.**

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях обучающийся не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если обучающийся видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### **Самопроверка.**

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно обучающемуся рекомендуется, используя лист опорных сигналов, воспроизвести по памяти определения, выводы формул, формулировки основных положений и доказательств.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала - умение решать задачи или пройти тестирование по пройденному материалу. Однако следует помнить, что правильное решение задачи может получиться в результате применения механически заученных формул без понимания сущности теоретических положений.

#### **Консультации**

Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

#### **Подготовка к экзаменам и зачетам.**

Изучение многих общепрофессиональных и специальных дисциплин завершается экзаменом. Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене обучающийся демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине.

Экзаменационная сессия - это серия экзаменов, установленных учебным планом. Между экзаменами интервал 3-4 дня. Не следует думать, что 3-4 дня достаточно для успешной подготовки к экзаменам.

В эти 3-4 дня нужно систематизировать уже имеющиеся знания. На консультации перед экзаменом обучающихся знакомят с основными требованиями, ответят на возникшие у них вопросы. Поэтому посещение консультаций обязательно.

Требования к организации подготовки к экзаменам те же, что и при занятиях в течение семестра, но соблюдаться они должны более строго. Во-первых, очень важно соблюдение режима дня; сон не менее 8 часов в сутки, занятия заканчиваются не позднее, чем за 2-3 часа до сна. Оптимальное время занятий, особенно по математике - утренние и дневные часы. В перерывах между занятиями рекомендуются прогулки на свежем воздухе, неутомительные занятия спортом. Во-вторых, наличие хороших собственных конспектов лекций. Даже в том случае, если была пропущена какая-либо лекция, необходимо во время ее восстановить (переписать ее на кафедре), обдумать, снять возникшие вопросы для того, чтобы запоминание материала было осознанным. В-третьих, при подготовке к экзаменам у обучающегося должен быть хороший учебник или конспект литературы, прочитанной по указанию преподавателя в течение семестра. Здесь можно эффективно использовать листы опорных сигналов.

Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

#### **Правила подготовки к зачетам и экзаменам:**

- Лучше сразу сориентироваться во всем материале и обязательно расположить весь материал согласно экзаменационным вопросам (или вопросам, обсуждаемым на семинарах), эта работа может занять много времени, но все остальное – это уже технические детали (главное – это ориентировка в материале!).

- Сама подготовка связана не только с «запоминанием». Подготовка также предполагает и переосмысление материала, и даже рассмотрение альтернативных идей.

- Готовить «шпаргалки» полезно, но пользоваться ими рискованно. Главный смысл подготовки «шпаргалок» – это систематизация и оптимизация знаний по данному предмету, что само по себе прекрасно – это очень сложная и важная для обучающегося работа, более сложная и важная, чем простое поглощение массы учебной информации. Если обучающийся самостоятельно подготовил такие «шпаргалки», то, скорее всего, он и экзамены сдавать будет более уверенно, так как у него уже сформирована общая ориентировка в сложном материале.

- Как это ни парадоксально, но использование «шпаргалок» часто позволяет отвечающему обучающемуся лучше продемонстрировать свои познания (точнее – ориентировку в знаниях, что намного важнее знания «запомненного» и «тут же забытого» после сдачи экзамена).

- Сначала обучающийся должен продемонстрировать, что он «усвоил» все, что требуется по программе обучения (или по программе данного преподавателя), и лишь после этого он вправе высказать иные, желательно аргументированные точки зрения.

### **3. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине**

**ТЕМА 1: Понятие общения .Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения.**

**В результате освоения темы**

**Обучающийся должен знать:**

1. Взаимосвязь общения и деятельности;
2. Цели, функции, виды и уровни общения;
3. Сущность профессионально-делового общения;
4. Понятие и виды общения;
5. Роль культуры общения в становлении и развитии личности;
6. Виды социальных взаимодействий;
7. Механизмы взаимопонимания в общении;
8. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
9. Этические принципы общения;
10. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
11. Основные теории и модели коммуникации;
12. Роль культуры общения в становлении и развитии личности;
13. Этические принципы общения.

**Обучающийся должен уметь:**

1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. Анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;
3. Проводить профессионально-деловую беседу;
4. Эффективно следовать структуре профессионально-делового разговора и держать контроль над беседой;
5. Выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать;
6. Использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества;
7. Применять на практике нормы профессионального, речевого и поведенческого этикета;
8. Использовать психологические основы общения в практической деятельности.

**Обучающийся должен владеть:**

1. Практическими навыками эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций;
2. Навыками достижения коммуникативной цели;
3. Методами конструктивного управления конфликтами;
4. Приемами убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия;
5. Принципами этики и деонтологии в общении с пациентами и коллегами;
6. Механизмами психологического воздействия на собеседника в процессе общения;
7. Навыками эффективного общения.

**Оснащение занятия:** мультимедийный комплекс.

**Место проведения:** учебная комната (аудитория).

**Время проведения внеаудиторной работы обучающихся:** 12 часов.

**Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

**Контрольные вопросы по теме:**

1. Понятие общения. Виды общения. Стороны общения.
2. Психологическая оценка личности в процессе общения.
3. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении.
4. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения.
5. Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции).
6. Имидж и самопрезентация.
7. Трансфер и контрансфер.
8. Формирование первого впечатления.
9. Технология беспроблемного общения, технология подлинного общения.
10. Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения.
11. Формирование оптимального стиля общения.
12. Особенности делового общения.
13. Что предполагает коммуникативная сторона общения?
14. Психологические основы ведения переговоров.
15. Правила корпоративного поведения в команде.
16. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач – медсестра – пациент.
17. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи.

**ТЕМА 2:** Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия.

**В результате освоения темы**

**Обучающийся должен знать:**

1. Взаимосвязь общения и деятельности;
2. Особенности приема и передачи учебной информации;
3. Сущность профессионально-делового общения;
4. Понятия вербального и невербального общения, особенности их применения;
5. Роль культуры общения в становлении и развитии личности;
6. Виды социальных взаимодействий;
7. Механизмы взаимопонимания в общении;
8. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
9. Этические принципы общения;
10. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
11. Основные теории и модели коммуникации;
12. Роль культуры общения в становлении и развитии личности;
13. Этапы формирования речи;
14. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.

**Обучающийся должен уметь:**

1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. Анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;
3. Проводить профессионально-деловую беседу;
4. Эффективно следовать структуре профессионально-делового разговора и держать контроль над беседой;
5. Выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать;
6. Использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества;
7. Применять на практике нормы профессионального, речевого и поведенческого этикета;
8. Использовать вербальные и невербальные средства передачи информации.



**Обучающийся должен владеть:**

1. Практическими навыками эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций;
2. Навыками достижения коммуникативной цели;
3. Методами конструктивного управления конфликтами;
4. Приемами убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия;
5. Принципами этики и деонтологии в общении с пациентами и коллегами;
6. Практическими навыками эффективного использования вербальных средств общения с целью установления профессионально-деловых коммуникаций

**Оснащение занятия:** мультимедийный комплекс.

**Место проведения:** учебная комната (аудитория).

**Время проведения внеаудиторной работы обучающихся:** 6 часов.

**Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

**Контрольные вопросы по теме:**

1. Коммуникация. Коммуникативная компетентность.
2. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал.
3. Понятие социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.
4. Установление контакта (структура психологического контакта).
5. Переговоры, дискуссии, споры.. Побуждение партнера к активному обмену информацией.
6. Координация общения. Установление взаимопонимания.
7. Эмоциональное воздействие. Установление отношений.
8. Регуляция поведения партнера.
9. Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции барьеров.
10. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.

**ТЕМА 3:** Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.

**В результате освоения темы****Обучающийся должен знать:**

1. Взаимосвязь общения и деятельности;
2. Особенности коммуникативной стороны общения;
3. Типы и виды конфликтов;
4. Структуру конфликтов;
5. Модели разрешения конфликтов;
6. Принципы разрешения конфликтов;
7. Сущность профессионально-делового общения;
8. Виды социальных взаимодействий;
9. Механизмы взаимопонимания в общении;
10. Этические принципы общения;
11. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
12. Основные теории и модели коммуникации.

**Обучающийся должен уметь:**

1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. Анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;
3. Проводить профессионально-деловую беседу;
4. Эффективно следовать структуре профессионально-делового разговора и держать контроль над беседой;
5. Выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать;
6. Использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества;
7. Анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;
8. Использовать знания по конфликтологии для решения профессиональных задач.

**Обучающийся должен владеть:**

1. Практическими навыками эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций;
2. Навыками достижения коммуникативной цели;
3. Методами конструктивного управления конфликтами;
4. Приемами убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия;
5. Принципами этики и деонтологии в общении с пациентами и коллегами;
6. Практическими навыками эффективного использования вербальных средств общения с целью установления профессионально-деловых коммуникаций
7. Способами предотвращения и разрешения конфликтов.

**Оснащение занятия:** мультимедийный комплекс.

**Место проведения:** учебная комната (аудитория).

**Время проведения внеаудиторной работы обучающихся:** 18 часов.

**Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

**Контрольные вопросы по теме:**

1. Модели и формы профессионального общения в управленческой деятельности.
2. Методы психологического воздействия в процессе реализации управленческой деятельности. Конфликт: его сущность и основные характеристики.
3. 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.
4. Динамика конфликта. Структурные элементы.
5. Стратегии поведения в конфликте.
6. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.
7. Классификация конфликтов по их источникам.
8. Стадии и стратегии протекания конфликта.
9. Поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.
10. Модели разрешения конфликтов.
11. Саморегуляция в конфликте.
12. Методы погашения конфликтов.

13. Понятие принципов профессионального общения: этика профессионального общения «сверху-вниз»; этика профессионального общения «снизу-вверх», этика профессионального общения «по горизонтали».

14. Этические и культурные требования к выступлению в аудитории (этапы подготовки и проведения публичного выступления, способы выступления с речью, установление контакта с аудиторией).

15. Принципы медицинской этики.

16. Кодекс профессионального общения врача.