

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Оценочные материалы

по дисциплине **Психологические основы профессионального взаимодействия**

Специальность 33.05.01 Фармация

1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (полностью или частично)

универсальных (УК):

Код и наименование универсальной компетенции	Индикатор(ы) достижения универсальной компетенции
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДук-3-1. Умеет выработать стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели, распределяя роли в команде ИДук-3-2. Способен планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов; распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды ИДук-3-3. Знает способы разрешения конфликтных ситуаций и противоречий при деловом общении ИДук-3-4. Умеет организовать дискуссию по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с привлечением оппонентов
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИДук-4-1. Умеет устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия ИДук-4-3. Способен представить результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях

2. Виды оценочных материалов в соответствии с формируемыми компетенциями

Наименование компетенции	Виды оценочных материалов	количество заданий на 1 компетенцию
УК - 3	Задания закрытого типа	25 с эталонами ответов
	Задания открытого типа: Вопросы для собеседования Задания дополнения	75 с эталонами ответов
УК - 4	Задания закрытого типа	25 с эталонами ответов
	Задания открытого типа: Ситуационные задачи Вопросы для собеседования Задания дополнения	75 с эталонами ответов

УК-3:

Задания закрытого типа:

Задание 1. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

1. конформность
2. психическое заражение
3. подражание
4. нонконформизм

Эталон ответа: 1. конформность

Задание 2. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Сглаживание противоречия между оппонентами с участием третьей стороны (посредника), называется ... конфликта:

1. переформулированием
2. урегулированием
3. превенцией
4. конфликтоген

Эталон ответа: 2. урегулированием

Задание 3. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Личность это....

1. конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик.

2. человек, имеющий возможность контактировать с другими
3. человек, концентрирующий исключительно на собственных убеждениях
4. человек, имеющий свою точку зрения.

Эталон ответа: 1. конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик

Задание 4. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Индивидуальность-это способность:

1. психологическое свойство личности
2. моральных свойств личности
3. религиозных свойств личности
4. эстетических свойств личности

Эталон ответа: 1. психологическое свойство личности

Задание 5. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

1. переговоры
2. видеоконференция
3. брифинг
4. круглый стол

Эталон ответа: 1. переговоры

Задание 6. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

5. конформность
6. психическое заражение
7. подражание
8. нонконформизм

Эталон ответа: 1. конформность

Задание 7. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Отрасль психологии, изучающая психологические закономерности развития личности, коллектива, команды, образования, малой и большой группы, теории конфликтного взаимодействия, социума

1. возрастная психология
2. педагогическая психология
3. психология творчества
4. социальная психология

Эталон ответа: 4. социальная психология

Задание 8. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Понятие «личность» в психологии определяется как

1. апсихически здоровый человек, занимающийся общественно полезной деятельностью
2. сильный, волевой человек, достигший общественного признания
3. человек, достигший высокого уровня психической зрелости
4. социальное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении и характеризующее меру представленности общественных отношений в индивиде

Эталон ответа: 4. социальное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении и характеризующее меру представленности общественных отношений в индивиде

Задание 9. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Групповые нормы возникают на основе

1. официальных приказов, инструкций и т. п.
2. контактов между членами группы
3. врожденных потребностей
4. стремления некоторых членов группы к лидерству

Эталон ответа: 2. контактов между членами группы

Задание 10. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Основные механизмы межличностного взаимодействия:

1. согласование, эмпатия, координация
2. координация, компромисс, взаимопонимание
3. взаимопонимание, координация, согласование
4. неконфликтность, конформность, согласование

Эталон ответа: 1. согласование, эмпатия, координация

Задание 11. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Сотрудничество индивидов в команде для решения общей задачи – это..

1. кооперация
2. конкуренция
3. конфликт
4. конформизм

Эталон ответа: 1. кооперация

Задание 12. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

1. сотрудничество
2. компромисс
3. избегание
4. конфликт

Эталон ответа: 2. компромисс

Задание 13. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Метод принятия группового решения:

1. Открытое решение
2. Высказывание идей
3. Закрытое обсуждение решений
4. Разработка плана действий

Эталон ответа: 2. Высказывание идей

Задание 14. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Организованная система активности взаимодействующих сторон в команде, направленная на достижение общей цели – это..

1. согласованные действия
2. несогласованные действия
3. координированные действия
4. нонкомформизм

Эталон ответа: 1. согласованные действия

Задание 15. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого в команде или социальной группе, занимающего данную позицию – это..

1. статус
2. социальная роль
3. позиция
4. комформизм

Эталон ответа: 2. социальная роль

Задание 16. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого в команде или социальной группе, занимающего данную позицию – это..

1. статус
2. социальная роль
3. позиция
4. комформизм

Эталон ответа: социальная роль

Задание 17. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Какое поведение способствует бесконфликтному взаимодействию в медицинской команде?

1. игнорирование замечаний младшего персонала
2. грубый отказ от обратной связи
3. признание своей ошибки и готовность к диалогу
4. принятие решений без обсуждения с коллегами

Эталон ответа: 3. признание своей ошибки и готовность к диалогу

Задание 18. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Как правильно поступить, если пациент грубо обращается к вам на приёме?

1. Ответить тем же, чтобы показать границы
2. Прервать контакт без объяснений
3. Спокойно, сдержанно отреагировать и постараться выяснить причину агрессии
4. Перевести пациента к другому специалисту сразу

Эталон ответа: 3. Спокойно, сдержанно отреагировать и постараться выяснить причину агрессии

Задание 19. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Что из нижеперечисленного является элементом профессионального взаимодействия в медицине?

1. Публичная критика коллег
2. Конкуренция внутри бригады
3. Уважение профессиональной роли каждого
4. Подавление инициативы младших сотрудников

Эталон ответа: 3. Уважение профессиональной роли каждого

Задание 20. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Какой приём способствует эффективному общению?

1. Частое перебивание собеседника
2. Установление зрительного контакта и активное слушание
3. Жесткая критика партнёра по общению
4. Игнорирование эмоционального состояния собеседника

Эталон ответа: 2. Установление зрительного контакта и активное слушание

Задание 21. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Что помогает установить доверительные отношения в общении?

1. Использование манипулятивных техник
2. Скрытие информации
3. Искренность и открытость
4. Уход от ответов

Эталон ответа: 3. Искренность и открытость

Задание 22. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Какой приём способствует эффективному общению?

1. Частое перебивание собеседника
2. Установление зрительного контакта и активное слушание
3. Жесткая критика партнёра по общению
4. Игнорирование эмоционального состояния собеседника

Эталон ответа: 2. Установление зрительного контакта и активное слушание

Задание 23. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

К какому средству можно отнести «парафраз»?

1. Приём игнорирования информации
2. Метод уклонения от разговора
3. Способ уточнения сказанного собеседником

4. Форма конфронтации

Эталон ответа: 3. Способ уточнения сказанного собеседником

Задание 24. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Какой из факторов способствует развитию психологической устойчивости?

1. Изоляция от коллег
2. Подавление эмоций
3. Способность адаптироваться к изменениям
4. Избегание обратной связи

Эталон ответа: 3. Способность адаптироваться к изменениям

Задание 25. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного помогает формированию устойчивости к профессиональным стрессам?

1. Развитие эмоционального интеллекта
2. Конкуренция с коллегами
3. Постоянный самоконтроль
4. Ожидание внешней мотивации

Эталон ответа: 1. Развитие эмоционального интеллекта

Задания закрытого типа:

Задание 1. Вопрос для собеседования

У развитой личности должна быть сформирована способность грамотно применять речевые инструменты родного языка для того, чтобы чётко, понятно и однозначно формулировать собственные мысли.

Культура речи подразумевает обязательное соблюдение таких норм как: Логичность. Содержательность. Обоснованность. Убедительность. Ясность.

Дайте определение и опишите такую норму культуры речи, как логичность.

Эталон ответа:

Логичность. Озвучиваемые тезисы должны выражать единую позицию, быть связными и последовательными. Нельзя допускать, чтобы они нарушали законы логики или противоречили друг другу.

Задание 2. Вопрос для собеседования

Малая группа – немногочисленная по состав группа, члены которой объединены общей целью, совместной деятельностью и находятся в непосредственном личном контакте (общении) и эмоциональное взаимодействие продолжительное время

Перечислите функции малой группы

Эталон ответа: Функции малой группы.

1. функция социализации.
2. инструментальная.
3. Экспрессивная.
4. поддерживающая.

Задание 3. Вопрос для собеседования

Групповая сплоченность — один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов.

Перечислите показатели сплоченности малой группы.

Эталон ответа:

1) уровень взаимной симпатии в межличностных отношениях; 2) степень привлекательности (полезности) группы для ее членов

Задание 4. Вопрос для собеседования

Лидерство и руководство: Лидер - это такой член малой группы, который выдвигается в результате взаимодействия членов группы для ее организации при решении конкретной задачи.

С точки зрения психологической науки разделите эти понятия.

