

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 30.10.2023 22:55:17  
Уникальный программный ключ:  
45c319b8a032ab3637134215abd1c475334767f4

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине

### **Психология общения**

<b>Отделение</b>	лабораторная диагностика
<b>Специальность</b>	31. 02.03 Лабораторная диагностика
<b>Курс</b>	2
	<b>Семестр</b> 4
<b>Количество часов всего</b>	46
<b>в том числе в форме</b>	
<b>практической подготовки</b>	28
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	дифференцированный зачет 4

**Разработчик рабочей программы**  
преподаватель Ковалева О.О.

**Курск - 2023**

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности **31.02.03 Лабораторная диагностика** с учетом рекомендаций примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по соответствующей специальности.

### 1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Основные задачи:

- формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развитие навыков эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- формирование навыков соблюдения этических норм общения.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы и требования к планируемым результатам обучения по дисциплине

Дисциплина «Психология общения» относится к вариативной части профессионального учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена .

Процесс изучения дисциплины обеспечивает достижение планируемых результатов освоения образовательной программы и направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция		Логическая связь с дисциплинами, междисциплинарными курсами учебного плана
код	формулировка	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Безопасность жизнедеятельности Основы финансовой грамотности Анатомия и физиология человека с курсом биомеханики зубочелюстной системы Стоматологические заболевания Психология общения Основы латинского языка Информационные технологии в профессиональной деятельности Правовое обеспечение профессиональной деятельности и антикоррупционного поведения МДК. Организация трудовой деятельности и ведение медицинской документации МДК. Оказание медицинской помощи в экстренной форме МДК. Изготовление съёмных пластиночных протезов МДК. Изготовление несъёмных протезов МДК. Изготовление бюгельных протезов МДК. Изготовление ортодонтических аппаратов МДК. Изготовление челюстно-лицевых

		протезов
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	История России Иностранный язык в профессиональной деятельности Физическая культура Основы бережливого производства Основы финансовой грамотности Стоматологические заболевания Психология общения Основы латинского языка Информационные технологии в профессиональной деятельности Правовое обеспечение профессиональной деятельности и антикоррупционного поведения МДК. Организация трудовой деятельности и ведение медицинской документации МДК. Оказание медицинской помощи в экстренной форме МДК. Изготовление съёмных пластиночных протезов МДК. Изготовление несъёмных протезов МДК. Изготовление бюгельных протезов МДК. Изготовление ортодонтических аппаратов МДК. Изготовление челюстно-лицевых протезов
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	История России Иностранный язык в профессиональной деятельности Стоматологические заболевания Психология общения МДК. Организация трудовой деятельности и ведение медицинской документации МДК. Оказание медицинской помощи в экстренной форме МДК. Изготовление съёмных пластиночных протезов МДК. Изготовление несъёмных протезов МДК. Изготовление бюгельных протезов МДК. Изготовление ортодонтических аппаратов МДК. Изготовление челюстно-лицевых протезов
ПК 1.4	Организовывать деятельность находящегося в распоряжении медицинского персонала	Безопасность жизнедеятельности Основы бережливого производства Основы микробиологии и инфекционная безопасность Стоматологические заболевания Гигиена с экологией человека МДК. Организация трудовой деятельности и ведение медицинской документации

ПК 1.6	Оказывать медицинскую помощь в экстренной форме	Безопасность жизнедеятельности Основы бережливого производства Психология общения МДК. Оказание медицинской помощи в экстренной форме
--------	---	--

### Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владет (имеет практический опыт)
1	2	3	4	5
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составлять план действия;</li> <li>- определять необходимые ресурсы;</li> <li>- реализовывать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы в профессиональной и смежных сферах</li> </ul>

			(самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	- организовывать работу коллектива и команды;  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- основами проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- особенности социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	- навыками оформления документов и построения устных сообщений
ПК 1.4	Организовывать деятельность находящегося в распоряжении медицинского персонала	Организовывать деятельность находящегося в распоряжении медицинского персонала	- должностные обязанности сотрудников на зуботехническом производстве;  - нормативные правовые акты, регламентирующие профессиональную деятельность на зуботехническом производстве;  - требования охраны	- организации деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала

			<p>труда;</p> <p>нормы и правила делового общения;</p> <p>- способы разрешения конфликтных ситуаций на зуботехническом производстве</p>	
ПК 1.6	Оказывать медицинскую помощь в экстренной форме	<p>- методика сбора жалоб и анамнеза жизни и заболевания у пациентов (их законных представителей);</p> <p>- методика физикального исследования пациентов (осмотр, пальпация, перкуссия, аускультация);</p> <p>- клинические признаки внезапного прекращения кровообращения и (или) дыхания;</p> <p>- правила проведения базовой сердечно-легочной реанимации</p>	<p>- оценивать состояния, требующие оказания медицинской помощи в экстренной форме;</p> <p>- распознавать состояния, представляющие угрозу жизни, включая состояние клинической смерти (остановка жизненно важных функций организма человека (кровообращения и (или) дыхания), требующие оказания медицинской помощи в экстренной форме;</p> <p>- выполнять мероприятия базовой сердечно-легочной реанимации;</p> <p>- оказывать медицинскую помощь в экстренной форме при</p>	<p>- методиками оказания медицинской помощи в экстренной форме при состояниях, представляющих угрозу жизни, в том числе клинической смерти (остановка жизненно важных функций организма человека (кровообращения и (или) дыхания);</p> <p>- выполнения мероприятий базовой сердечно-легочной реанимации</p>

			состояниях, представляющих угрозу жизни, в том числе клинической смерти (остановка жизненно важных функций организма человека (кровообращения и (или) дыхания))	
--	--	--	---	--

### 3. Темы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Наименование темы дисциплины	Содержание темы	Код компетенций
Тема 1. Общение как нравственно-психологическая проблема	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стили общения.	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.4 ПК 1.6
Тема 2. Невербальные средства общения	Кинесические особенности общения. Проксемические особенности общения. Особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения. <i>Практическое занятие 1.</i> Манипулятивный стиль общения. Гуманистическое общение. Знание стили общения и умение ими пользоваться. Характеристика выразительной речи. Психологический практикум «Познай себя».	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.4 ПК 1.6
Тема 3. Культура речевого общения	Культура речи делового человека. Публичные выступления. Психологические механизмы.	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.4 ПК 1.6
Тема 4.	Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловые	ОК 01

Технология делового общения	<p>дискуссии. Правил, которые помогут вам убедить собеседника. Национальные особенности переговоров. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Барьеры восприятия. Тактика при столкновении с барьерами негативной установки. Причины коммуникативных барьеров. Национальные стили ведения деловых переговоров.</p> <p>Психологический практикум «Познай себя».</p>	<p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.6</p>
Тема 5. Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	<p>Роль этики в деловом общении. «Человеческие отношения» и мотивация деятельности. Деловое общение и психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.6</p>
Тема 6. Конфликты в деловой сфере	<p>Природа и причины конфликтов. Типология конфликтов. Разрешение конфликтов.</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Принципы современного менеджмента. Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>Психологический практикум «Познай себя».</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.6</p>
Тема 7. Служебный этикет	<p>Деловая этика и этикет. Приветствия, представления, знакомства. Этикет телефонных разговоров. Культура деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры. Официальные приемы.</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.6</p>
Тема 8. Искусство самопрезентации	<p>Имидж делового человека. Внешний вид делового человека. Телесный имидж. Модели поведения. Самоподача в общении.</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Способы самопрезентации. Связь между понятиями «самоподача» и «аттракция».</p> <p>Психологический практикум «Познай себя».</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.6</p>
Тема 9. Стресс-менеджмент в деловом общении	<p>Эмоции в жизни делового человека. Стрессы и стрессовые состояния. Профессиональное выгорание и его профилактика. Способы и приемы</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 04</p>

	эмоциональной саморегуляции.	ОК 05 ПК 1.4 ПК 1.6
Тема 10. Психология личности медицинского работника	Профессионально значимые качества личности медицинского работника. Этико-деонтологические требования к личности медицинского работника. Психологические качества личности медицинского работника. <i>Практическое занятие 5.</i> Система эмоциональной саморегуляции Методы саморегуляции. Психологические профессионально-значимые особенности направленности личности, характера, мотивов и ценностных ориентаций личности медицинского работника. Профессионально значимые особенности эмоционально-волевой сферы личности. Профессионально значимые этико-психологические качества личности медицинского работника. Психологический практикум «Познай себя».	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.4 ПК 1.6
Тема 11. Психология общения с пациентами и их родственниками.	Психологические особенности профессионального общения медицинских работников. Этико-психологические требования к общению медицинского работника с пациентом. Модели взаимоотношений медицинских работников с пациентами. Психологические особенности общения с родственниками пациента.	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ПК 1.4 ПК 1.6

#### 4. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах)

Наименование темы дисциплины	Контактная работа		Самост. работа студента	Итого часов	Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения		Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
	всего	из них			Традиционные	Интерактивные		
		лекции						практические занятия
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1. Общение как нравственно-	2	1	-		2	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР

психологическая проблема								
Тема 2. Невербальные средства общения	3	1	2		3	ЛТ, УФ	ПЗ, НИРС	С, Т, КР
Тема 3. Культура речевого общения	4	-	4	1	5	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 4. Технология делового общения	4	2	2	1	5	ЛТ, УФ	ПЗ	С, Т, КР
Тема 5. Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	6	2	4		6	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 6. Конфликты в деловой сфере	4	2	2		4	ЛТ, УФ	НИРС, ПЗ	С, Т, КР
Тема 7. Служебный этикет	6	2	4	1	7	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 8. Искусство самопрезентации	4	2	2		4	ЛТ, УФ	НИРС, ПЗ	С, Т, КР
Тема 9. Стресс-менеджмент в деловом общении	2	-	2	1	3	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 10. Психология личности медицинского работника	2	-	2		2	ЛТ, УФ	НИРС, ПЗ	С, Т, КР
Тема 11. Психология общения с пациентами и их родственниками	4	2	2		4	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР

<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		<b>2</b>			<b>С, Т, Пр.</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>42</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>46</b>			

#### 4.1. Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

<b>ЛТ</b>	традиционная лекция
<b>УФ</b>	учебный видеофильм
<b>НИРС</b>	научно-исследовательская работа студентов
<b>ПЗ</b>	практическое занятие

#### 4.2. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

<b>С</b>	оценка по результатам собеседования
<b>Т</b>	тестирование
<b>КР</b>	проведение контрольных работ
<b>Пр.</b>	оценка освоения практических навыков (умений)

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Основная литература

1. Психология: учебник/ М.Н. Жарова. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. – 368 с.: ил.
2. Психология общения: учебник для СПО/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Издательство Юртай, 2019. – 468с.
3. Психология общения: учебник/ Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2019. – 317, [1] с.
- 4.

### Дополнительная литература

1. Островская, И.В. Психология: учеб. для студентов мед. училищ и колледжей/ И.В. Островская, - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2014. – 400 с.
2. Жарова М.Н. Психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.Н. Жарова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 256 с.

### Периодические издания (журналы)

### Электронное информационное обеспечение и Интернет-ресурсы

- ✓ Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. URL: <https://elibrary.ru/>
- ✓ Официальный сайт Национальной электронной библиотеки (НЭБ). URL: <http://нэб.рф/>
- ✓ Федеральная электронная медицинская библиотека. URL: <http://193.232.7.109/feml>
- ✓ Официальный сайт Всемирной организации здравоохранения. URL: <http://www.who.int/ru/>

## 6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3	4
1.	Кабинет психологии общения  Российская Федерация, 305029 г. Курск, ул. Карла Маркса, д. 65б, 2 этаж, каб. №200	Оборудование учебного кабинета: мебель для организации рабочего места преподавателя, мебель для организации рабочих мест обучающихся (стол раскладной – 1, стулья – 22), мебель для рационального размещения и хранения средств обучения (шкаф секционный комбинированный), доска аудиторная, доска флипчарт.  Технические средства обучения: комплект мультимедийного оборудования (ноутбук), электронные образовательные ресурсы	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
2.	Библиотека  Российская Федерация, 305029, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 69, 1 этаж  Читальный зал с выходом в сеть Интернет  Российская Федерация, 305029, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 69, 3 этаж, каб. №22	Оборудование: персональные компьютеры – 13, дополнительная литература по дисциплине	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018

## **7. Оценочные средства**

### **Примерная тематика докладов, рефератов, бесед и т.п.**

1. