Приложение к рабочей
программе учебной
дисциплины ОГСЭ.05
Психология общения

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность СПО 33.02.01 Фармация
Квалификация фармацевт
Очная форма обучения

Ростов-на-Дону
2025

Контрольно-оценочные средства по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 33.02.01 Фармация, утвержденным приказом Минпросвещения России от 13 июля 2021 г. №449, зарегистрированного в Минюсте РФ 18.08.2021 г. и рабочей программой соответствующей учебной дисциплины.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО РостГМУ Министерства здравоохранения Российской Федерации, колледж.

Разработчик: ***Жарова М.Н.,*** преподаватель высшей квалификационной категории колледжа ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, канд. филос. наук.

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена

КОС разработаны в соответствии с:

- образовательной программой по специальности СПО 33.02.01 Фармация
- программой учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

2. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;
- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;
- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;
- психологически грамотно строить свое общение;
- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;
- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;
- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;
- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;
- выявлять факторы эффективного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- цели, функции, виды общения;
- средства общения;
- психологические основы межличностного понимания;
- особенности, этические нормы и принципы делового общения;
- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;
- техники слушания, ведения беседы и убеждения;
- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;
- особенности ролевого взаимодействия;
- пути формирования эмпатии в общении;
- особенности межличностной аттракции;
- способы управления эмоциями и чувствами;
- психологические основы формирования первого впечатления.

В результате освоения учебной дисциплины должны быть актуализированы общие компетенции, включающие в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате освоения учебной дисциплины должны быть актуализированы профессиональные компетенции, включающие в себя способность:

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций.

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

3. Формы и методы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
1	**2**
Умения:	
У 1. использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;	Экспертная оценка решения практической задачи в билете.
У 2. использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;	
У 3. общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;	
У 4. психологически грамотно строить свое общение;	
У 5. эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;	
У 6. управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;	
У 7. найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;	
У 8. эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;	
У 9. выявлять факторы эффективного общения.	
Знания:	
З 1. цели, функции, виды общения;	Оценка результатов выполнения практической работы и экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Итоговый контроль – экзамен, который предполагает теоретическую и практическую части.
З 2. средства общения;	
З 3. психологические основы межличностного понимания;	
З 4. особенности, этические нормы и принципы делового общения;	
З 5. техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;	
З 6. техники слушания, ведения беседы и убеждения;	
З 7. правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;	
З 8. особенности ролевого взаимодействия;	
З 9. пути формирования эмпатии в общении;	
З 10. особенности межличностной аттракции;	
З 11. способы управления эмоциями и чувствами;	
З 12. психологические основы формирования первого впечатления.	

4. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам), видам контроля

по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

(наименование дисциплины)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части), умений, знаний	Наименование оценочного средства
	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	З 1, З 3, З 4, З 8, З 9, З 11, З 12, У 1, У 3, У 4, У 5, У 7, ОК 01, ОК 02, ОК 06	Терминологический диктант, вопросы для устного /письменного опроса, практические задания, оценка самостоятельной работы
	Тема 2. Межличностная коммуникация	З 2, З 9, З 11, З 12, У 1, У 2, У 3, У 4, У 7, У 9., ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Тестовые задания, терминологический диктант, ситуационные задачи, практические задания, вопросы для устного /письменного опроса, оценка самостоятельной работы
	Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	З 3, З 5, З 6, З 7, З 8, З 9, З 10, З 11, З 12, У 1, У 3, У 4, У 5, У 8, У 9., ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Терминологический диктант, практические задания, вопросы для устного /письменного опроса, подготовка рефератов, докладов, оценка самостоятельной работы
	Тема 4. Межличностное взаимодействие	З 3, З 5, З 6, З 9, З 10, З 11 У 1, У 3, У 4, У 5, У 6., У 8, У 9., ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Терминологический диктант, ситуационные задачи, практические задания, вопросы для устного /письменного опроса, подготовка рефератов, докладов, оценка самостоятельной работы
	Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	З 3, З 9, З 10, З 12, У 1, У 2, У 3, У 4, У 7, У 8, У 9., ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Тестовые задания, ситуационные задачи, практические задания, вопросы для устного /письменного опроса, оценка самостоятельной работы
	Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	З 4, З 6, З 9, З 12, У 1, У 2, У 3, У 4, У 5, У 8, У 9., ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Терминологический диктант, ситуационные задачи, практические задания, вопросы для устного /письменного

			опроса, подготовка рефератов, докладов, оценка самостоятельной работы
	Тема 7. Правила эффективного общения	З 5, З 6, З 11, З 12, У 1, У 2, У 3, У 4, У 6., У 9., ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5	Ситуационные задачи, устный/письменный опрос, задания в тестовой форме, терминологический диктант, практические задания, творческо-практические работы, подготовка рефератов, докладов, оценка самостоятельной работы
	Промежуточная аттестация в форме экзамена		Вопросы для собеседования, задачи

5. КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере

Отметьте один правильный ответ

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

а) коммуникация

б) общение

в) деятельность

г) развития

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

а) коммуникация

б) интеракция

в) познание

г) управление

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

а) познание

б) коммуникация

в) социальная перцепция

г) стереотипизация

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

а) коммуникация

б) деятельность

в) интеракция

г) управление

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

а) трудовая деятельность

б) профессиональное общение

в) деловое общение

г) интеракция

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

а) деловое общение

б) ритуальное общение

в) социально-ориентированное общение

г) профессиональное общение

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

а) деловое общение

б) манипулятивное общение

в) социально-ориентированное общение

г) профессиональное общение

8. Способность к сопереживанию и сочувствию другим людям, называется

а) настроение

б) эмпатия

в) экспрессия

г) чувство
9. Средства общения, к которым относится речь, ее звуковая инструментовка и экпрессивность, называются
а) невербальными
б) вербальными
в) перцептивными
г) коммуникативными
10. Мимика и жесты являются средствами общения, которые называются
а) вербальными
б) невербальными
в) перцептивными
г) коммуникативными
11. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в частности в условиях лечебного взаимодействия называется
а) интерактивной толерантностью
б) интерактивной компетентностью
в) коммуникативной толерантностью
г) коммуникативной компетентностью
12. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению называется
а) рефлексия
б) самосознание
в) идентификация
г) интеракция
13. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения
а) средства общения
б) паралингвистика
в) мыслительная деятельность
г) коммуникативный акт
14. Вид общения, в котором общающиеся соблюдают исторически сложившиеся, социально санкционированные, упорядоченные формы поведения
а) деловое общение
б) ритуальное общение
в) профессиональное общение
г) манипулятивное общение
15. Сложный психологический феномен, в котором соединяются чувственный, логический и эмоциональный компоненты, эмоциональное отношение и оценочные суждения о другом человеке
а) первое впечатление
б) социальная перцепция
в) стратегия поведения
г) социальный стереотип
16. Совокупность невербальных средств общения, создающих пространственно-временные характеристики общения
а) жестика
б) таксика
в) мимика
г) проксемика
17. Совокупность невербальных средств общения, включающих положения и движения тела
а) мимика

б) пантомимика
в) жестика
г) таксика
18. Вид общения, нацеленный на раскрытие личностных особенностей, психологических состояний, интересов и других личностно значимых характеристик общающихся
а) личностно-ориентированное
б) профессиональное
в) доверительное
г) манипулятивное
19. Сложное социально-психологическое явление, которое включает в себя систему действий с использованием невербальных средств общения – поведение
а) экспрессивное
б) интерактивное
в) коммуникативное
г) манипулятивное
20. Разговор, поддерживаемый двумя собеседниками
а) монолог
б) диалог
в) беседа
г) переговоры
21. Речь, произносимая одним человеком, обращенная к другому человеку или многим людям, слушающим его
а) монолог
б) диалог
в) переговоры
г) спор
22. Вид речи, который используется во внутриличностном общении
а) монологическая
б) публичная
в) внутренняя
г) устная
23. Вид речи, который используется в межличностном общении
а) внешняя
б) публичная
в) внутренняя
г) устная

Расставьте соответствие между невербальными средствами общения и их компонентами:

1) 1.Мимика
2. Проксемика
3. Таксика
А. расстояние между собеседниками
Б. рукопожатие
В. нахмуривание
Г. наклон вперед сидящего

2) 1.Визуальный контакт
2. Паралингвистика
3. Экстралингвистика
А. ударение
Б. избегание взгляда

В. покашливание
Г. объятия

3) 1. невербальные средства общения
2. вербальные средства общения
А. мимика
Б. пантомимика
В. монолог
Г. таксика
Д. публичная речь
Е. экстралингвистика

Тема 2. Межличностная коммуникация

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

а) социальная роль
б) социальный стереотип
в) социальный статус
г) предрассудок

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

а) социальная роль
б) социальный стереотип
в) социальная установка
г) социальный статус

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

а) социальные установки
б) правила ритуала
в) традиционные представления
г) социальные ожидания

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

а) социально-перцептивная
б) эмпатическая
в) социально-сензитивная
г) коммуникативная

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

а) коммуникативная
б) эмпатическая
в) социально-перцептивная
г) социально-сензитивная

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

а) коммуникативные
б) творческие
в) социально-перцептивная
г) интеллектуальные

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

а) коммуникативная компетентность

б) эмпатия

в) социально-перцептивные способности

г) коммуникативные способности

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

а) способствует

б) не оказывает влияния

в) создает негативную психологическую установку

г) влияние зависит от индивидуального содержания стереотипа

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

а) способствует

б) не оказывает влияния

в) создает негативную психологическую установку

г) влияние зависит от индивидуального содержания стереотипа

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

а) высокого

б) среднего

в) низкого

г) любого

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

а) конформность

б) эмпатия

в) рефлексия

г) сензитивность

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

Выберите все правильные ответы.

1. Процесс активного слушания включает

а) сосредоточение

б) восприятие

в) запоминание

2. Вспомогательные средства, улучшающие навыки слушания

а) умение концентрироваться

б) умение слушать критически

в) умение списывать

3. В общении с пациентом ценится

а) оценочное слушание

б) безоценочное слушание

в) подслушивание

4. Вербализация это

а) подведение итогов сказанному

б) повторение эмоционального содержания высказывания своими словами

в) отражение чувств

5. Парафраз – это

а) сформулировать ту же мысль иначе

б) отражение чувств

в) ошибка слушания

6. Пассивное слушание применяют

а) если собеседник сильно эмоционально возбужден

б) если собеседник спокоен

в) если собеседник общителен

7. Активное слушание применяется

а) в деловых переговорах

б) в конфликтных ситуациях

в) если собеседник сильно расстроен

8. Эмпатическое слушание предполагает

а) настрой на слушание

б) отражение чувств, переживаний собеседника

в) критику собеседника

9. Эффективность процесса слушания зависит от

а) шума и помех

б) пола слушателя

в) микроклимата помещения

10.Слушание это

а) процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывание им значения

б) точная расшифровка поступающей информации

в) реакция слушающего

11. Сколько времени в среднем тратит человек на слушание?

а) 29,5 %

б) 21,5 %

в) 10 %

12.Компоненты, способствующие умению слушать и понимать

а) участие

б) спокойное отношение к другому

в) открытость

13.Чтобы успокоить эмоционально возбужденного человека Вы будете

а) отражать его информацию или его чувства

б) пассивно слушать

в) скажете «успокойся», «не нервничай!»

14.При обсуждении деловых вопросов Вы будете применять

а) активное слушание

б) оценочное слушание

в) эмпатическое слушание

15. Эмпатическое слушание Вы будете применять

а) если человек хочет поделиться какими-то переживаниями

б) в деловых переговорах

в) если собеседник сильно эмоционально возбужден

16. При эмпатическом слушании рекомендуется использовать

а) ты - высказывания

б) я - высказывание

в) сообщения

17. Умением слушать называется

а) восприятие информации от говорящих

б) поощрительное отношение к говорящему

в) незначительное воздействие на говорящего

Тема 4. Межличностное взаимодействие

I. Отметьте один правильный ответ

1. Компонент процесса общения, который возникает при первом взаимодействии людей друг с другом и поддерживается на всем протяжении их общения

а) психологический контакт

б) мнение о партнере по общению

в) первое впечатление

г) эффект ореола

2. Сложный психологический феномен, включающий в себя чувственный, логический и эмоциональный компоненты, в который входят значимые особенности облика и поведения человека, оказавшегося объектом восприятия

а) мнение о партнере

б) механизм идентификации

в) первое впечатление

г) социальный стереотип

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

а) рефлексия

б) имидж

в) самопрезентация

г) первое впечатление

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

а) самопрезентация

б) имидж

в) рефлексия

г) идентификация

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

а) рефлексия

б) идентификация

в) каузальная атрибуция

г) эффект ореола

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

а) рефлексия

б) стереотипизация

в) физиогномическая редукция

г) идентификация

7. Классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям
а) идентификация
б) каузальная атрибуция
в) стереотипизация
г) рефлексия
8. Психологический механизм познания и понимания людьми друг другу, состоящей в приписывании другому человеку причин его поведения, если информация об этих причинах отсутствует
а) рефлексия
б) стереотипизация
в) каузальная атрибуция
г) физиогномическая редукция
9. Психологический эффект социального восприятия, проявляющийся в виде тенденции воспринимать другого человека в соответствии со сложившимся ранее мнением, впечатлением о нем и стремлении совместить с ним новую информацию о нем
а) рефлексия
б) эффект ореола
в) стереотипизация
г) социальная аттракция
10. Процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего субъекта и продукт этого процесса
а) эффект ореола
б) самопрезентация
в) рефлексия
г) аттракция
11. Механизм социального восприятия и познания людьми друг друга, основанный на формировании устойчивого позитивного чувства к партнеру по общению
а) социальная аттракция
б) физиогномическая редукция
в) каузальная атрибуция
г) социальная ингибиция
12. Социально-психологический эффект положительного влияния присутствия других людей на эффективность выполняемой деятельности
а) децентрация
б) социальная ингибиция
в) социальная аттракция
г) социальная фасилитация
13. Социально-психологический эффект негативного влияния присутствия других людей на эффективность выполняемой деятельности - социальная
а) аттракция
б) фасилитация
в) ингибиция
г) адаптация
14. Психологический механизм восприятия и познания людьми друг друга, состоящий в стремлении понять другого человека исходя из мнений, представлений, знаний другого, а не своих собственных
а) идентификация
б) рефлексия
в) эмпатия
г) децентрация

15. Социально-психологический механизм восприятия и понимания людей в группе, появляющийся в осознаваемой или мало осознаваемой ориентации индивида на нормы, ценности, мнения, уже имеющиеся в группе, общность с которой признается существующей или желательной
а) конформизма
б) подражания
в) референтности
г) идентификации
16. Социально-психологический механизм восприятия и познания людьми друг друга, состоящий в осознаваемом следовании чьему-то примеру, образу поведения в группе
а) подражания
б) заражения
в) идентификация
г) референтности
17. Психологический механизм восприятия и понимания людьми друг друга, состоящий в неосознанном восприятии и передаче эмоционального состояния одних членов группы другим
а) подражания
б) идентификации
в) заражения
г) эмпатии
18. Препятствия и трудности, возникающие в процессе общения называются
а) коммуникативные барьеры
б) психологические барьеры
в) семантические барьеры
г) фонетические барьеры
19. Социально-психологический феномен, который проявляется как результат переживания личностью трудностей общения
а) фрустрация
б) психологический барьер
в) психологическая травма
г) коммуникативный барьер
20. Вид коммуникативного барьера, который составляют особенности дикции, интонации, произношения слов и т.п.
а) стилистический
б) фонетический
в) семантический
г) логический
21. Психологический механизм восприятия и познания людьми друг друга при помощи определения качеств личности по элементам внешнего облика
а) идентификация
б) стереотипизация
в) каузальная атрибуция
г) физиогномическая редукция
22. Психологический механизм восприятия людьми друг друга, который состоит в признании у своей группы больших достоинств и привилегий, чем у других групп
а) конформизма
б) референтности
в) межгрупповой дискриминации
г) группового давления
23. На возникновение аттракции влияют факторы (правильных ответов может быть несколько):

а) сходство личностных качеств
б) сходство социального статуса
в) различные виды профессиональной деятельности
г) сходный возраст
д) частота актов общения
е) различные национальные культуры

II. Установите последовательность

I. Определите порядок восприятия элементов внешнего облика человека взрослым человеком в соответствии с их психологической значимостью (на основании исследований А.А. Бодалева):
а) глаза (цвет)
б) нос
в) волосы (цвет)
г) мимика
д) рост
ж) особенности телосложения

III. Установите соответствие

1. Установите соответствие видов каузальной атрибуции и их психологического содержания

а) причина поведения приписывается самому действующему человеку
б) причина поведения заключается в обстоятельствах, условиях, ситуации, в которой человеку приходится действовать
в) причина поведения заключается в том объекте, на который направлено действие человека
1) личностная
2) стимульная
3) обстоятельственная

2. Установите соответствие вида коммуникативного барьера и его содержания

а) включает особенности произношения, дикции, интонации и т.п.
б) составляют различия в знании значений используемых слов, символов и способности понять их ситуативный смысл
в) составляют ошибки построения фраз и выражений, использования слов и терминов
г) различие уровня образования, развития мышления, уровня и типа интеллекта
д) психологические особенности личности, значительно отличающие от других участников общения, формирующих отношение к ней, препятствующее общению
е) различия социального положения, профессии, религии, национальности

1) социокультурный
2) логического понимания
3) фонетический
4) стилистический
5) семантический
6) барьер отношений

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

I. Отметьте один правильный ответ

1.Столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов, субъектов взаимодействия, фиксируемых в жесткой форме, называется
а) ссора
б) конфликт
в) противоборство

г) разногласия
2.Стратегия реагирования, подразумевающая любые попытки урегулировать конфликт на условиях одной стороны без учета интересов другой, применяются разные тактики: угрозы, запугивания наказанием и т.д.
а) разрешения проблемы
б) уступок
в) соперничества
г) ухода
3.Стратегия реагирования, при которой конфликтующие стороны прилагают усилия, чтобы выяснить проблемы, разделяющие стороны, разработать и принять взаимовыгодное решение
а) сотрудничества
б) уступок
в) соперничества
г) ухода
4.Процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений, называется
а) усиление конфликта
б) разрешение конфликта
в) разногласия конфликта
г) затухание конфликта
5.Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая источником противоречий между людьми
а) объект конфликта
б) предмет конфликта
в) конфликтная ситуация
г) результат конфликта
6. Стадия развития конфликта, на которой происходит резкая интенсификация борьбы оппонентов
а) инцидент
б) взаимодействие
в) эскалация
г) разрешение
7. Стадия развития конфликта, на которой осуществляется переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта
а) эскалация
б) разрешение
в) завершение
г) инцидент
8. Процесс уменьшения актуальности и остроты имеющихся у конфликтующих сторон противоречий называется
а) завершение
б) разрешение
в) затухание
г) урегулирование
9. Процесс целенаправленной деятельности участников конфликта по разрешению имеющихся противоречий и принятию решения
а) урегулирование
б) посредничество
в) разрешение
г) завершение

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

а) перерастание в другой конфликт

б) динамика конфликта

в) частичное урегулирование

г) противоборство сторон

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

а) участник конфликта

б) медиатор

в) коммуникатор

г) оппонент

Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы

Отметьте все правильные ответы

1. Деловое общение можно условно разделить на:

1) прямое

2) косвенное

з) опосредованное

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

1) метод снятия напряжения

2) метод зацепка

з) метод координации

4) метод прямого подхода

3. Основными этапами деловой беседы являются?

1) начало беседы

2) аргументирование выдвигаемых положений

3) информирование партнеров

4) принятие решения

5) подведение итогов

4. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1) установить контакт с собеседником

2) создать благоприятную атмосферу для беседы

3) подготовить тему для обсуждения

4) определить степень важности беседы

5) привлечь внимание к теме разговора

6) пробудить интерес

5. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1) в данном случае вы совершенно не правы!

2) в данном случае вы возможно не правы!

3) может быть, в данном высказывании вы и не правы?

6. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличение объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?

1) межличностного

2) между личностью и группой

3) межгрупповой

7. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

1) практику

2) собеседнику

3) мыслителю
8. Какие существуют основные группы вопросов?
1) конкретизирующие вопросы
2) закрытые вопросы
3) открытые вопросы
4) риторические вопросы
9. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?
1) лесть
2) комплимент
3) похвала
10. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:
1) интимная зона
2) личная, или персональная зона
3) социальная зона
4) индивидуальная зона
5) публичная зона
11. Каков размер личной, или персональной зоны?
1) 45-120 см 3) 45-110 см
2) 50-100 см 4) 60-120 см
12. На какие группы можно разбить жесты?
1) жесты — иллюстраторы
2) жесты – регуляторы
3) жесты — эмблемы
4) жесты – адапторы
5) жесты — аффекторы
6) жесты — указатели
13. Каков размер социальной зоны?
1) 100-300 см
2) 120-400 см
3) 110- 400 см
4) 120-350 см
14. Что относят к невербальным средствам общения?
1) мимику
2) жесты
3) движения
4) позу
5) взгляд
6) речь
15 Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?
1) Для установления контакта с аудиторией
2) Для снятия барьера страха
3) Для устранения всех сомнений
16. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это …
1) кинесические средства общения
2) просодические средства общения
3) такесические средства общения
17. Просодические средства общения связаны с (со) ...
1) прикосновением
2) тембром голоса
3) взглядом

18. Что не относится к такесическим средствам общения?
1) рукопожатия
2) похлопывание по плечу
3) движения руками (жесты)
19. Похлопывание по плечу возможно при ...
1) моральной поддержке человека
2) равенстве социального положения участников общения
3) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
4) встрече с коллегами по работе
20. Доминирующее рукопожатие – это значит ...
1) рука сверху, ладонь развернута вниз
2) рука снизу, ладонь развернута вверх
3) обе ладони находятся в вертикальном положении
4) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении
21. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является **свидетельством …**
1) забывчивости
2) лжи
3) враждебности
22. К особенностям деловых переговоров относят …
1) взаимозависимость участников переговоров
2) разнородность интересов сторон
3) обострение отношений с партнерами
23. Стратегии ведения переговоров – это …
1) позиционный торг
2) разрешение сложившегося конфликта
3) взаимный учет интересов участников
24. Основная функция речевого этикета – …
1) переход к внешней речи
2) снятие агрессии
3) передача смысла высказывания

Тема 7. Правила эффективного общения
Отметьте один правильный ответ
1. Внушение самому себе каких-либо представлений, суждений, идей, чувств
а) рационализация
б) самовнушение
в) аутотренинг
г) когнитивная атрибуция
2. Метод психотерапии, состоящий в том, что при помощи самовнушения пациент обучается воздействию на свое физическое или психическое состояние
а) рационализация
б) самовнушение
в) аутотренинг
г) релаксация
3. Состояние физической и психической расслабленности, покоя, эмоционального равновесия, возникающее у человека
а) рационализация
б) самовнушение
в) аутотренинг
г) релаксация
4. Психопрофилактика – это
а) комплекс психологических мероприятий, улучшающих психологическое

состояние человека
б) психологический метод воздействия на больного
в) система психологических методов и средств, предупреждающая появление негативных психологических реакций и состояний у человека
г) раздел психиатрии
5. Теория и практика психотерапевтического или психокоррекционного воздействия на людей, рассчитанная на улучшение их приспособления к социальным условиям их жизнедеятельности
а) социально-психологический тренинг
б) аутогенная тренировка
в) психопрофилактика
г) психогигиена
6. Просодическими средствами невербального общения выступают:
а) интонация
б) жесты
в) дистанция между общающимися
7. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
а) уважительность
б) эгоизм
в) доброжелательность
8. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
б) скрытое психологическое воздействие на делового партнера
в) оба варианта верны
г) нет верного ответа
9. Невербальными средствами общения являются:
а) рукопожатие, походка, взгляд
б) телефон
в) электронная почта
10. Формула побуждения партнера к принятию решения: «X определяю я, Y — Вы?», составляет основу приема психологического воздействия:
а) «Здесь и теперь»
б) «Делегирование полномочий»
в) «Право выбора»
11. Мишени манипулятивного воздействия:
а) структурные уровни психики манипулятора
б) локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
в) объекты, включенные в деловую ситуацию
12. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
б) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
в) оба варианта верны
г) нет верного ответа
13. Проявляющиеся в общении негативные черты личности: легкомысленность, раздражительность, недостаточно серьезное отношение к обязательствам, характерны для акцентуантов типа:
а) гипертимного

б) лабильного
в) возбудимого
14. Избираемые схемы интеллектуальной оценки, эмоционального реагирования и практических действий в конфликтной ситуации называются:
а) конфликтогенностью
б) образом конфликта
в**) стратегией поведения в конфликте**
15. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
б) утаивание информации
в) дозирование информации
16. Активное участие в монологе партнера по общению посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, называется слушанием:
а) рефлексивным
б) эмотивным
в) эмпатическим
17. Из перечисленных пунктов, культуру речевого общения составляют:
а) фонетическая культура
б) грамматическая культура
в) оба варианта верны
г) нет верного ответа
18. Адресат манипуляции в деловом общении:
а) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
в) партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
19. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней
а) угловая позиция
б) конкурирующе-оборонительная позиция
в) оборонительная позиция
20. Проявляющееся в общении ярко выраженное упрямство при отстаивании своих взглядов свойственно для акцентуантов типа:
а) интровертированного
б) демонстративного
в) застревающего
21. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
а) тактильными образами
б) зрительными образами
в) аудиальными образами
22. Богатство словарного запаса человека, точность, выразительность и доступность употребляемых слов отражает культуру:
а) риторическую
б) грамматическую
в) лексическую
23. Из перечисленных компонентов, в коммуникативную компетентность входи(я)т:
а) уровень владения коммуникативными техниками
б) социальная чувствительность
в) оба варианта верны
г) нет верного ответа
24. Коммуникативная зона для общения с большими аудиториями — это зона:
а) профессиональная

б) социальная
в) публичная
25. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
26. Проявляющиеся в общении негативные черты личности: эгоизм, хвастливость, ложь, отлынивание от работы, необузданность поступков, свойственны для акцентуантов типа:
а) демонстративного
б) гипертимного
в) дистимического
27. Позиция в деловом общении, которая применяется только для оперативного разговора:
а) угловая позиция
б) конкурирующе-оборонительная позиция
в) оборонительная позиция
28. К методам ведения деловых переговоров относят следующие:
а) метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции
б) метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации
в) компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод
29. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
а) убеждения
б) запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения
в) расположения
30. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности:
а) запланированное и незапланированное
б) непосредственное и опосредованное
в) прямое и косвенное
31. Один из существующих барьеров общения:
а) мировоззренческий барьер
б) психологический барьер
в) соматический барьер
32. Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:
а) независимость
б) неприязнь друг к другу
в) заинтересованность в предстоящей бесед
33. Одной из основ деловой беседы является:
а) использование высоколитературного языка
б) использование профессионализмов и делового жаргона
в) комплиментарное воздействие
34. Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из:
а**) 13 слов**
б) 10 слов
в) 11 слов
35. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:
а) обонятельный контакт
б) зрительный контакт
в) осязательный контакт

6. КОМПЛЕКТ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере

Задание № 1. «Функции общения»

Определите, какие функции выполняет общение в следующих жизненных ситуациях:

a. Человек испытывает чувство одиночества.
b. Человек обращается в справочное бюро, чтобы узнать время отправления поезда.
c. Молодой человек после общения с товарищем почувствовал, что у него изменилось настроение.
d. Преподаватель на занятии дает задание, студенты начинают выполнять его, преподаватель в процессе их работы дает пояснения, корректирует их работу.

Задание № 2. Составить схему «Средства общения»

Задание № 3. Составить схему «Виды общения»

Задание № 4. Составить таблицу «Виды общения»

№	Критерий классификации	Вид общения	Условия существования

Задание № 5. Составить таблицу «Средства общения»

№	Критерий классификации	Вид средства общения

Задание № 6. Составить таблицу «Невербальные средства общения»

№	Вид невербального средства общения	Структурные элементы и разновидности

Задание № 7. «Средства общения»

Определите, какие средства общения используются в следующих ситуациях:

1) Подруги разговаривают по телефону.
2) Преподаватель, слушая ответ студента на заданный вопрос, удивленно приподнимает брови.
3) За хорошие оценки отец похлопал сына по плечу
4) В качестве примирения, они пожали друг другу руки

Задание № 8. «Виды общения»

Определите вид общения в следующих ситуациях:

1) Татьяна пишет письмо Онегину.
2) Менеджеру предстоял разговор с директором фирмы.
3) Два друга очень эмоционально о чем-то спорят.
4) «Ну вот, опять опоздал» - думал Петр глядя в след уходящего поезда.

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

Задание № 1. «Анализ реального конфликта»

1. Описать ситуацию реального конфликта, участником которого вы были.
2. Проанализировать конфликт, указав:
   1) Предмет конфликта,
   2) Объект конфликта,
   3) Особенности конфликтной ситуации,
   4) Участники конфликта,
   5) Особенности динамики конфликта,
   6) Результат конфликта,
   7) Стратегии поведения участников конфликта,
   8) Значение конфликта для дальнейшей совместной деятельности и общения.

Задание № 2. «Виды конфликтов в профессиональном общении медицинских работников»

Определить виды конфликтов, которые встречаются в профессиональном общении медицинских работников.

При выполнении задания использовать классификацию конфликтов по различным критериям.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

1. Активная защита	А) контрманипуляция
	Б) сменить тему разговора
	В) промолчать
2. Пассивная защита	Г) расставить точки над «и»

2.Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам.
7. Он идёт к окну и закрывает его.
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул.

Тема 7. Правила эффективного общения

Задание № 1. «Особенности профессионального медицинского общения»
Определить, какие виды общения (по всем критериям) включает в себя профессиональное медицинское общение. Записать результат в тетрадь.

Задание № 2. «Социальный стереотип медработника»
Составьте перечень качеств стереотипного образа медицинского работника в современном обществе. Определите тип качеств личности, входящих в стереотипный образ в соответствии с психологической структурой личности.

Задание № 3. «Имидж медработника»
Составьте перечень элементов имиджа медицинского медработника, способствующего конструктивному общению.

7. КОМПЛЕКТ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИХ ДИКТАНТОВ

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере

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

Тема 2. Межличностная коммуникация

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

Тема 4. Межличностное взаимодействие

1. социальная роль
2. социальный стереотип
3. социально-психологическая установка
4. ценностные ориентации личности
5. уровень притязаний личности
6. взаимоотношения
7. взаимодействия
8. социально-психологические отношения
9. социальный статус
10. социальные ожидания

Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения
Вариант 1

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

Вариант 2

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

Тема 7. Правила эффективного общения

Вариант 1

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

Вариант 2

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

8. КОМПЛЕКТ КРОССВОРДОВ

Кроссворд на тему: «Психология личности»

ПО ВЕРТИКАЛИ

2. Отсутствие или недостаток трудолюбия, предпочтение свободного времени трудовой деятельности. Традиционно расценивается как порок.

3. Вид бытовой наркомании, наиболее распространенная форма, которой является никотинизм.

7. Совокупность практически усвоенных знаний, навыков, умения.

10. Поведение человека, целью или результатом которого является падение чувства собственного достоинства или достоинства в глазах других людей.

13. Чувство собственного достоинства, собственной ценности, самоуважения.

15. Характеристика организма, рассматриваемая как источник преобразования или поддержания им жизненно значимых связей с окружающим миром.

16. Почтительное отношение, основанное на признании чьих-нибудь достоинств.

19. Система внутренних и внешних мотивов, заставляющих человека поступать определенным образом. На первый взгляд, это что-то абстрактное и далекое, но без этого невозможны ни желания, ни радость от их осуществления.

20. Болезненное пристрастие к какому-либо веществу, входящему в группу наркотических препаратов, вызывающему эйфорическое состояние или меняющему восприятие реальности.

ПО ГОРИЗОНТАЛИ

1. Одна из черт в характере человека, позволяющая достигать поставленных целей через продолжительное количество времени; преодолевать жизненные трудности, совершать ошибки, но идти дальше несмотря на неудачи и провалы; влечение к победе, достижению результата.

4. Психологическая установка и поведение, решительность в поступках, самоуверенность и способность человека преодолевать чувство страха и растерянности.

5. Сосредоточенность действий, мыслей и чувств на непреклонном движении и достижении поставленной цели.

6. Состояние повышенного напряжения организма как защитная реакция на различные неблагоприятные факторы (голод, холод, физические или психические травмы т.п.).

8. Социально-биологическое свойство человека, отражающее его возможность выполнять конкретную работу в течение заданного времени с необходимым уровнем эффективности и качества.

9. Способность реализовывать в межличностных отношениях свои лучшие качества личности, высокую внутреннюю культуру и навыки в соблюдении правил поведения и общения, принятых в данном обществе.

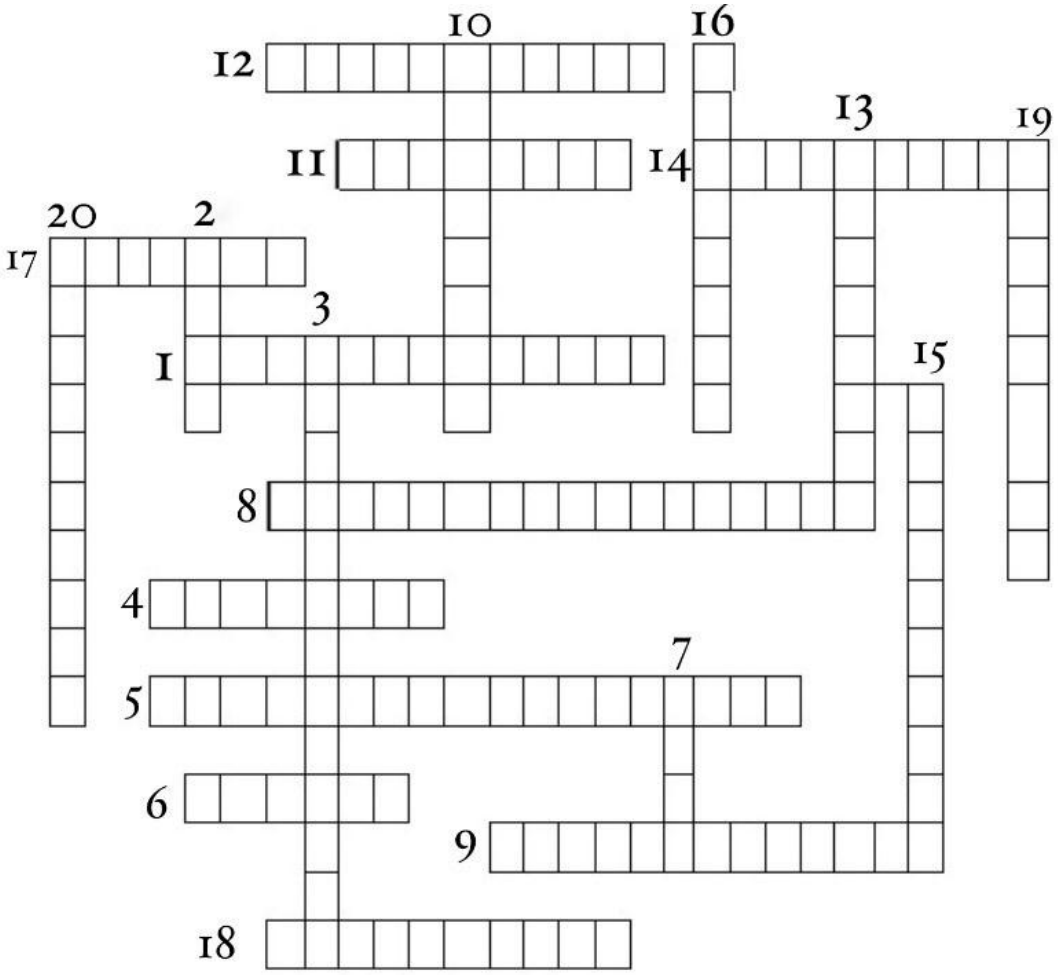
11. Самое ценное, самое дорогое и родное, что есть у человека; это люди, которые дали каждому из нас жизнь, которых надо ценить, уважать и беречь.

12. Скрытый психологический прием, с помощью которого вы можете заставить любого человека, подчеркиваю, любого, выполнить нужные вам действия вопреки его воле и интересам.

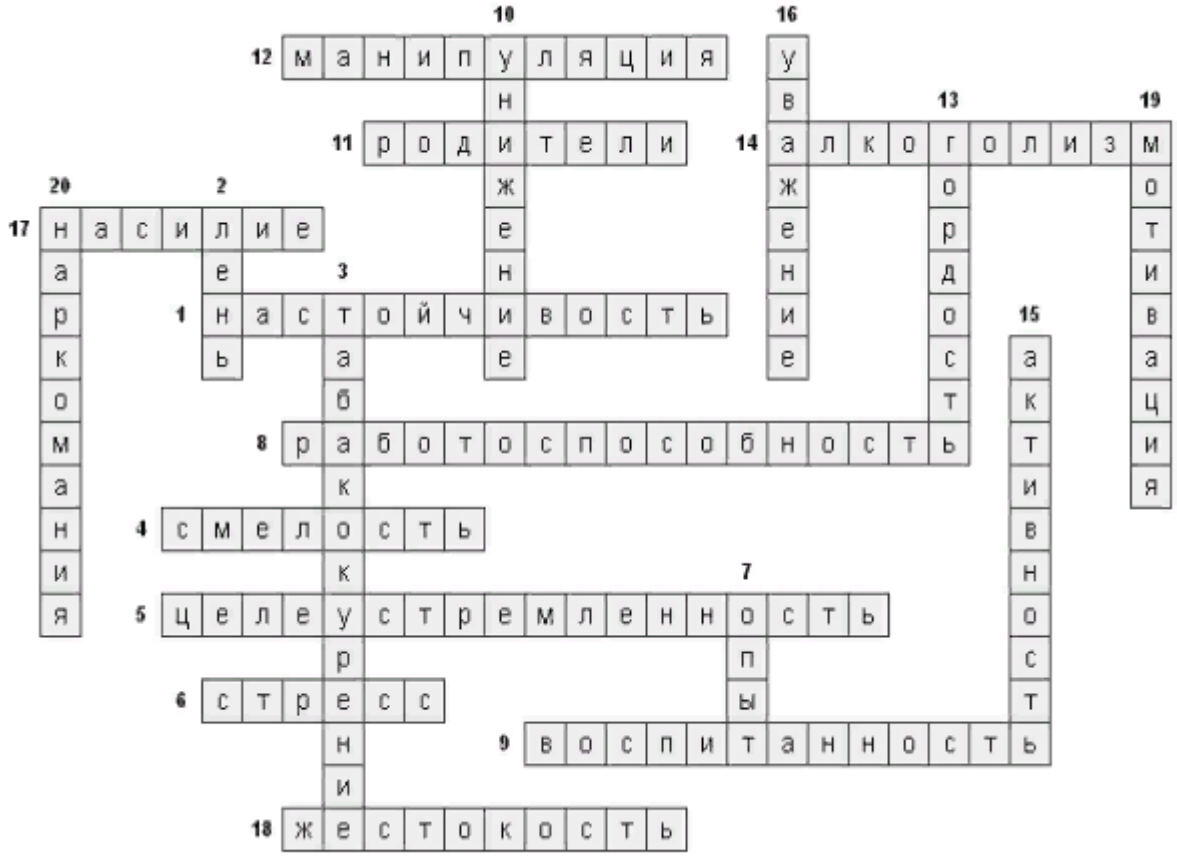
14. Депрессант, то есть вещество, замедляющее все процессы в организме; его небольшие дозы придают ощущение расслабленности и уверенности в себе; в больших дозах он замедляет реакцию и отрицательно сказывается, например, на глазомере и координации.

17. Преднамеренное применение физической силы или власти, действительное или в виде угрозы, направленное против себя, против иного лица, группы лиц или общины, результатом которого являются телесные повреждения, смерть, психологическая травма.

18. Морально-психологическая черта личности, которая проявляется в бесчеловечном, грубом, оскорбительном отношении к другим живым существам, причинении им боли и в посягательстве на их жизнь.



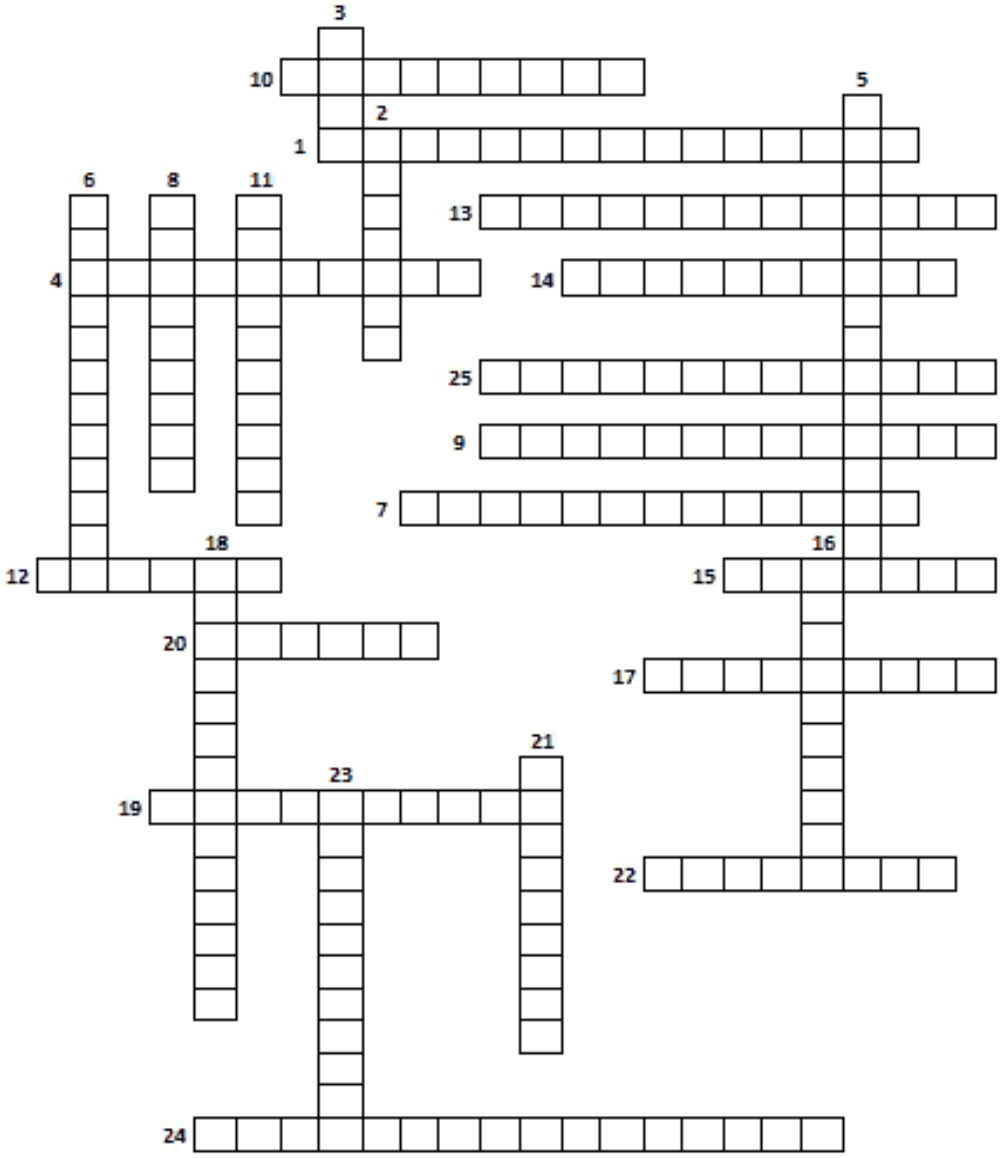
Эталоны ответов: «Психология личности»



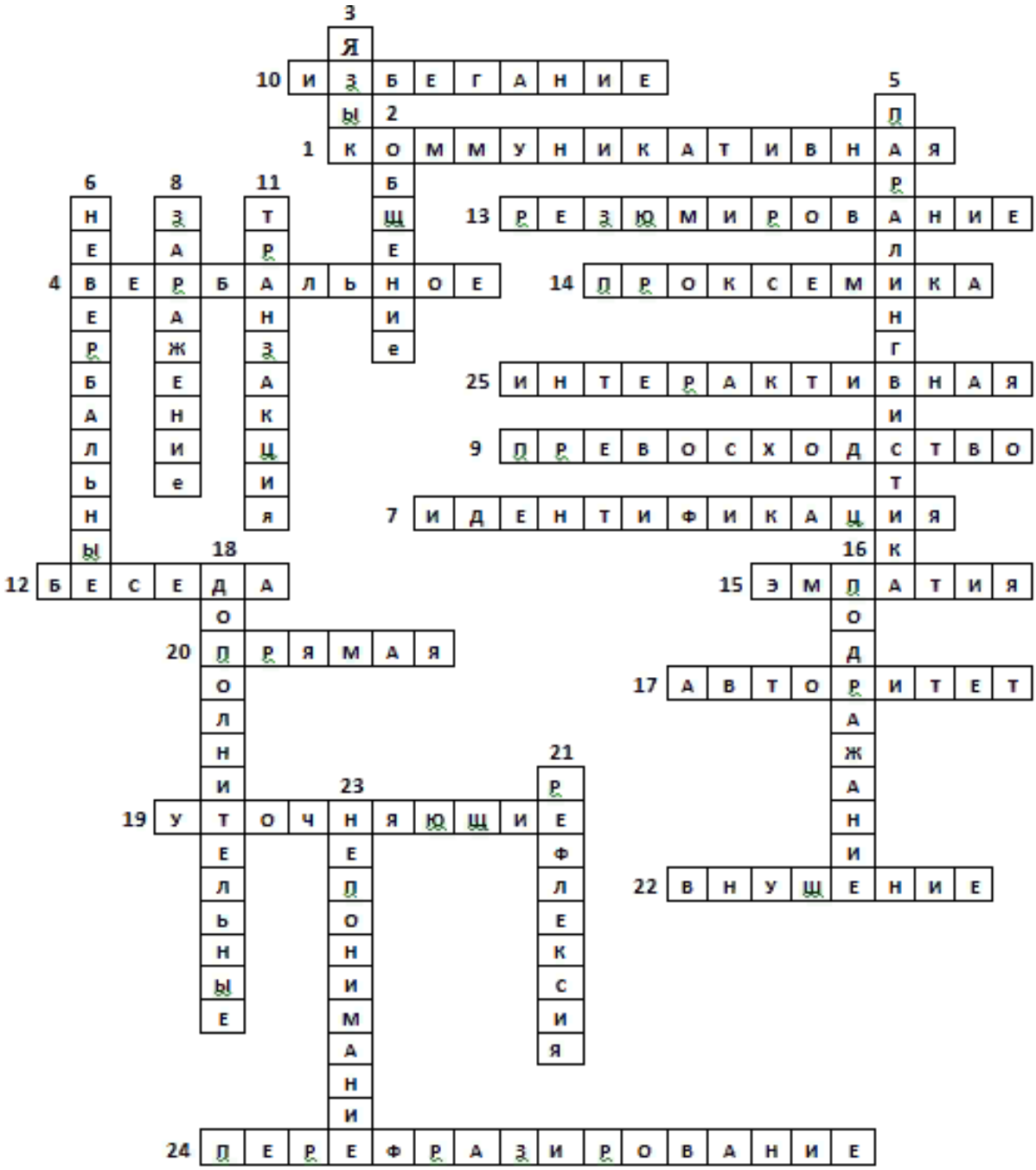
Кроссворд на тему: «Психология общения»

1. Сторона общения, характеризующая процесс обмена информацией.
2. Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
3. Главное средство общения.
4. Одно из видов общения.
5. Наука, изучающая особенности произношения, тембр и высоту голоса, громкость речи, плачь, смех, паузы между словами и т.д.
6. Эти элементы общения указывают на важные моменты сообщения, дополняют содержание высказывания, свидетельствуют об отношении к собеседнику.
7. Предположение о внутреннем состоянии партнера по общению, строящееся на основе попытки поставить себя на его место.
8. Невольная подверженность человека различным эмоциональным состояниям.
9. Фактор, срабатывающий в случае неравенства партнеров в той или иной сфере.
10. Защита от источника информация, проявляющаяся в том, что человек невнимателен, не слушает, постоянно находит повод отвлечься.
11. Намерение к действию, которое отражает понимание человеком ситуации общения.
12. Вербально-коммуникативный метод, заключающийся в ведении тематически направленного диалога.

13. Подведение итога беседы.
14. Наука, изучающая расположение партнеров по общению в пространстве относительно друг друга.
15. Способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.
16. Воспроизведение черт и образцов поведения другого человека.
17. Барьер непонимания, при котором человек делит людей на две группы, при этом принимает информацию от одной и блокирует от второй группы.
18. Транзакции, при которых партнеры адекватно воспринимают позиции друг друга и направляют свои действия в том направлении, которое ожидается и принимается собеседником.
19. Вопросы, используемые для поддержания беседы.
20. Акцентировка, при которой используется употребление служебных фраз.
21. Знание того, как партнер понимает меня.
22. Неаргументированное воздействие на человека.
23. Защита от самой информации.
24. Сказанное другими словами сообщение респондента для перевода на иной уровень.
25. Сторона общения, характеризующая процесс взаимодействия партнеров по общению.



Эталоны ответов: «Психология общения»


1 КОММУНИКАТИВНАЯ
2 ЫБЩЕ
3 ЯЗЫК
4 ВЕРБАЛЬНОЕ
5 ПРАГ
6 НЕБЫТИЕ
7 ИДЕНТИФИКАЦИЯ
8 ЗАЖЕНИЕ
9 ПРЕВОСХОДСТВО
10 ИЗБЕГАНИЕ
11 ТРАНЗАКЦИЯ
12 БЕССЕДА
13 РЕЗЮМИРОВАНИЕ
14 ПРОКСЕМИКА
15 ЭМПАТИЯ
16 КОД
17 АВТОРИТЕТ
18 ОДНОЗНАЧНЫЕ
19 УТОЧНЯЮЩИЕ
20 ПРЯМАЯ
21 РЕФЛЕКСИЯ
22 ВНУШЕНИЕ
23 ЕПОНИМАНИЕ
24 ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ
25 ИНТЕРАКТИВНАЯ

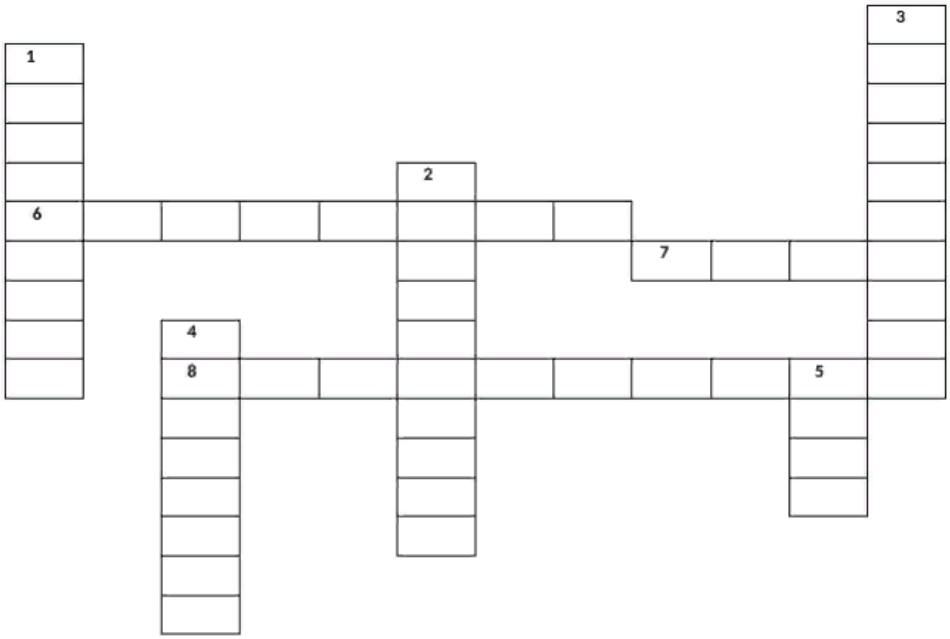
Кроссворд № 3

По вертикали:

1 Общая способность к познанию и решению проблем.
2 Наука о закономерностях развития и функционирования психики.
3 Субъективный образ предмета, явления или процесса.
4 Процесс и состояние субъекта на восприятие приоритетной информации и выполнение поставленных задач.
5 Один из видов активности человека и животных (главный вид деятельности дошкольника).

По горизонтали:

6 Человек как ценность, ради которой осуществляется развитие общества.
7 Способность человека действовать в направлении сознательно поставленной цели.
8 Систематическое, целенаправленное и планомерное восприятие объектов. Один из видов педагогического мониторинга.



Эталон ответов:

9. КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере

1. Назовите теоретические подходы к пониманию общения и их главные идеи.
2. Как взаимосвязаны общение и деятельность человека?
3. Какое значение имеет общение для личности?
4. Охарактеризуйте коммуникативную компетентность личности
5. Назовите цели общения личности в системе социальных связей и отношений.
6. Назовите виды взаимоотношений людей в обществе и дайте их краткую характеристику.
7. Назовите этапы развития взаимоотношений и особенности общения на этих этапах.
8. Назовите и охарактеризуйте этические проблемы общения в медицине.
9. Какое значение для общения медицинских работников имеют медицинская этика, деонтология и медицинская культура?
10. Назовите принципы медицинской этики, определяющие особенности взаимоотношений и общения медицинских работников с коллегами.
11. Объясните действие принципа коллегиальности в общении медицинских работников друг с другом.
12. Объясните взаимосвязь свободы и ответственности в общении медицинских работников.
13. Назовите этико-психологические особенности общения с коллегами в ситуациях совершения профессиональной ошибки.
14. Назовите социально-психологические особенности коллектива медицинских работников, влияющих на их общение друг с другом.
15. Какое значение имеет ценностно-ориентационное единство коллектива для профессионального общения медицинских работников друг с другом?

Тема 2. Межличностная коммуникация

1. Дайте определение понятия «социальная роль». Охарактеризуйте взаимосвязь социальных ролей личности в системе социальных отношений и общения.
2. Дайте определение понятия «социальный стереотип». Какое значение имеют социальные стереотипы для общения людей друг с другом?
3. Назовите виды социальных стереотипов и их психологические особенности.
4. Охарактеризуйте социальные стереотипы «больной», «пациент», «врач», «фельдшер», «медицинская сестра», «фармацевт».
5. Назовите психологические особенности стереотипных образов медицинских работников.
6. Назовите этические принципы взаимоотношений медицинских работников и пациентов.

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

1. Техники слушания.
2. Психологические приемы.
3. Методы активного слушания.
4. Примеры активного слушания.
5. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
6. Парирование замечаний собеседников.
7. Назовите и охарактеризуйте основные аспекты процесса общения.
8. Объясните, как взаимосвязаны общение и коммуникация.
9. Назовите структурные компоненты коммуникативного акта.
10. Назовите структурные элементы акта общения.
11. Назовите участников процесса общения.

12. Объясните, какое значение имеет профессиональная деятельность для социально-перцептивного процесса.

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

1. Назовите характерные особенности психологического контакта людей друг с другом в процессе общения.
2. Назовите психологические особенности феномена первого впечатления о другом человеке в процессе общения.
3. Назовите и охарактеризуйте факторы, влияющие на формирование первого впечатления о другом человеке.
4. Охарактеризуйте процесс самопрезентации.
5. Назовите и охарактеризуйте механизмы социального восприятия в процессе общения людей друг с другом.
6. Какие существуют психологические эффекты социального восприятия? Какое значение они имеют для процесса общения людей друг с другом?
7. Какие социально-психологические механизмы действуют в процессе общения людей друг с другом? Какое значение они имеют для совместной деятельности людей?
8. Объясните, что обозначает в психологии понятие «психологические барьеры общения».
9. Назовите виды психологических барьеров общения и их особенности.
10. Определение понятия конфликт. Специфические особенности конфликта как вида общения.
11. Условия возникновения конфликтов (пространственно-временные, социально-психологические, социальные).
12. Виды участников конфликта.
13. Цель конфликта.
14. Объект и предмет конфликта.
15. Конфликтное поведение.
16. Индивидуальная информационная модель конфликта.
17. Динамика конфликта. Психологические особенности этапов развития конфликта.
18. Психологические особенности личностно-ориентированного подхода к разрешению конфликта.
19. Психологические особенности поведенческого подхода к разрешению конфликта.
20. Формы завершения конфликта и их психологические особенности.
21. Определение понятия «медиация». Значение медиации для эффективного разрешения конфликтов.
22. Охарактеризовать технологии медиации.
23. Методы профилактики конфликтов.

Тема 7. Правила эффективного общения

13. Назовите показатели эффективного общения.
14. Охарактеризуйте процесс эффективного восприятия и понимания информации в процессе общения.
15. Тактики поведения личности в эффективном общении.
16. Факторы, влияющие на эффективность общения.
17. Факторы, влияющие на восприятие информации в процессе общения.
18. Психологические фильтры восприятия информации в процессе общения.
19. Метод восприятия информации «активное слушание», его психологические особенности.
20. Понятие «деловое общение». Виды делового общения.
21. Психологические особенности деловой беседы.

22. Условия и методы ведения успешной деловой беседы.
23. Правила эффективной аргументации.
24. Правила конструктивного ответа на критические замечания.
25. Правила эффективного общения при принятии решения.
26. Определение понятия «переговоры». Психологические особенности переговоров.
27. Условия эффективного проведения переговоров.
28. Определение понятия «дискуссия». Психологические особенности дискуссии.
29. Социальные роли участников дискуссии. Функции ведущего дискуссию, их значение.
30. Понятие «спор». Психологические особенности спора.
31. Правила успешного ведения спора.
32. Правила анализа результатов акта делового общения.
33. Определение понятия «доверительное общение».
34. Определение понятия «понимающее общение».
35. Психологические особенности доверительного общения.
36. Психологические особенности понимающего общения.
37. Назовите психологические приемы эффективного доверительного общения.
38. Характерные особенности приема доверительного общения «отражение эмоций».
39. Характерные особенности приема доверительного общения «повторение фраз собеседника».
40. Характерные особенности приема доверительного общения «соблюдение правил вежливости».
41. Определение понятия «техника понимающего общения».
42. Назовите условия осуществления доверительного общения.
43. Определение понятия «приемы понимающего реагирования». Назовите приемы понимающего реагирования.
44. Назовите общие приемы понимающего общения.

10. КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ

Задача 1.

В аптеке большая очередь, типичная для подобного времени суток (18 часов). Вошла женщина и тут же стала возмущаться, то фармацевт работает медленно. Она громко ругалась, обвиняя его в невнимательности к людям, которые устали после трудовой смены, и медлительности на протяжении всего времени пребывания в очереди. Когда подошла ее очередь, выяснилось, что необходимое ей лекарство в аптеке отсутствует. Тогда она стала обвинять фармацевта в непрофессионализме, в грубой форме оскорблять его и потребовала жалобную книгу, чтобы оставить негативный отзыв о его работе.

Задача 2.

Прокомментируйте приведенную ситуацию. Какие проблемы общения она иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли данное общение дискриминационным?

Очень полная больная говорит провизору о намерении покупки средства для похудения, рекламу которого часто показывают по телевидению. На вопрос посетительницы аптеки:

«Как его принимать? До или после еды?», провизор улыбается и отвечает: «Вместо еды. И тогда оно вам определённо поможет».

Требуется ли вмешательство руководителя в данной ситуации? Как бы следовало поступить заведующему аптеки, если он стал свидетелем такого разговора? Приведите свою фразу, которая могла бы решить конфликт между работником аптеки и покупателем

Задача 3.

На работника аптеки, где вы являетесь заведующим, стали поступать жалобы на бестактное общение с покупателями. Вы принимаете решение поговорить с работником, но он только раздражается, свою работу считает соответствующей стандартам. Какой метод общения с подчиненным здесь должен быть применен? Какой должен быть стиль беседы?

Задача 4.

Прокомментируйте приведенную ситуацию. Какие проблемы общения она иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли поведение провизора этичным?

В аптечное учреждение пришла девочка 13 лет и попросила провизора продать ей контрацептивное средство. Провизор, видя юный возраст пациентки, стал громко возмущаться, что дети с такого раннего возраста занимаются сексом. Ее слова привлекли внимание всех посетителей аптеки, которые с интересом стали рассматривать эту девочку и обсуждать данную проблему. Девочка, взяв покупку, быстро выбежала из аптеки.

Требуется ли вмешательство руководителя в данной ситуации? Как бы следовало поступить заведующему, если он стал свидетелем такого разговора? Приведите свою

фразу, которая могла бы решить конфликт между работником аптеки и покупателем.

Задача 5.

Пациентка, узнав высокую цену препарата, который ей выписал врач, отказывается его выкупать и просит сотрудника аптеки подобрать другое лекарство. Люди в очереди ей порекомендовали определенный препарат как очень эффективный, и она попросила провизора его продать. Как в такой ситуации должен построить беседу фармацевт?

Задача 6.

Пациентка, женщина в возрасте 65 лет, попросила у фармацевта препарат от боли в желудке. Тот, который попросила она, в аптеке не оказался, т.к. его поставки временно приостановлены. Вы предлагаете ей аналог, содержащий те же активные вещества, но женщина очень сомневается, поможет ли это лекарство, не хочет слушать ваши доводы. Подумайте, как с ней нужно вести разговор, чтобы она не сомневалась в эффективности препарата.

Задача 7.

В аптеку пришел мужчина за препаратом от головной боли. Вы предлагаете обычный анальгетик, на что мужчина с возмущением отреагировал: «Что сейчас новых препаратов не выпускают?» Ваши доводы о том, что это давнее и испытанное средство его не убеждают. Как в такой ситуации можно построить беседу с пациентом?

Задача 8.

Разговор в аптеке:

Фармацевт: «Вот, бабушка, этот препарат. С Вас 450 рублей!»

Пациентка (пожилая женщина): «Да вы что здесь, с ума посходили совсем! Еще месяц назад был по 250, а теперь такие деньжищи! Совести у вас нет!» (цена на препарат, действительно, за месяц поднялась вдвое).

Ваша задача – снять эмоциональное напряжение пациентке и продать ей препарат.

Задача 9.

В аптеку ворвался пациент с криками о помощи. Он упал, сильное кровотечение на ноге. Он волнуется и просит, чтобы вы пустили его в свой санузел, т.к. нужно промыть рану. Вы отказываете и хотите вызвать скорую. Пациент отказывается и просит тогда вас выйти в зал и обработать ему рану. Разрешите данную коммуникативную ситуацию и постройте грамотно разговор с пациентом.

11. КОМПЛЕКТ ВОПРОСОВ ДЛЯ УСТНОГО / ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере

1. Какие определения общения существуют в психологии?
2. Назовите теоретические подходы к пониманию общения и их главные идеи.
3. Как взаимосвязаны общение и деятельность человека?
4. Как понимается общение при системном подходе?
5. Какое значение имеет общение для личности?
6. Охарактеризуйте коммуникативную компетентность личности
7. Как взаимосвязаны общение и взаимоотношения людей?
8. Назовите цели общения личности в системе социальных связей и отношений?
9. Назовите виды взаимоотношений людей в обществе и дайте их краткую характеристику.
10. Назовите этапы развития взаимоотношений и особенности общения на этих этапах.
11. Какие особенности профессиональной деятельности медицинских работников в наибольшей степени влияют на их общение?
12. Какое значение для общения медицинских работников имеют медицинская этика, деонтология и биоэтика?
13. Назовите и охарактеризуйте этические проблемы общения в медицине и фармацевтике.
14. Что представляет собой медицинская культура? Какое значение имеет медицинская культура для общения?
15. Назовите принципы медицинской этики, определяющие особенности взаимоотношений и общения медицинских и фармацевтических работников с коллегами.
16. Объясните действие принципа коллегиальности в общении медицинских и фармацевтических работников друг с другом.
17. Объясните взаимосвязь свободы и ответственности в общении медицинских и фармацевтических работников.
18. В каких этико-правовых документах определены моральные принципы и нормы взаимоотношений фармацевтических работников с коллегами?
19. Назовите этико-психологические особенности общения с коллегами в ситуациях совершения профессиональной ошибки.
20. Назовите социально-психологические особенности коллектива фармацевтических работников, влияющих на их общение друг с другом.
21. Какое значение имеет ценностно-ориентационное единство коллектива для профессионального общения фармацевтических работников друг с другом?
22. Назовите признаки благоприятного для профессиональной деятельности и общения психологического климата коллектива фармацевтических работников

Тема 2. Межличностная коммуникация

1. Охарактеризуйте взаимосвязь социальных ролей личности в системе социальных отношений и общения.
2. Объясните, какое значение для формирования представлений личности о ценности здоровья имеют социальные связи и отношения.
3. Какое значение имеют социальные стереотипы для общения людей друг с другом?
4. Назовите и охарактеризуйте социальные стереотипы, которые имеют наибольшее значение для профессиональной деятельности медицинских работников.
5. Охарактеризуйте пациента как участника общения в системе социальных отношений.

6. Назовите этические и психологические особенности общения фармацевтов с клиентами аптек.
7. Назовите психологические особенности стереотипных образов фармацевтических работников.
8. Назовите этические принципы взаимоотношений фармацевтических работников и пациентов.
9. Назовите и охарактеризуйте модели взаимоотношений фармацевтических работников и пациентов.

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

1. Назовите и охарактеризуйте основные аспекты процесса общения.
2. Объясните, как взаимосвязаны общение и коммуникация.
3. Какова структура акта общения?
4. Назовите участников процесса общения.
5. Объясните, как взаимосвязаны интеракция и деятельность в процессе общения людей друг с другом.
6. Объясните, какое значение имеет профессиональная деятельность для социально-перцептивного процесса.

Тема 4. Межличностное взаимодействие

1. Назовите характерные особенности психологического контакта людей друг с другом в процессе общения.
2. Назовите психологические особенности феномена первого впечатления о другом человеке в процессе общения.
3. Назовите и охарактеризуйте факторы, влияющие на формирование первого впечатления о другом человеке.
4. Охарактеризуйте процесс самопрезентации.
5. Назовите и охарактеризуйте механизмы социального восприятия в процессе общения людей друг с другом.
6. Какие существуют психологические эффекты социального восприятия? Какое значение они имеют для процесса общения людей друг с другом?
7. Какие социально-психологические механизмы действуют в процессе общения людей друг с другом? Какое значение они имеют для совместной деятельности людей?
8. Объясните, что обозначает в психологии понятие «психологические барьеры общения» и какие их виды существуют.

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

1. Что обозначает в психологии понятие «конфликт»? Какие виды конфликтов существуют?
2. Назовите причины конфликтов.
3. Назовите специфические особенности конфликтов, возникающих в профессиональном общении медицинских работников.
4. Охарактеризуйте структуру конфликта.
5. Назовите и охарактеризуйте виды разрешения конфликта.
6. Назовите и охарактеризуйте стратегии поведения личности в конфликте.
7. Какое значение имеют конфликты в жизни и профессиональной деятельности человека?
8. Назовите этические нормы и принципы общения людей в конфликтной ситуации, соответствующие требованиям биомедицинской этики.

Тема 7. Правила эффективного общения

1. Назовите показатели эффективного общения.

2. Охарактеризуйте процесс эффективного восприятия и понимания информации в процессе общения.
3. Охарактеризуйте процесс психологического влияния людей друг на друга в процессе общения.
4. Назовите психологические особенности манипулятивного метода воздействия на другого человека в процессе общения.
5. Назовите психологические особенности внушения как метода воздействия людей друг на друга в процессе общения.
6. Назовите психологические особенности убеждения как метода воздействия людей друг на друга в процессе общения.
7. Назовите этико-психологические особенности методов воздействия на другого человека в профессиональном общении медицинских работников.
8. Назовите технологии делового общения и их психологические особенности в соответствии с видом делового общения.
9. Назовите психологические приемы эффективного доверительного и понимающего общения.
10. Охарактеризуйте технологию медиации и ее значение для эффективного разрешения конфликтов.
11. Назовите методы профилактики конфликтов.
12. Какое значение имеют социально-психологические тренинги для эффективности общения людей друг с другом?

12. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Охарактеризуйте взаимосвязь общения и деятельности человека. Назовите особенности профессиональной деятельности в наибольшей степени влияющие на процесс общения.
2. Дайте определение понятию «общение». Назовите основные аспекты процесса общения.
3. Дайте определение понятия «коммуникативная компетентность». Охарактеризуйте значение процесса общения для профессиональной деятельности фармацевта.
4. Дайте определение понятия «эмпатия». Охарактеризуйте значение эмпатии в общении.
5. Дайте определение понятия «социально-перцептивные способности». Охарактеризуйте значение социально-перцептивных способностей личности для общения.
6. Охарактеризуйте значение процесса общения для развития личности (в онтогенезе).
7. Дайте определение понятия «коммуникация». Объясните, что включает в себя коммуникативный аспект общения.
8. Назовите и кратко охарактеризуйте компоненты коммуникативного акта (модель Г.Д. Лассуэла).
9. Назовите факторы, влияющие на эффективность коммуникативного акта.
10. Дайте определение понятия «интеракция». Объясните, что включает в себя интерактивный аспект общения.
11. Дайте определение понятия «социальная перцепция». Объясните, что включает в себя перцептивный аспект общения.
12. Назовите факторы, влияющие на процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга.
13. Охарактеризуйте структуру акта общения.
14. Объясните, что составляет цель акта общения.
15. Назовите психологические особенности участников общения, влияющие на процесс общения (психологические особенности личности, социальный статус, социальная роль, имидж и др.)
16. Назовите и объясните функции общения.
17. Назовите психологические особенности эффективного общения.
18. Назовите психологические особенности социально-ролевого и личностно-ориентированного общения.
19. Назовите психологические особенности манипулятивного общения.
20. Назовите психологические особенности доверительного и понимающего общения.
21. Назовите психологические особенности виртуального общения.
22. Назовите психологические особенности внутриличностного и межличностного общения.
23. Назовите психологические особенности формального и неформального общения.
24. Назовите психологические особенности непосредственного и опосредованного общения.
25. Назовите психологические особенности затрудненного общения.
26. Назовите психологические особенности делового и профессионального общения.
27. Охарактеризуйте вербальные средства общения, назовите их особенности
28. Назовите психологические особенности диалога как вида речи и вербального общения
29. Охарактеризуйте невербальные средства общения и назовите их виды.
30. Дайте определение понятия «паралингвистика». Значение паралингвистики в акте общения.

31. Дайте определение понятия «экстралингвистика». Значение экстралингвистики в акте общения.
32. Дайте определение понятия «мимика», виды мимических движений.
33. Дайте определение понятия «жестика», виды жестов.
34. Дайте определение понятия «пантомимика», виды пантомимических средств общения.
35. Дайте определение понятия «проксемика», виды проксемических средств общения.
36. Дайте определение понятия «таксика».
37. Дайте определение понятия «визуальный контакт». Назовите функции и психологические особенности визуального контакта.
38. Назовите и объясните функции невербальных средств общения.
39. Дайте определение понятия «психологический контакт». Назовите характерные особенности психологического контакта людей друг с другом в процессе общения.
40. Дайте определение понятия «первое впечатление». Назовите психологические особенности феномена первого впечатления о другом человеке в процессе общения.
41. Назовите и охарактеризуйте факторы, влияющие на формирование первого впечатления о другом человеке.
42. Дайте определение понятия «самопрезентация» и назовите особенности процесса самопрезентации.
43. Дайте определение понятия «имидж». Назовите характерные особенности делового стиля имиджа.
44. Назовите и кратко охарактеризуйте механизмы социального восприятия в процессе общения людей друг с другом.
45. Назовите и кратко охарактеризуйте психологические эффекты социального восприятия.
46. Дайте определение понятия «психологические барьеры общения». Охарактеризуйте их значение для общения
47. Назовите виды психологических барьеров общения и их особенности.
48. Дайте определение понятия «взаимодействие». Назвать виды взаимодействий и их характерные особенности.
49. Дайте определение понятия «психологическое влияние». Назовите типы психологического влияния на человека в процессе общения (социальный интеллект, личный магнетизм, фрустрационное влияние, доверительно-партнерский, компенсаторный типы).
50. Дайте определение понятия «внушение». Назовите психологические особенности внушения.
51. Дайте определение понятия «убеждение». Назовите условия эффективного убеждения в процессе общения.
52. Назвать отличительные особенности принуждения, психологического давления и манипулирования как видов воздействия на человека.
53. Дать определение понятия «реклама». Назовите особенности рекламы как вида воздействия на человека.
54. Дайте определение понятия «эффективное общение». Назовите показатели эффективного общения.
55. Дайте определение понятия «аттракция». Охарактеризуйте значение аттракции в общении.
56. Назовите психологические особенности и технологии деловой беседы.
57. Назовите и кратко охарактеризуйте условия и методы ведения успешной деловой беседы.
58. Охарактеризуйте технику активного слушания, ее значения для эффективности общения.
59. Назовите и кратко охарактеризуйте приемы (техники) активного слушания.

60. Охарактеризуйте технику эмпатического слушания. Назовите и объясните правила эмпатического слушания.
61. Назовите и объясните правила эффективной аргументации.
62. Назовите и объясните правила конструктивного ответа на критические замечания.
63. Дайте определение понятия «переговоры». Назовите психологические особенности переговоров.
64. Назовите условия эффективного проведения переговоров.
65. Дайте определение понятия «дискуссия». Назовите психологические особенности дискуссии.
66. Назовите и кратко охарактеризуйте технологии ведения дискуссии.
67. Дайте определение понятия «спор». Назовите психологические особенности и правила успешного ведения спора.
68. Назовите и объясните правила анализа результатов акта делового общения.
69. Дайте определение понятия «конфликт». Назовите причины конфликтов.
70. Назовите виды конфликтов и их главные особенности.
71. Охарактеризуйте психологическую структуру конфликта.
72. Назовите этапы и стадии развития конфликта, их характерные особенности.
73. Назовите и охарактеризуйте стратегии поведения личности в конфликте.
74. Дайте определение понятия «индивидуальная информационная модель конфликта» и назовите ее характерные особенности.
75. Назовите и охарактеризуйте виды разрешения конфликта.
76. Дайте определение понятия «медиация». Охарактеризуйте технологию медиации и ее значение для эффективного разрешения конфликтов.
77. Назовите критерии успешного общения и факторы, определяющие успешность общения.
78. Назовите главные положения Этического кодекса фармацевтического работника России.
79. Назовите главную задачу фармацевтической деятельности в соответствии с Этическим кодексом фармацевтического работника России.
80. Охарактеризуйте правило предоставления информации пациенту в соответствии с Этическим кодексом фармацевтического работника России.
81. Охарактеризуйте этический принцип уважения чести и достоинства пациента в соответствии с Этическим кодексом фармацевтического работника России.
82. Охарактеризуйте правило сохранения «врачебной тайны» в соответствии с Этическим кодексом фармацевтического работника России.
83. Назовите этические принципы и правила, определяющие отношения фармацевта с пациентом, содержащиеся в Этическом кодексе фармацевтического работника России.
84. Охарактеризуйте этические правила взаимоотношений фармацевта с коллегами в соответствии с Этическим кодексом фармацевтического работника России.

Образцы задач

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

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

3. В статье 1.1. Этического Кодекса фармацевтического работника России говорится: «Фармацевтический работник должен оказывать фармацевтическую помощь

любому человеку независимо от национальности, политических и религиозных убеждений, имущественного положения, пола, возраста, социального статуса пациента». Назовите качества личности, которые необходимы фармацевту для выполнения Профессиональной деятельности в соответствии с содержанием этой статьи Этического Кодекса фармацевтического работника России.

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

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

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

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

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

Эталоны ответов

Задача № 1.

В переполненном автобусе происходит конфликт между пассажирами,

сопровождающийся взаимными оскорблениями. Определите стадию развития конфликта.

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

Задача № 2.

В торговом зале аптеки фармацевт проводит рекламную акцию гигиенических товаров

одной из европейских фирм-производителей, привлекая внимание потенциальных

покупателей выставленными экземплярами продукции, проспектами, рассказывает о

достоинствах товара, демонстрирует и сообщает, что цена на следующую партию будет

уже выше. Определите виды общения фармацевта в данной ситуации

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

Задача № 3.

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

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

Задача № 4.

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

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

Задача № 5.

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

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

Задача № 6.

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

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

Задача № 7.

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

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

Задача № 8.

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

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

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ
(остаточных знаний)

Оценка «5» (отлично) – 100-80% правильных ответов
из 10 тестов не менее 8 правильных ответов
из 15 тестов не менее 12 правильных ответов
из 20 тестов не менее 16 правильных ответов
из 30 тестов не менее 24 правильных ответов
из 35 тестов не менее 28 правильных ответов
из 50 тестов не менее 40 правильных ответов
из 100 тестов не менее 80 правильных ответов
Оценка «4» (хорошо) – 79-70% правильных ответов
из 10 тестов не менее 7 правильных ответов
из 15 тестов не менее 10 правильных ответов
из 20 тестов не менее 14 ответов правильных
из 30 тестов не менее 21 правильных ответов
из 35 тестов не менее 24 правильных ответов
из 50 тестов не менее 35 правильных ответов
из 100 тестов не менее 70 правильных ответов
Оценка «3» (удовлетворительно) – 69-60% правильных ответов
из 10 тестов не менее 6 правильных ответов
из 15 тестов не менее 9 правильных ответов
из 20 тестов не менее 12 правильных ответов
из 30 тестов не менее 18 правильных ответов
из 35 тестов не менее 21 правильных ответов
из 50 тестов не менее 30 правильных ответов
из 100 тестов не менее 60 правильных ответов
Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 60% правильных ответов
из 10 тестов 5 и менее правильных ответов
из 15 тестов 10 и менее правильных ответов
из 20 тестов 11 и менее правильных ответов
из 30 тестов 17 и менее правильных ответов
из 35 тестов 20 и менее правильных ответов
из 50 тестов 29 и менее правильных ответов
из 100 тестов 59 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КРОССВОРДОВ

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов
из 10 вопросов не менее 9 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 14 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 18 правильных ответов
Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов

из 10 вопросов не менее 8 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 12 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 16 ответов правильных
Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов
из 10 вопросов не менее 7 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 11 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 14 правильных ответов
Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов
из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов
из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов
из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО ДИКТАНТА

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов
из 10 вопросов не менее 9 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 14 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 18 правильных ответов
Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов
из 10 вопросов не менее 8 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 12 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 16 ответов правильных
Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов
из 10 вопросов не менее 7 правильных ответов
из 15 вопросов не менее 11 правильных ответов
из 20 вопросов не менее 14 правильных ответов
Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов
из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов
из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов
из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов
из 10 тестов не менее 9 правильных ответов
из 15 тестов не менее 14 правильных ответов
из 20 тестов не менее 18 правильных ответов
из 30 тестов не менее 27 правильных ответов
из 35 тестов не менее 31 правильных ответов
из 50 тестов не менее 45 правильных ответов
из 100 тестов не менее 90 правильных ответов
Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов
из 10 тестов не менее 8 правильных ответов
из 15 тестов не менее 12 правильных ответов
из 20 тестов не менее 16 ответов правильных
из 30 тестов не менее 24 правильных ответов

из 35 тестов не менее 28 правильных ответов
из 50 тестов не менее 40 правильных ответов
из 100 тестов не менее 80 правильных ответов
Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов
из 10 тестов не менее 7 правильных ответов
из 15 тестов не менее 11 правильных ответов
из 20 тестов не менее 14 правильных ответов
из 30 тестов не менее 21 правильных ответов
из 35 тестов не менее 24 правильных ответов
из 50 тестов не менее 35 правильных ответов
из 100 тестов не менее 70 правильных ответов
Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов
из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов
из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов
из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов
из 30 тестов 20 и менее правильных ответов
из 35 тестов 23 и менее правильных ответов
из 50 тестов 34 и менее правильных ответов
из 100 тестов 69 и менее правильных ответов

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КОМПОНЕНТА

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

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

3 (удовлетворительно) **–** обучающийся демонстрирует знания основ изучаемой учебной дисциплины, владеет основами смежных учебных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, на наводящие дополнительные вопросы отвечает в целом правильно, но не полно, испытывает затруднения при использовании понятийного аппарата учебной дисциплины.

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

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНО-СИТУАЦИОННОЙ ЗАДАЧИ

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

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

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

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

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕФЕРАТА

Критерии качества	0 баллов	2 балла	3 балла	4 балла	5 балов
Соответствие содержания реферата теме и поставленным задачам	Реферат не соответствует теме	Содержание реферата не полностью соответствует теме	Содержание реферата в основном соответствует теме и задачам	Содержание реферата полностью соответствует теме и поставленным задачам	Содержание реферата полностью соответствует теме и поставленным задачам
Полнота раскрытия темы и использования	Тема не раскрыта	Тема раскрыта недостаточно, использовано мало	Тема раскрыта недостаточно использованы	Тема раскрыта, однако некоторые	Тема полностью раскрыта, использованы

источников		источников	не все основные источники литературы	положения реферата изложены не слишком подробно, требуют уточнения, использованы все основные источники литературы	современные источники литературы в достаточном количестве
Умение обобщить материал и сделать краткие выводы	Выводы не сделаны	Материал не обобщен, выводов нет	Материал обобщен, но выводы громоздкие, не четкие	Материал обобщен, сделаны четкие выводы	Материал обобщен, сделаны четкие и ясные выводы
Иллюстрации, их информативность	Иллюстраций нет	Иллюстрации не информативные	Иллюстрации недостаточно информативные	Иллюстрации информативные, хорошего качества	Иллюстрации информативные высокого качества
Соответствие оформления реферата предъявляемым требованиям	Не соответствует	Не соблюдены основные требования к оформлению реферата	Основные требования к оформлению реферата соблюдены	Оформление реферата полностью соответствует предъявляемым требованиям	Оформление реферата полностью соответствует предъявляемым требованиям

Максимальный балл, который может получить обучающийся за реферат, – **25 баллов.**

Шкала перевода рейтинга в четырёхбалльную шкалу оценок

Оценка	«2» неудовлетворительно	«3» удовлетворительно	«4» хорошо	«5» отлично
Первичный балл	0-12	13-16	17-20	21-25

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Оценка	**5**	**4**	**3**	**2**

	Работа полностью завершена	Почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы	Не все важнейшие компоненты работы выполнены	Работа сделана фрагментарно и с помощью педагога
	Работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов	Работа демонстрирует понимание основных моментов, хотя некоторые детали не уточняются	Работа демонстрирует понимание, но неполное	Работа демонстрирует минимальное понимание
	Даны интересные дискуссионные материалы. Грамотно используется научная лексика	Имеются некоторые материалы дискуссионного характера. Научная лексика используется, но иногда не корректно.	Дискуссионные материалы есть в наличии, но не способствуют пониманию проблемы. Научная терминология или используется мало или используется некорректно.	Минимум дискуссионных материалов. Минимум научных терминов
	Обучающийся предлагает собственную интерпретацию или развитие темы (обобщения, приложения, аналогии)	Обучающийся большинстве случаев предлагает собственную интерпретацию или развитие темы	Обучающийся иногда предлагает свою интерпретацию	Интерпретация ограничена или беспочвенна
Содержание	Везде, где возможно выбирается более эффективный и/или сложный процесс	Почти везде выбирается более эффективный процесс	Обучающемуся нужна помощь в выборе эффективного процесса	Обучающийся может работать только под руководством педагога
Дизайн	Дизайн логичен и очевиден	Дизайн есть	Дизайн случайный	Дизайн не ясен
	Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание.	Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн соответствует содержанию.	Нет постоянных элементов дизайна. Дизайн может и не соответствовать содержанию.	Элементы дизайна мешают содержанию, накладываясь на него.

	Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается)	Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем.	Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию	Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым
Графика	Хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание	Графика соответствует содержанию	Графика мало соответствует содержанию	Графика не соответствует содержанию
Грамотность	Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических	Минимальное количество ошибок	Есть ошибки, мешающие восприятию	Много ошибок, делающих материал трудным для восприятия

Максимальный балл, который может получить обучающийся за презентацию, – **50 баллов.**

Шкала перевода рейтинга в четырёхбалльную шкалу оценок

Оценка	«2» неудовлетворительно	«3» удовлетворительно	«4» хорошо	«5» отлично
Первичный балл	0-32	33-37	38-42	43-50