Эталон ответа: лидер регулирует межличностные отношения в группе, возникает стихийно, нет системы каких-либо определенных санкций для осуществления руководства, работает в основном внутри малой группы; руководитель - официальные отношения в группе; появляется целенаправленно (назначается, избирается и т.д.).

Задание 5. Вопрос для собеседования

Малая группа — это немногочисленная по составу, хорошо организованная, самостоятельная единица социальной структуры общества, члены которой объединены общей целью, совместной деятельностью и находятся в непосредственном личном контакте (общении) и эмоциональном взаимодействии продолжительное время.

Назовите группы, которые имеют официально заданную извне структуру.

Эталон ответа:

Формальные группы — это группы, которые имеют официально заданную извне структуру. Формальная группа функционирует в соответствии с заранее установленными, обычно общественно фиксируемыми целями, положениями, инструкциями, уставами.

Задание 6. Вопрос для собеседования

Взаимоотношения в малой группе должны отвечать требованиям определенных принципов.

Назовите эти принципы.

Эталон ответа: принцип уважения и субординации; принцип сплоченности членов группы; принцип гуманизма.

Задание 7. Вопрос для собеседования

В устремлениях членов малой группы комплексно и обобщенно выражаются прежде всего общие для всех и индивидуальные для каждого задачи и цели, а также реализуются конкретные потребности и интересы, отвечающие чаяниям и запросам каждого в отдельности и всех вместе в целом.

Устремления ориентируют и ведут людей в определенном, постоянно выдерживаемом направлении. Они позволяют периодически опосредованно контролировать промежуточные результаты жизни и деятельности членов группы, в интегрированном виде непрерывно регулировать совместные усилия и непосредственную активность каждого в различных обстоятельствах и условиях объективной реальности.

В системе совместной деятельности членов малой группы устремления выполняют определенные функции. Назовите эти функции.

Эталон ответа: ценностно-нормативная; организационно-функциональная; индивидуально-мотивационная.

Задание 8. Вопрос для собеседования

Групповое мнение выступает показателем развитости группы, ее сплоченности, эффективности совместных усилий ее членов, а в некоторых случаях и идеологической направленности ее психологии.

Групповое мнение выполняет определенные функции. Назовите эти функции.

Эталон ответа: Групповое мнение выполняет определенные функции: информационную, функцию воздействия, оценочную.

Задание 9. Вопрос для собеседования

Сложившееся общее мнение группы — реальная и действенная нравственная сила. Через него она влияет на каждого своего члена прежде всего посредством: информирования его о реакциях на его действия и поступки со стороны других людей; предъявления к нему определенных требований, соответствующих групповым или общественным нормам и ценностям; постоянного контроля и оценки его поступков, поведения, выражаемых в форме оценки, похвалы, одобрения, порицания, осуждения.

Однако следует иметь в виду, что психологический механизм воздействия группового мнения может проявляться не только в положительном, но и отрицательном влиянии на личность.

Эффективность воздействия группового мнения объясняется: опишите чем.

Эталон ответа:

а) сочетанием убеждения и психологического принуждения, б) оперативностью реакции на события, систематичностью, в) способностью ряда групповых суждений превращаться в оценочные стандарты.

Задание 10. Вопрос для собеседования

Подструктура межличностных предпочтений в малой группе — это проявление совокупности реальных межличностных связей ее членов, существующих между людьми симпатий и антипатий.

Назовите методику, с помощью которой можно определить четкую систему межличностных и эмоциональных отношений в малой группе.

Эталон ответа: Социометрия

Задание 11. Вопрос для собеседования

К числу объективных причин конфликтов можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т. п. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки.

Назовите объективные причины конфликтов.

Эталон ответа: естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности; слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ.

Задание 12. Вопрос для собеседования

К числу объективных причин конфликтов можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т. п. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки.

Назовите структурно-организационные причины конфликтов.

Эталон ответа: конфликт может быть вызван ошибками при проектировании структуры организации. Трудно точно прогнозировать все и создать структуру, которая до деталей отражала бы требования будущей деятельности; непрерывно изменяющимися задачами и деятельностью организации. Чем менее гибка структура организации в этих условиях, тем более вероятно возникновение большого количества конфликтов.

Задание 13. Вопрос для собеседования

К личностным элементам конфликта относятся психофизиологические, психологические, этические и поведенческие свойства отдельной личности, которые оказывают влияние на возникновение и развитие конфликтной ситуации.

Среди личностных элементов конфликта, прежде всего, следует назвать...

Эталон ответа: 1) основные психологические доминанты поведения; 2) черты характера и типы личностей; 3) установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности; 4) неадекватные оценки и восприятия; 5) манеры поведения; 6) этические ценности.

Задание 14. Вопрос для собеседования

Важнейшую роль среди личностных факторов конфликта играют основные психологические доминанты поведения личности: 1) ценностные ориентации; 2) цели; 3) мотивы; 4) интересы; 5) потребности.

Назовите такие личностные факторы конфликта, как ценностные ориентации и цели.

Эталон ответа:

1. Ценностные ориентации людей как субъектов конфликта 2. Цель .

Задание 15. Вопрос для собеседования

Важнейшую роль среди личностных факторов конфликта играют основные психологические доминанты поведения личности: 1) ценностные ориентации; 2) цели; 3) мотивы; 4) интересы; 5) потребности.

Сформулируйте содержание таких личностных факторов конфликта, как мотивы; интересы; потребности.

Эталон ответа:

Мотив. Интересы. Потребность.

Задание 16. Вопрос для собеседования

Структура личности складывается из взаимодействия многих элементов: способностей, воли, характера эмоций и т. д. Все эти уникальные свойства называют чертами личности. В целях классификации они разделены на ступени (уровни): Перечислите эти ступени (уровни).

Эталон ответа: природные качества личности, особенности мышления, памяти и восприятия, таланты и способности, личный опыт, интересы, стремления, идеалы, взгляды, мировоззрение.

Задание 17. Вопрос для собеседования

Под свойствами (характеристиками) личности психологи подразумевают стабильные проявления психики, существенно влияющие на жизнедеятельность индивида и дающие возможность оценивать его с социально-психологической точки зрения.

Другими словами, именно ключевые характеристики показывают, как человек строит свою деятельность и отношения с окружающими. В этот комплекс входят темперамент, мотивация, таланты, воля, эмоции, характер и т. д. Дайте характеристику темпераменту.

Эталон ответа:

Темперамент — это совокупность генетически обусловленных психических качеств человека, которые зависят от особенностей высшей нервной деятельности. То есть это врожденное свойство психики, которое человек не может изменить. В его основе свойства нервной системы: силы-слабость, подвижность-инертность.

Задание 18. Вопрос для собеседования

Под свойствами (характеристиками) личности психологи подразумевают стабильные проявления психики, существенно влияющие на жизнедеятельность индивида и дающие возможность оценивать его с социально-психологической точки зрения.

Другими словами, именно ключевые характеристики показывают, как человек строит свою деятельность и отношения с окружающими. В этот комплекс входят темперамент, мотивация, таланты, воля, эмоции, характер и т. д. Дайте определение характеру.

Эталон ответа:

В психологии понятие характер (от греч. Charakter – «печать», «чеканка»), означает совокупность устойчивых, индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливая типичные для нее способы поведения.

Задание 19. Вопрос для собеседования

Характер – это система относительно постоянных свойств психики, определяющих поведение личности и основные особенности её взаимодействия с окружающим миром. Характер формируется и развивается в течение всей жизни. Он включает в себя множество личных качеств, паттернов поведения и привычек, формирующихся под влиянием внешних и внутренних факторов.

Назовите ключевые особенности характера.

Эталон ответа: черты характера устойчивы; характер определяет всю жизнь человека; наиболее типичные особенности личности проявляются в характере.

Задание 20. Вопрос для собеседования

Техника восприятия развивает умение правильно ориентироваться в собеседниках: владеть приемом идентификации (от лат. – отождествление, уподобление) – уподобление себя другому – умение поставить себя на его место, чтобы понять внутреннее состояние партнера по общению; отождествлять себя с кем-то, т.е. строить свое поведение так, как строит его ваш собеседник; уметь выбирать модель поведения в зависимости от конкретной ситуации общения.

Выбор модели поведения, характера речи зависит и от социально-психологической особенности человека. Опишите их:

Эталон ответа:

а) он будет воспринимать исходящую от нас информацию через призму своего опыта, убеждений и предубеждений, симпатий и антипатий, особенностей эмоционального состояния. б) от его психической организации.

Задание 21. Вопрос для собеседования

В эффективном взаимодействии людей и организации профессионального сотрудничества важное место имеют применяемые техники общения.

Одной из техник общения, является техника убеждения. Опишите ее.

Эталон ответа:

Убеждение формирует вполне определенные установки и через них мнения, взгляды, отношения. Путем убеждения можно достигнуть перестройки сознания, мотивов деятельности, сформировать желание изменить образ жизни и пр. Убеждение – это метод интеллектуального воздействия на обыденное и теоретическое сознание.

Задание 22. Вопрос для собеседования

Что такое синдром профессионального выгорания?

Эталон ответа: Синдром профессионального выгорания — это состояние физического, эмоционального и умственного истощения, возникающее в результате хроническо-

го стресса на рабочем месте, сопровождаемое снижением работоспособности и мотивации.

Задание 23. Вопрос для собеседования

Назовите и опишите организационные меры профилактики выгорания.

Эталон ответа: Меры включают: снижение нагрузки, гибкий график, поддержка со стороны руководства, возможности для обучения, командные мероприятия, доступ к психологической помощи, признание заслуг сотрудников.

Задание 24. Вопрос для собеседования

Что такое психологическая устойчивость и в чём её значение для фармацевтического работника?

Эталон ответа: Психологическая устойчивость — это способность сохранять работоспособность, эмоциональное равновесие и продуктивность в условиях стресса и неопределённости. Для фармацевта она важна при взаимодействии с пациентами, в экстренных ситуациях и при высокой нагрузке.

Задание 25. Вопрос для собеседования

Опишите пути развития личности в профессиональной фармацевтической деятельности.

Эталон ответа: Пути включают: повышение квалификации, участие в тренингах, развитие коммуникативных навыков, самоанализ, формирование устойчивых профессиональных ценностей и установок, освоение техник саморегуляции.

Задание 26. Вопрос для собеседования

Социальные движения — особый класс социальных явлений, который должен быть рассмотрен в связи с анализом психологической характеристики больших социальных групп и массового стихийного поведения. Социальные движения обладают различным уровнем. Назовите эти уровни.

Эталон ответа:

широкие движения с глобальными целями, локальные движения и движения с сугубо прагматическими целями в очень ограниченном регионе.

Задание 27. Вопрос для собеседования

Социальные движения — особый класс социальных явлений, который должен быть рассмотрен в связи с анализом психологической характеристики больших социальных групп и массового стихийного поведения. Социальные движения обладают общими чертами. Назовите эти черты.

Эталон ответа: оно базируется всегда на определенном общественном мнении, которое как бы подготавливает социальное движение, хотя впоследствии само формируется и укрепляется по мере развития движения. Социальное движение имеет в качестве цели изменение ситуации в зависимости от его уровня. В ходе организации движения формулируется его программа.

Задание 28. Вопрос для собеседования

Социальные движения — особый класс социальных явлений, который должен быть рассмотрен в связи с анализом психологической характеристики больших социальных групп и массового стихийного поведения. В любом социальном движении существует три вопроса, которые определяют специфичность каждого движения: механизмы присоединения к движению, соотношение мнений большинства и меньшинства, характеристика лидеров. Опишите механизмы присоединения к движению.

Эталон ответа:

Механизмы присоединения к движению подразделяются на фундаментальные, которые определяются условиями существования конкретной социальной группы, ее статусом, устойчивым интересом по отношению к какому-либо явлению, политическому решению, законодательству, и ситуационные, которые порождены проблемной ситуацией.

Задание 29. Вопрос для собеседования

Социальные движения — особый класс социальных явлений, который должен быть рассмотрен в связи с анализом психологической характеристики больших социальных групп и массового стихийного поведения. В любом социальном движении существует три вопроса, которые определяют специфичность каждого движения: механизмы присоединения к движению, соотношение мнений большинства и меньшинства, характеристика лидеров. Опишите соотношение мнений большинства и меньшинства.

Эталон ответа:

Вопрос соотношения позиций большинства и меньшинства в любом массовом, в том числе социальном движении. Учитывая неоднородность социальных движений, объединение в них представителей разных социальных групп, а также специфические формы действий (высокий эмоциональный накал, наличие разноречивой информации), можно предположить, что во всяком социальном движении актуальна проблема выделения «несогласных», более радикальных, решительных и т.д.

Задание 30. Вопрос для собеседования

Социальные движения — особый класс социальных явлений, который должен быть рассмотрен в связи с анализом психологической характеристики больших социальных групп и массового стихийного поведения. В любом социальном движении существует три вопроса, которые определяют специфичность каждого движения: механизмы присоединения к движению, соотношение мнений большинства и меньшинства, характеристика лидеров. Опишите характеристику лидеров.

Эталон ответа:

Проблема лидера или лидеров. Совершенно очевидно, что лидер такого специфического типа массового поведения должен обладать особыми чертами. Наряду с тем, что он должен наиболее полно выражать и отстаивать цели, принятые участниками, он должен и чисто внешне импонировать довольно большой массе людей

Задание 31. Вопрос для собеседования

Членство людей в группах обеспечивает удовлетворение тех или иных потребностей общества в целом и каждого из его членов в отдельности. Выделяют следующие функции групп: 1) социализация; 2) инструментальная; 3) экспрессивная; 4) поддерживающая

Опишите функцию «социализация».

Эталон ответа:

Результатом социализации становится превращение человека в полноценную личность. Накопленный опыт и знания общения в социуме приводят к личностным трансформациям и выработке определенных черт и манер общения и поведения. При этом социализация представляет собой бесконечный процесс, так как переоценка взглядов возможна в любом возрасте.

Задание 32. Вопрос для собеседования

Членство людей в группах обеспечивает удовлетворение тех или иных потребностей общества в целом и каждого из его членов в отдельности. Выделяют следующие функции групп: 1) социализация; 2) инструментальная; 3) экспрессивная; 4) поддерживающая

Опишите функцию инструментальную.

Эталон ответа: осуществление какой-либо совместной деятельности, особенно тех, которые невозможны в одиночку. Конвейерная бригада, футбольная команда, отряд спасателей, хореографический ансамбль – примеры групп, играющих инструментальную роль в обществе. Участие в таких группах, как правило, обеспечивает человека необходимыми материальными средствами и предоставляет возможности самореализации.

Задание 33. Вопрос для собеседования

Членство людей в группах обеспечивает удовлетворение тех или иных потребностей общества в целом и каждого из его членов в отдельности. Выделяют следующие функции групп: 1) социализация; 2) инструментальная; 3) экспрессивная; 4) поддерживающая

Опишите функцию экспрессивную.

Эталон ответа:

Экспрессивная функция группы состоит в удовлетворении потребностей людей в одобрении, уважении и доверии. Эту роль выполняют часто первичные и неформальные группы (или социоэмоциональные). Будучи их членом, индивид получает удовольствие от общения с психологически близкими ему людьми — родными и друзьями.

Задание 34. Вопрос для собеседования

Членство людей в группах обеспечивает удовлетворение тех или иных потребностей общества в целом и каждого из его членов в отдельности. Выделяют следующие функции групп: 1) социализация; 2) инструментальная; 3) экспрессивная; 4) поддерживающая

Опишите функцию поддерживающую.

Эталон ответа:

люди стремятся к объединению в трудных для них ситуациях. Они ищут психологической поддержки в группе, чтобы ослабить неприятные чувства.

Задание 35. Вопрос для собеседования

В процессе совместной деятельности членам малой группы необходимо вступать в контакты друг с другом для передачи информации и координации своих усилий. От уровня такой координации всецело зависит продуктивность группы, каким бы видом деятельности в ней ни занимались.

В свою очередь, этот уровень есть величина, производная от той или иной степени психологической совместимости членов группы. Дайте определение, что такое психологическая совместимость.

Эталон ответа:

Совместимость бывает обусловлена как сходством каких-либо одних свойств членов группы, так и различием их других свойств. В итоге это приводит к взаимодополняемости людей в условиях совместной деятельности, так что данная группа представляет собой определенную целостность.

Задание 36. Вопрос для собеседования

В процессе совместной деятельности членам малой группы необходимо вступать в контакты друг с другом для передачи информации и координации своих усилий. От уровня такой координации всецело зависит продуктивность группы, каким бы видом деятельности в ней ни занимались.

Наличие психологической совместимости членов группы способствует их лучшей срабатываемости и в итоге – большей эффективности труда. Назовите критерии оценки совместимости и срабатываемости.

Эталон ответа: Наличие психологической совместимости членов группы способствует их лучшей срабатываемости и в итоге – большей эффективности труда. В соответствии с данными исследований Н. Н. Обозова отметим следующие критерии оценки совместимости и срабатываемости: 1) результаты деятельности; 2) эмоционально-энергетические затраты ее участников; 3) их удовлетворенность этой деятельностью.

Задание 37. Вопрос для собеседования

В процессе совместной деятельности членам малой группы необходимо вступать в контакты друг с другом для передачи информации и координации своих усилий. От уровня такой координации всецело зависит продуктивность группы, каким бы видом деятельности в ней ни занимались.

В свою очередь, этот уровень есть величина, производная от той или иной степени психологической совместимости членов группы. Назовите основные виды психологической совместимости.

Эталон ответа:

Можно выделить два основных вида психологической совместимости: психофизиологическую и социально-психологическую.

Задание 38. Вопрос для собеседования

Эффективность работы команды – это ее способность достичь четырех целей. Назовите эти цели.

Эталон ответа: внедрения инноваций; повышения производительности; обеспечения высокого качества товаров и услуг; удовлетворения потребностей сотрудников,

Задание 39. Вопрос для собеседования

Стратегия поведения в конфликте – это ориентация человека по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Не нарушайте авторских прав.

Опишите стратегию поведения в конфликтной ситуации - соперничество (противодействие)

Эталон ответа:

Соперничество (принуждение, противоборство, борьба) Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника – как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения. Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели.

Задание 40. Вопрос для собеседования

Стратегия поведения в конфликте – это ориентация человека по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Не нарушайте авторских прав.

Опишите стратегию поведения в конфликтной ситуации - сотрудничество.

Эталон ответа:

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Анализируя стратегию сотрудничества в конфликтном взаимодействии, следует учитывать некоторые обстоятельства.

Задание 41. Вопрос для собеседования

Стратегия поведения в конфликте – это ориентация человека по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Не нарушайте авторских прав.

Опишите стратегию поведения в конфликтной ситуации - Компромисс.

Эталон ответа:

Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию.

Задание 42. Вопрос для собеседования

Стратегия поведения в конфликте – это ориентация человека по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Не нарушайте авторских прав.

Опишите стратегию поведения в конфликтной ситуации - Приспособление.

Эталон ответа:

Приспособление (уступка) Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Задание 43. Вопрос для собеседования

Стратегия поведения в конфликте – это ориентация человека по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Не нарушайте авторских прав.

Опишите стратегию поведения в конфликтной ситуации - Избегание.

Эталон ответа:

Избегание (уклонение, уход) Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.

Задание 44. Вопрос для собеседования

Соперничество – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.

Опишите плюсы и минусы данной стратегии.

Эталон ответа:

Плюсы и минусы данной стратегии: упорное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого человека может помочь человеку временно удержать вверх в конфликтной ситуации. Однако к длительным отношениям (будь то дружеские отношения, отношения с любимым человеком, в семье, на работе и т.д.) такой подход не применим.

Задание 45. Вопрос для собеседования

Соперничество – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой

человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.

Опишите личностные качества человека, который в большем количестве конфликтов прибегает к стратегии соперничество.

Эталон ответа:

Стратегия соперничество ориентирована на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом». Предпочтение такой стратегии поведения в конфликте нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения.

Задание 46. Вопрос для собеседования

Приспособление – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния. Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание.

Опишите личностные качества человека, который в большем количестве конфликтов прибегает к стратегии - приспособление.

Эталон ответа: Качества личности: - бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях; - желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений; - идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют; - преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

Задание 47. Вопрос для собеседования

Приспособление – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния. Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание.

Опишите плюсы и минусы данной стратегии.

Эталон ответа:

Плюсы и минусы данной стратегии приспособление: если предмет спора не так уж важен, а важнее сохранить хорошие взаимоотношения с другим человеком, то уступить, дать ему таким образом самоутвердиться может быть наиболее подходящим вариантом поведения. Но если конфликт касается важных вопросов, которые затрагивают чувства участников спора, то такую стратегию нельзя назвать продуктивной.

Задание 48. Вопрос для собеседования

Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта

Опишите плюсы и минусы данной стратегии.

Эталон ответа:

Плюсы и минусы данной стратегии компромисс: хотя при компромиссе учитываются интересы всех конфликтующих сторон, и этот исход можно назвать справедливым, необходимо помнить, что в большинстве случаев – компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью.

Задание 49. Вопрос для собеседования

Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

Опишите личностные качества человека, который в большем количестве конфликтов прибегает к стратегии компромисс.

Эталон ответа: предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. настороженное отношение к критическим оценкам других

людей; ожидание мягких формулировок, красивых слов; желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

Задание 50. Вопрос для собеседования

Избегание (уклонение, уход) Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.

Опишите личностные качества человека, который в большем количестве конфликтов прибегает к стратегии избегание.

Эталон ответа:

Качества личности:

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

Задание 51. Вопрос для собеседования

Структура личности складывается из взаимодействия многих элементов: способностей, воли, характера эмоций и т. д. Все эти уникальные свойства называют чертами личности. В целях классификации они разделены на ступени (уровни): Перечислите эти ступени (уровни).

Эталон ответа: 1. природные качества личности, а также возрастные, половые. 2. особенности мышления, памяти и восприятия, таланты и способности, 3. личный опыт, в котором сконцентрированы полученные знания, 4. интересы, стремления, идеалы, взгляды, мировоззрение.

Задание 52. Вопрос для собеседования

По мнению А.В. Петровского человек проходит три стадии развития личности в процессе социализации, т.е. усвоения ценностей и норм поведения социальной группы. Опишите вторую стадию развития личности в процессе социализации.

Эталон ответа:

Индивидуализация. Здесь происходит некоторое обособление индивида, вызванное потребностью персонализации, личность - субъект общественных отношений. Человек, уже усвоивший определенные культурные нормы общества, способен проявить себя как уникальная индивидуальность, создавая нечто новое, неповторимое, то, в чем, собственно, и проявляется его личность.

Задание 53. Вопрос для собеседования

По мнению А.В. Петровского человек проходит три стадии развития личности в процессе социализации, т.е. усвоения ценностей и норм поведения социальной группы. Опишите третью стадию развития личности в процессе социализации.

Эталон ответа:

Интеграция - третья стадия развития человека в процессе его социализации. Она предполагает достижение определенного баланса между человеком и обществом, интеграцию субъект-объектных отношений личности с социумом. Человек находит тот оптимальный вариант жизнедеятельности, который способствует процессу его самореализации в обществе, а также принятию им его меняющихся норм.

Задание 54. Вопрос для собеседования

Э. Кречмер выделил и описал три наиболее часто встречающихся типа строения тела или конституции человека: астенический, атлетический и пикнический. Каждый из них он связал с особым типом характера. Опишите астенический тип.

Эталон ответа:

Астенический тип, по Э. Кречмеру, характеризует небольшая толщина тела в профиль при среднем или выше среднего росте. Астеник - это обычно худой и тонкий человек, из-за своей худобы кажущийся несколько выше, чем он есть на самом деле. У астеника тонкая кожа лица и тела, узкие плечи, тонкие руки, удлинённая и плоская грудная клетка со слабо развитой мускулатурой и слабыми жировыми накоплениями.

Задание 55. Вопрос для собеседования

Э. Кречмер выделил и описал три наиболее часто встречающихся типа строения тела или конституции человека: астенический, атлетический и пикнический. Каждый из них он связал с особым типом характера. Опишите атлетический тип.

Эталон ответа:

Атлетическому типу свойствен сильно развитый скелет и мускулатура. Такой человек обычно среднего или высокого роста, с широкими плечами, мощной грудной клеткой. У него плотная, высокая голова. Спокойный, маловпечатлительный, сдержанные жесты, мимика.

Задание 56. Вопрос для собеседования

Коммуникативная культура является важным составляющим репутации специалиста. Дайте определение и характеристик коммуникативной культуры.

Эталон ответа:

Для плодотворной профессиональной деятельности необходимо научиться взаимодействовать с разными людьми, принимать и понимать друг друга, независимо от своих личных привязанностей; использовать различные коммуникативные технологии для достижения эффективного, гармоничного взаимодействия, и, в конечном итоге, сформировать культуру общения.

Задание 57. Вопрос для собеседования

Коммуникативная культура является важным составляющим репутации специалиста. Дайте определение и характеристик коммуникативной культуры.

Эталон ответа:

Культура общения – это элемент культуры личности, проявляющийся в межличностном взаимодействии. Она представляет собой систему норм и принципов поведения, призванных сделать коммуникацию между людьми максимально эффективной.

Задание 58. Вопрос для собеседования

Барьеры общения – это факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Ведь у партнеров по общению часто разные, а нередко и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие. Опишите личностный барьер в общении.

Эталон ответа:

Личностный барьер. У каждого из нас есть характер, и некоторые его черты могут кого-то не устраивать. Но у кого-то эти черты настолько заострены, что его характер может быть барьером в общении. Например, чрезмерная медлительность или, наоборот, суетливость могут раздражать партнеров по общению.

Задание 59. Вопрос для собеседования

Барьеры общения – это факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Ведь у партнеров по общению часто разные, а нередко и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие. Опишите семантический барьер в общении.

Эталон ответа:

Семантический барьер возникает, когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи. относится к разным системам значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения. На уровень понимания оказывают влияние социальные, возрастные, политические, культурные и другие различия.

Задание 60. Вопрос для собеседования

В эффективном взаимодействии людьми и организации профессионального сотрудничества важное место имеют применяемые техники общения.

Одной их техник общения является техника внушения. Опишите ее.

Эталон ответа:

Внушение (суггестия) – форма непосредственного психического воздействия, связанная с ослаблением сознательного контроля; выступает как стихийный компонент повседневного общения или как специально организуемый вид коммуникации, рассчитанный на некритическое восприятие информации. Внушение осуществляется посредством вербальных и невербальных средств.

Задание 61. Вопрос для собеседования

Барьеры общения – это факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. Ведь у партнеров по общению часто разные, а нередко и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манеры общения, разное самочувствие. Опишите фонетический барьер в общении.

Эталон ответа:

Фонетический барьер - это плохая техника речи, когда непонятно, что говорит собеседник, и это мешает воспринимать информацию. Если вы заинтересованы в общении с этим человеком, т.е. несколько вариантов. При формальном или деловом общении вам придется приспособиться к его манере говорить, изредка переспрашивая в непонятных моментах.

Задание 62. Вопрос для собеседования

Опишите место психологии среди других наук.

Эталон ответа:

В настоящее время психология занимает одно из центральных мест среди гуманитарных наук. Психология тесно связана с социальными (общественными) науками, изучающими поведение людей. К социальным наукам относятся психология, социальная психология, социология, политология, экономика, а также антропология, этнография. К ним примыкает группа других родственных дисциплин: философия, история, культурология, искусствознание, литературоведение, педагогика, эстетика.

Задание 63. Вопрос для собеседования

По каким причинам в предмет современной психологии включается деятельность человека?

Эталон ответа:

В предмет современной психологии деятельность человека включается по причине того, что без изучения деятельности человека невозможно понять психические явления и объяснить его поведение,

Задание 64. Вопрос для собеседования

Назовите год и событие, которое считается моментом возникновения психологии как науки. И как раньше называлась психология, в какой стране впервые упоминалась психология?

Эталон ответа:

В 1879 году городе Лейпциге В. Вунд открыл первую в мире лабораторию экспериментальной психологии, это событие в мире психологии принято считать годом и моментов возникновения психологии, как науки. Первые же упоминания о психологии, как науке о душе встречаются в Древней Греции в первом тысячелетии до н. э.

Задание 65. Вопрос для собеседования

Главная социальная функция информационной безопасности заключается в обеспечении стабильности и устойчивости социально-экономического и социально-политического развития общества в соответствии с объективно действующими закономерностями и тенденциями при наличии внутренних и внешних угроз.

Назовите основные источники информационно-психологической опасности.

Эталон ответа:

объем, полнота, количество циркулирующей информации, точность, доступность, своевременность поступления к реципиентам; адекватность эргономических характеристик информации перцептивным параметрам органов чувств; наличие в информационных потоках специфических элементов, наличие в информационной среде модифицированных физических носителей информации.

Задание 66. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Социальный _____ – устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

Эталон ответа: стереотип

Задание 67. Инструкция. Вместо прочерка впишите устойчивое словосочетание:

Духовно-нравственное развитие личности – осуществляемое в процессе социализации последовательное расширение и укрепление _____ сферы личности

Эталон ответа: ценностно-смысловой

Задание 68. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Социальные движения — особый класс _____ явлений, который должен быть рассмотрен в связи с анализом психологической характеристики больших социальных групп и массового стихийного поведения.

Эталон ответа: социальных

Задание 69. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

_____ – это группа людей, работающих над достижением общей цели, влияющих на поведение друг друга и осознающих себя как уникальное единство. Команда в рамках организации – это коллектив (руководителей, подразделения, бригады и пр.), достигший высокой степени сплоченности и продуктивности работы на благо предприятия.

Эталон ответа: команда

Задание 70. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Деятельность команды всегда зависит, от того насколько хорошо развиты у всех ее членов три типа _____: профессиональные, лидерские и коммуникативные.

Эталон ответа: навыков

Задание 71. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:
_____ общения – это факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им.

Эталон ответа: Барьеры

Задание 72. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:
_____ общение – общение, виды и функции которого учитывают особенности личности, настроения собеседника, но в основе лежат интересы дела.

Эталон ответа: деловое

Задание 73. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:
Индивидуально-психологическими особенностями называются своеобразные свойства психической активности _____, которые выражаются в темпераменте, характере, способностях, чувствах и эмоциях, а также проявление воли.

Эталон ответа: личности

Задание 74. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:
Темперамент - это свойство _____, характеризующее динамику протекания психических процессов и деятельности.

Эталон ответа: личности

Задание 75. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:
_____ – это природные предпосылки, которые являются условием развития способностей не только в смысле того, что они придают своеобразие процессу их развития, но и в смысле того, что они в известных пределах могут определять содержательную сторону и влиять на уровень достижений.

Эталон ответа: задатки

УК – 4

Задания закрытого типа:

Задание 1. Инструкция: Выберите один правильный ответ.
Организованная система активности взаимодействующих сторон, направленная на достижение общей цели – это:

1. согласованные действия
2. несогласованные действия
3. координированные действия

Эталон ответа: 1. согласованные действия

Задание 2. Инструкция: Выберите один правильный ответ.
Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию – это:

1. статус
2. социальная роль
3. позиция

Эталон ответа: 2. социальная роль

Задание 3. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Перцептивная сторона общения – это:

1. процесс восприятия партнерами друг друга
2. процесс организации совместной деятельности
3. определение позиций партнеров относительно друг друга
4. восприятие сути сообщения

Эталон ответа: 1. процесс восприятия партнерами друг друга

Задание 4. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Интерактивная сторона общения – это

1. процесс восприятия партнерами друг друга
2. процесс организации совместной деятельности
3. определение позиций партнеров относительно друг друга
4. восприятие сути сообщения

Эталон ответа: 2. процесс организации совместной деятельности

Задание 5. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Коммуникативная сторона общения – это:

1. процесс восприятия партнерами друг друга
2. процесс организации совместной деятельности
3. определение позиций партнеров относительно друг друга
4. общение как способ обмена информацией

Эталон ответа: 4. общение как способ обмена информацией

Задание 6. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Информационная функция общения – это:

1. обмен сообщениями
2. стимуляция активности партнера
3. обмен эмоциями между партнерами
4. процесс восприятия партнерами друг друга

Эталон ответа: 1. обмен сообщениями

Задание 7. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Ощущение психологического контакта дает элемент невербального общения:

1. взгляд в глаза
2. жест приветствия
3. поворот корпуса тела и головы в сторону больного
4. кивок головой

Эталон ответа: 1. взгляд в глаза

Задание 8. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

В профессиональном общении врача с больными предпочтительны позы:

1. симметричные
2. естественные симметричные
3. естественные асимметричные закрытые
4. естественные асимметричные открытые

Эталон ответа: 4. естественные асимметричные открытые

Задание 9. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению:

1. коммуникативный барьер

2. каузальная атрибуция
3. социальная стереотипизация
4. идентификация

Эталон ответа: 1. коммуникативный барьер

Задание 10. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Какое понятие шире:

1. общение
2. коммуникация
3. общение=коммуникация

Эталон ответа: 2. Коммуникация

Задание 11. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

К невербальному общению можно отнести:

1. телефонный разговор
2. чтение стихотворения вслух
3. взгляд

Эталон ответа: 3. взгляд

Задание 12. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Вербальная коммуникация – это:

1. словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка
2. способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.
3. формулирование идеи или отбор информации.:

Эталон ответа: 1. словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка

Задание 13. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Одной из самых грубых ошибок в деловой коммуникации можно считать:

1. недостаточную уверенность в себе
2. авторитарный стиль изложения собственной позиции
3. игнорирование собеседника
4. навязывание собственных интересов.

Эталон ответа: 3. игнорирование собеседника

Задание 14. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Выберите наиболее приемлемый вариант реакции на уточняющие вопросы аудитории:

1. «Я не собираюсь триста раз повторять одно и то же»
2. «Это и ежу понятно»
3. «Об этом можно почитать в учебнике»
4. «Видимо, я недостаточно ясно изложил материал. Давайте разберём это ещё раз»

Эталон ответа: 4. «Видимо, я недостаточно ясно изложил материал. Давайте разберём это ещё раз»

Задание 15. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Жанр, состоящий из регулярного обмена высказываниями-репликами, на языковой состав которых влияет непосредственное восприятие речевой деятельности говорящего собеседником – это:

1. монологическая речь
2. диалогическая речь
3. полилог

4. ораторское искусство

Эталон ответа: 2. диалогическая речь

Задание 16. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Назовите жанр, не относящийся к диалогической речи:

1. деловые переговоры

2. бытовая беседа

3. лекция

4. политические дебаты

Эталон ответа: 3. лекция

Задание 17. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Что не является характерной чертой бытового диалога:

1. запланированность

2. большое разнообразие обсуждаемых тем и языковых средств

3. частые отклонения от темы, перескакивание с одной темы на другую

4. разговорный стиль речи

Эталон ответа: 1. запланированность

Задание 18. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации следует использовать обращение:

1. дорогие друзья;

2. уважаемые коллеги

3. граждане трудящиеся

4. товарищи сослуживцы

Эталон ответа: 1. уважаемые коллеги

Задание 19. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Основной формой врачебной коммуникации является:

1. рецепт, выписываемый врачом

2. жалобы пациента

3. диалог между врачом и пациентом

4. консилиум

Эталон ответа: 3. диалог между врачом и пациентом

Задание 20. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Участник коммуникации, на которого направлено сообщение:

1. адресат

2. информатор

3. оратор

Эталон ответа: 1. адресат

Задание 21. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Сторона общения характеризующаяся следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

1. коммуникативная

2. интерактивная

3. перцептивная

4. рефлексивная

Эталон ответа: 1. коммуникативная

Задание 22. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Специфика межличностного информационного обмена определяется:

1. наличием процесса психологической обратной связи
2. возникновением коммуникативных барьеров
3. многоуровневостью передачи информации
4. влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации

Эталон ответа: 1. наличием процесса психологической обратной связи

Задание 23. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Вид речи, полностью или частично не связанный с речью собеседника в содержательном и в структурном контексте – это:

1. монологическая речь
2. диалогическая речь
3. полилог
4. ораторское искусство

Эталон ответа: 1. монологическая речь

Задание 24. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Одной из самых грубых ошибок в деловой коммуникации можно считать:

1. недостаточную уверенность в себе
2. авторитарный стиль изложения собственной позиции
3. игнорирование собеседника
4. навязывание собственных интересов

Эталон ответа: 3. игнорирование собеседника

Задание 25. Инструкция: Выберите один правильный ответ.

Коммуникативный процесс, в рамках которого происходит сопоставление точек зрения, позиций участвующих в нем сторон, утверждение своего понимания обсуждаемых вопросов и опровержение доводов другой стороны называется:

1. полемическое мастерство
2. переговоры
3. спор
4. полилог

Эталон ответа: 3. спор

Задания открытого типа:

Задание 1. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

В структуре общения выделяют компоненты: мотивационный, предполагающий анализ потребностей и мотивов; когнитивный, говорящий о необходимости знаний; _____, включающий восприятие людьми друг друга, особенности их взаимодействия.

Эталон ответа: поведенческий.

Задание 2. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Правильная интерпретация считается состоявшейся, если _____ трактует основную идею текста в соответствии с замыслом коммуникатора.

Эталон ответа: реципиент.

Задание 3. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Древняя риторика основывалась, преимущественно, на логике и правилах _____ рассуждения и убеждениях.

Эталон ответа: логического.

Задание 4. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Под эффективной _____ коммуникацией понимается достижение адекватного смыслового восприятия и адекватного толкования передаваемого сообщения.

Эталон ответа: речевой.

Задание 5. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Кондиционное общение – обмен _____ состоянием между общающимися индивидами.

Эталон ответа: эмоциональным.

Задание 6. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

_____ включает в себя такие темы, как вербальное [речевое] и невербальное [неречевое] общение, формы и средства общения, язык общения, искусство проведения переговоров и многие другие полезные темы.

Эталон ответа: психология общения.

Задание 7. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Мотивационная сфера профессиональной деятельности выполняет побуждающую, _____, направляющую функции.

Эталон ответа: регулирующую.

Задание 8. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Устная речь является более простой и экономичной формой вербальных средств, разделяется на диалогическую и _____ речь.

Эталон ответа: монологическую.

Задание 9. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Наиболее распространенными методами исследования человека в современной психологии, в том числе и психологии профессиональной деятельности, являются метод наблюдения, _____, опросные методы.

Эталон ответа: эксперимента.

Задание 10. Инструкция. Вместо прочерка впишите только одно слово:

Профессиональная _____ – это действие конкретных побуждений, которые обуславливают выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией.

Эталон ответа: мотивация.

Задание 11. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию профессиональное становление по Э.Ф. Зееру.

Эталон ответа: профессиональное становление – процесс развития и саморазвития личности, освоения и самопроектирования профессионально ориентированных видов деятельности, определение своего места в мире профессий, реализации себя в профессии и самоактуализации своего потенциала для достижения вершин профессионализма.

Задание 12. Вопрос для собеседования.

Перечислите основные этапы профессионального становления личности.

Эталон ответа: профессиональное становление личности проходит в своем развитии четыре основные стадии (этапа): формирование профессиональных намерений, профессиональное обучение, профессиональная адаптация и частичная или полная реализация личности в профессиональном труде.

Задание 13. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте когнитивную парадигму профессионального образования.

Эталон ответа: Образование рассматривается по аналогии с познанием, а его процесс: постановка целей, отбор содержания, выбор форм, методов и средств обучения – осуществляется как квазиисследовательская деятельность. Образование понимается как трансляция социокультурного опыта новому поколению. Главное – информационное обеспечение личности, а не ее развитие.

Задание 14. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте деятельностно-ориентированную парадигму профессионального образования.

Эталон ответа: деятельностно-ориентированная парадигма образования имеет отчетливо выраженную функционалистскую направленность и в наибольшей мере ориентирована на подготовку обучающихся в системе начального профессионального образования – это целевая установка данной парадигмы образования.

Задание 15. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте личностно-ориентированную парадигму профессионального образования.

Эталон ответа: центральным звеном личностно-ориентированного образования является непрерывное развитие личности обучаемых, которое предполагает не только образование, но и самообразование, не только развитие, но и саморазвитие. Ориентированное на индивидуально-психологические особенности личности, оно должно быть вариативным, представлять обучаемым свободный выбор образовательных маршрутов.

Задание 16. Вопрос для собеседования.

Каково соотношение понятий «мотив» и «мотивация»?

Эталон ответа: мотив – это то, что принадлежит самому субъекту поведения, является его устойчивым личностным свойством, изнутри побуждающим к совершению определенных действий. Мотивация же объясняет целенаправленность действия, организованность и устойчивость целостной деятельности, направленной на достижение определенной цели.

Задание 17. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «мотивация профессиональной деятельности».

Эталон ответа: Это действие конкретных побуждений, которые обуславливают выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией, или совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей.

Задание 18. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте функции мотивационной сферы профессиональной деятельности.

Эталон ответа: Мотивационная сфера профессиональной деятельности выполняет ряд функций: побуждающую (вызывает активность человека к профессиональной

деятельности), направляющую (определяет характер цели в профессиональной деятельности), регулирующую (определяет ценностные ориентации, мотивы профессиональной деятельности).

Задание 19. Вопрос для собеседования.

Перечислите побуждения мотивационной сферы профессиональной деятельности.

Эталон ответа: профессиональное призвание, профессиональное намерение, потребность в профессиональном труде, ценностные ориентации в профессиональной деятельности, мотивы профессиональной деятельности.

Задание 20. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте основные типы профессиональной мотивации.

Эталон ответа: типы профессиональной мотивации: доминантный (устойчивый интерес к профессии), ситуативный (преобладающее влияние жизненных обстоятельств, которые не всегда согласуются с интересами человека), конформистский (внушающее влияние со стороны ближайшего социального окружения).

Задание 21. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «общение» в психологии.

Эталон ответа: в психологии общение определяется как процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Задание 22. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «средства общения».

Эталон ответа: средства общения — это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Средства общения подразделяются на вербальные (словесные), представленные речью, и невербальные (несловесные), представленные жестами, мимикой, звучанием голоса, взглядом, прикосновениями и т.д.

Задание 23. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте четыре основных функции общения.

Эталон ответа: инструментальная функция (характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия), интегративная функция (раскрывает общение как средство объединения людей), самовыражение (функция определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста), трансляционная функция (выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.).

Задание 24. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте виды общения по средствам выражения.

Эталон ответа: вербальное (осуществляется с помощью речи и доступно только человеку, его не всегда достаточно для донесения информации до оппонента), невербальное (происходит с привлечением взгляда, жестов, мимики, прикосновений, которые дополняют сказанное или выступают как самостоятельные элементы. Приемы невербального общения влияют на подсознание человека и позволяют воздействовать на его чувства).

Задание 25. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте виды общения по целям.

Эталон ответа: биологическое (общение, необходимое для удовлетворения потребностей человека как биологической единицы. Связано с поддержанием, развитием и сохранением организма), социальное (определение социального общения звучит как взаимодействие с обществом. С его помощью человек добивается своих целей в социальной сфере).

Задание 26. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте виды общения по характеру.

Эталон ответа: деловое (формальное, ролевое) (цель – договориться о чем-то, прийти к какому-то соглашению. Данная коммуникация обусловлена ролью человека в социуме и уместна в рабочем коллективе), неформальное (обусловлено личными отношениями и происходит за границами деловых отношений).

Задание 27. Вопрос для собеседования.

Перечислите виды общения по содержанию.

Эталон ответа: материальное, когнитивное, кондиционное, деятельностное и мотивационное.

Задание 28. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте три взаимосвязанных стороны в структуре общения.

Эталон ответа: в общении выделяют три взаимосвязанных стороны: коммуникативная сторона общения (состоит в обмене информацией между людьми), интерактивная сторона (заключается в организации взаимодействия между людьми), перцептивная сторона общения (включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания).

Задание 29. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного акта.

Эталон ответа: кодирование (процесс представления идей, взглядов в форме символов, которое стремится донести субъект до получателя и которое позволит получателю интерпретировать послание субъекта в соответствии с его системой представлений), декодирование (перевод сообщения на язык получателя, показатель понимания сообщения), обратная связь (реакция на сообщение).

Задание 30. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «социальный интеллект».

Эталон ответа: социальный интеллект — это способность человека понимать и предсказывать поведение других людей в различных жизненных ситуациях, а также уметь распознать чувства, намерения и эмоции по их вербальным и невербальным качествам.

Задание 31. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «эмоциональный интеллект».

Эталон ответа: эмоциональный интеллект понимается как способность перерабатывать информацию, содержащуюся в эмоциях, определять значение эмоций, их связи друг с другом, использовать эмоциональную информацию в качестве основы для мышления и принятия решений.

Задание 32. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «коммуникативный барьер».

Эталон ответа: коммуникативные барьеры – это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению; совокупность

внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её.

Задание 33. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте коммуникативные барьеры.

Эталон ответа: Наиболее распространенные: барьеры непонимания (фонетический, семантический, стилистический и логический), барьеры социокультурных различий (социальные, политические, религиозные, профессиональные и др.), барьеры отношений (возникают, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции).

Задание 34. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «невербальное общение».

Эталон ответа: невербальное общение — это коммуникация между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Невербальная коммуникация имеет несколько форм: кинетику, паралингвистику и проксемику.

Задание 35. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «коммуникация».

Эталон ответа: коммуникация – это социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью различных коммуникативных средств.

Задание 36. Вопрос для собеседования.

Перечислите основные функциональные компоненты коммуникации.

Эталон ответа: в структуре любой коммуникации различают пять основных функциональных компонентов: 1. источник информации (адресант); 2. передатчик; 3. канал связи; 4. приёмник информации; 5. получатель информации (адресат).

Задание 37. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «монологическая речь».

Эталон ответа: монологическая речь – это тип речи, образуемый в результате активной речевой деятельности, рассчитанной на пассивное и опосредованное восприятие. Иногда под монологической речью понимают интраперсональный речевой акт («внутренний диалог»).

Задание 38. Вопрос для собеседования.

Перечислите и охарактеризуйте типы монологической речи по цели высказывания.

Эталон ответа: по цели высказывания монологическую речь делят на три основных типа: информационная (служит для передачи знаний), убеждающая (обращена к эмоциям слушателя) и побуждающая (направлена на то, чтобы побудить слушателей к различного рода действиям).

Задание 39. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «диалогическая речь».

Эталон ответа: диалогическая речь - жанр, состоящий из регулярного обмена высказываниями-репликами, на языковой состав которых влияет непосредственное восприятие речевой деятельности говорящего собеседником. Основными разновидностями диалогической речи являются: бытовой разговор, деловая беседа, переговоры.

Задание 40. Вопрос для собеседования.

Что понимается под культурой бесконфликтного взаимодействия в профессиональной среде?

Эталон ответа: Культура бесконфликтного взаимодействия — это совокупность норм, установок и форм поведения, направленных на конструктивное общение, взаимоуважение, предотвращение и продуктивное разрешение конфликтов в профессиональной деятельности.

Задание 41. Вопрос для собеседования.

Опишите методы профилактики конфликтов в коллективе.

Эталон ответа: К методам профилактики конфликтов относятся: развитие навыков активного слушания, регулярная обратная связь, ясное распределение ролей, создание безопасной атмосферы для высказывания мнений и обучение сотрудников техникам ненасильственного общения.

Задание 42. Вопрос для собеседования.

Раскройте значение активного слушания в профессиональном общении.

Эталон ответа: Активное слушание — это приём, при котором собеседник демонстрирует полное внимание, перефразирует или уточняет услышанное, тем самым подтверждая понимание и уважение к говорящему.

Задание 43. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «речевое воздействие».

Эталон ответа: речевое воздействие – это воздействие на индивидуальное и/или коллективное сознание и поведение, осуществляемое разнообразными речевыми средствами, иными словами – с помощью сообщений на естественном языке.

Задание 44. Вопрос для собеседования.

Перечислите способы речевого воздействия.

Эталон ответа: к способам речевого воздействия относят доказывание, убеждение, уговаривание, внушение и принуждение.

Задание 45. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «коммуникативная компетентность медицинского работника».

Эталон ответа: в наиболее общем виде коммуникативную компетентность медицинского работника можно охарактеризовать как определенный уровень сформированности межличностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который необходим индивиду для успешного функционирования в профессиональной сфере и обществе.

Задание 46. Вопрос для собеседования.

Перечислите основные психологические характеристики, формирующие коммуникативную компетентность медицинского работника.

Эталон ответа: коммуникативная толерантность, эмоциональная стабильность), эмпатия, сенситивность к отвержению.

Задание 47. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «эмпатия». Охарактеризуйте эмпатию в контексте коммуникативного процесса «пациент-провизор».

Эталон ответа: эмпатия – понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир. Понимание провизором текущего эмоционального состояния пациента и демонстрация

(вербализация) пациенту данного понимания без потери собственных эмоциональных ресурсов.

Задание 48. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «деловая коммуникация».

Эталон ответа: это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.

Задание 49. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «коммуникант».

Эталон ответа: коммуникант – это участник коммуникации, задействованный в коммуникативном акте: отправитель или получатель, порождающий и интерпретирующий сообщения.

Задание 50. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «профессиональная коммуникация».

Эталон ответа: профессиональная коммуникация – это общение между людьми, занятыми в одной и той же сфере деятельности связанное с исполнением их профессиональных обязанностей или удовлетворением их профессиональных интересов.

Задание 51. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «медицинская этика».

Эталон ответа: медицинская этика – это дисциплина раздела прикладной этики, изучающая медицинскую этику, правила и нормы взаимодействия врача с коллегами и пациентом. Считается, что основные принципы медицинской этики сформулировал Гиппократ (Клятва Гиппократа).

Задание 52. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «аргументация».

Эталон ответа: аргументация – это приведение доводов, или аргументов, с намерением вызвать или усилить поддержку другой стороны (аудитории) к выдвинутому положению.

Задание 53. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «эффективность речи».

Эталон ответа: эффективность речи – это свойство речи, свидетельствующее о том, насколько речь достигла поставленной задачи. Эффективность речи можно оценить лишь после произнесения речи или публикации текста по реакции слушателей или читателей.

Задание 54. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «кинесика».

Эталон ответа: кинесика – данный элемент представляет совокупность телодвижений, жестов и поз, применяющийся для дополнения выразительных средств коммуникации. Главными элементами кинесики являются мимика, позы, жесты и взгляды, имеющие физиологическое или социокультурное происхождение.

Задание 55. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «проксемика».

Эталон ответа: Вид невербальной коммуникации, основанный на использовании пространственных отношений. Подразумевает непосредственное влияние расстояний и

территорий на проявление межличностных отношений между людьми. В результате проведения некоторых исследований были выявлены четыре зоны невербальной коммуникации пространственного типа: интимную, личную, социальную и публичную.

Задание 56. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятие «сенсорика».

Эталон ответа: сенсорика – является одним из видов невербальной коммуникации, в основе которого лежит чувственное восприятие всеми культурами.

Задание 57. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «аттракция».

Эталон ответа: аттракция – это визуально фиксированное эмоциональное отношение человека к кому-либо в виде проявления к нему симпатии или готовности к общению. Это состояние людей больше характеризуется своей спонтанностью, т.е. необъяснимым влечением или обостренной потребностью в общении.

Задание 58. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «коммуникативное намерение».

Эталон ответа: это конкретная цель высказывания говорящего, т. е. спрашивает ли он, или утверждает, или призывает, осуждает или одобряет, советует или требует и т. д. Коммуникативное намерение является регулятором речевого поведения партнеров.

Задание 59. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «диалог».

Эталон ответа: диалог – это процесс диалогического общения, который состоит из непосредственного обмена высказываниями между двумя или несколькими лицами.

Задание 60. Вопрос для собеседования.

Дайте определение понятию «спор».

Эталон ответа: спор – это столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Задание 61. Вопрос для собеседования.

Назовите и опишите основные психологические приёмы эффективного общения.

Эталон ответа: К приёмам эффективного общения относятся: активное слушание, «Я-высказывания», парафраз, уточнение, установление контакта (невербальные сигналы), управление голосом и интонацией, эмпатия.

Задание 62. Вопрос для собеседования.

Что понимается под термином «профессиональная деформация личности»?

Эталон ответа: Профессиональная деформация — это устойчивые изменения в мышлении, восприятии и поведении личности, возникающие в результате длительного воздействия профессиональной деятельности, особенно в условиях эмоционального и социального напряжения.

Задание 63. Вопрос для собеседования.

Опишите возможные последствия профессиональной деформации для специалиста.

Эталон ответа: Последствия включают снижение качества общения с клиентами, эмоциональное выгорание, формализм в работе, потерю мотивации, а также ухудшение отношений с коллегами и окружающими

Задание 64. Ситуационная задача.

Покупатель возвращается в аптеку в состоянии паники: он принял двойную дозу препарата по ошибке, и теперь боится последствий. Требуется объяснений и обвиняет фармацевта в «нечёткой инструкции».

Задачи:

- Как профессионально взаимодействовать с таким пациентом?
- Как действовать: что говорить, какие документы оформлять?
- Как грамотно направить к врачу/вызвать скорую?
- Как защитить себя, если обвинения несправедливы?

Эталон ответа: Оставайтесь спокойны, уточните, что и сколько он принял. При необходимости — вызовите скорую и зафиксируйте ситуацию. Дайте краткие рекомендации и предложите материалы для самоконтроля.

Задание 65. Ситуационная задача.

Врач выдал рецепт, но дозировка/сочетание препаратов вызывает у фармацевта сомнения. При попытке уточнить, врач резко отвечает: «Ваша задача — отпустить, а не лечить».

Задачи:

- Как наладить профессиональное взаимодействие с врачом?
- Как соблюсти нормы безопасности, не переходя грань полномочий?
- Какие документы/действия должен предпринять фармацевт?

Эталон ответа: Тактично уточните у врача назначение, опираясь на заботу о пациенте. При отказе — не отпускайте сомнительный препарат, зафиксируйте инцидент и сообщите руководству.

Задание 66. Ситуационная задача.

Мужчина требует отпустить антибиотик «без бумажек», говорит, что «всегда так брал» и «не ваше дело, как я лечусь». Начинает повышать голос.

Задачи:

- Какие алгоритмы действия в конфликтной ситуации?
- Как соблюдать закон и не провоцировать агрессию?
- Что говорить, чтобы снизить напряжение?

Эталон ответа: Вежливо, но твёрдо объясните, что отпуск без рецепта запрещён законом. Не вступайте в конфликт, предложите обратиться к врачу.

Задание 67. Ситуационная задача.

15-летний подросток приходит за серьёзным препаратом и говорит, что мама «прислала с фото рецепта». На фото рецепт, но на чужое имя.

Задачи:

- Можно ли отпустить препарат?
- Как вести коммуникацию с подростком, не унижая его?
- Какие действия следует предпринять для соблюдения этики и закона?

Эталон ответа: Объясните, что без оригинала рецепта и удостоверения личности отпустить препарат нельзя. Предложите, чтобы пришёл сам пациент или законный представитель.

Задание 68. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие коммуникативной установки фармацевта.

Эталон ответа: Коммуникативная установка фармацевта – своеобразная программа поведения личности фармацевта в процессе общения с коллегами, пациентами и врачами.

Задание 69. Вопрос для собеседования.

Перечислите этапы структуры коммуникативного процесса «провизор-пациент».

Эталон ответа: 1) навыки установления контакта; 2) навыки взаимодействия с пациентом; 3) навыки завершения контакта.

Задание 70. Вопрос для собеседования.

Перечислите навыки установления контакта между провизором и пациентом.

Эталон ответа: навыки приветствия, навыки зрительного контакта, навыки обращения к пациенту.

Задание 71. Вопрос для собеседования.

Перечислите навыки взаимодействия провизора и пациента.

Эталон ответа: навыки интервью, навыки активного слушания, навыки информирования пациента (при предоставлении фармацевтической консультации).

Задание 72. Вопрос для собеседования.

Перечислите навыки завершения контакта между провизором и пациентом.

Эталон ответа: навыки резюмирования информации (о правилах приема назначенных препаратов, необходимости контроля результатов терапии и др.), обратной связи с пациентом, навык окончания консультирования.

Задание 73. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие активное слушание в контексте коммуникативного процесса «пациент-провизор».

Эталон ответа: Активная (вербальная и невербальная) демонстрация провизором пациенту того, что он слушает, слышит и понимает информацию, сообщаемую ему пациентом в ходе интервью.

Задание 74. Вопрос для собеседования.

Охарактеризуйте понятие «обратная связь» в контексте коммуникативного процесса «пациент-провизор».

Эталон ответа: получение провизором намеренной, вербальной информации от пациента о правильности и точности понимания им сведений о режиме приема лекарственных препаратов, назначенных врачом.

Задание 75. Ситуационная задача.

В аптеку пришла женщина и раздраженно попросила отпустить ей таблетки препарата Феназепам.

Установите контакт с посетителем аптеки и опишите ваши действия для разрешения сложившейся ситуации.

Эталон ответа: необходимо создать благоприятное впечатление о себе и аптеке, атмосферу доверия, откровенности, взаимоуважения. Внимательно выслушать посетителя и максимально подробно узнать, в чем он нуждается. Спокойно, ясно и отчетливо дать информацию о препарате. Фармацевт может предложить безрецептурные лекарственные препараты с мягким седативным действием на растительной основе.

КРИТЕРИИ оценивания компетенций и шкалы оценки

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или удовлетворительный (пороговый) уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или достаточный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать знания при решении заданий, отсутствие самостоятельности в применении умений. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована на удовлетворительном уровне.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных образцам, что подтверждает наличие сформированной компетенции на более высоком уровне. Наличие такой компетенции на достаточном уровне свидетельствует об устойчиво закреплённом практическом навыке	Обучающийся демонстрирует способность к полной самостоятельности в выборе способа решения нестандартных заданий в рамках дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.

Критерии оценивания тестового контроля:

процент правильных ответов	Отметки
91-100	отлично
81-90	хорошо
70-80	удовлетворительно
Менее 70	неудовлетворительно

При оценивании заданий с выбором нескольких правильных ответов допускается одна ошибка.

Критерии оценивания собеседования:

Отметка	Дескрипторы		
	прочность знаний	умение объяснять (представлять) сущность явлений, процессов, делать выводы	логичность и последовательность ответа
отлично	прочность знаний, знание основных процессов изучаемой предметной	высокое умение объяснять сущность, явлений, процессов,	высокая логичность и последовательность ответа

	области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владением терминологическим аппаратом; логичностью и последовательностью ответа	событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры	
хорошо	прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; свободное владение монологической речью, однако допускается одна - две неточности в ответе	умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускается одна - две неточности в ответе	логичность и последовательность ответа
удовлетворительно	удовлетворительные знания процессов изучаемой предметной области, ответ, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	удовлетворительное умение давать аргументированные ответы и приводить примеры; удовлетворительно сформированные навыки анализа явлений, процессов. Допускается несколько ошибок в содержании ответа	удовлетворительная логичность и последовательность ответа
неудовлетворительно	слабое знание изучаемой предметной области, неглубокое раскрытие темы; слабое знание основных вопросов теории, слабые навыки анализа явлений, процессов. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа	неумение давать аргументированные ответы	отсутствие логичности и последовательности ответа

Критерии оценивания при зачёте

Отметка	Дескрипторы		
	прочность знаний, полнота выполнения заданий текущего контроля	умение объяснять сущность явлений, процессов, делать выводы	логичность и последовательность
зачтено	прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, полнота раскрытия темы, владение терминологическим аппаратом при выполнении заданий текущего контроля. Более 70 процентов заданий текущего контроля выполнены.	умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры, проявленные при выполнении заданий текущего контроля.	логичность и последовательность, проявленные при выполнении заданий текущего контроля.
не зачтено	недостаточное знание изучаемой предметной области, неудовлетворительное раскрытие темы, слабое знание основных вопросов теории, допускаются существенные ошибки при выполнении заданий текущего контроля. Менее 70 процентов заданий текущего контроля выполнены.	слабые навыки анализа явлений, процессов, событий, ошибочность или неуместность приводимых примеров, проявленные при выполнении заданий текущего контроля.	отсутствие логичности и последовательности при выполнении заданий текущего контроля.

Критерии оценивания ситуационных задач:

Отметка	Дескрипторы			
	понимание проблемы	анализ ситуации	навыки решения ситуации	профессиональное мышление
отлично	полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены	высокая способность анализировать ситуацию, делать выводы	высокая способность выбрать метод решения проблемы, уверенные навыки решения ситуации	высокий уровень профессионального мышления
хорошо	полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены	способность анализировать ситуацию, делать выводы	способность выбрать метод решения проблемы, уверенные навыки решения ситуации	достаточный уровень профессионального мышления. Допускается одна-две неточности в ответе
удовлетворительно	частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены	удовлетворительная способность анализировать ситуацию, делать выводы	удовлетворительные навыки решения ситуации, сложности с выбором метода решения задачи	достаточный уровень профессионального мышления. Допускается более двух неточностей в ответе либо ошибка в последовательности решения
неудовлетворительно	непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. Нет ответа. Не было попытки решить задачу	низкая способность анализировать ситуацию	недостаточные навыки решения ситуации	отсутствует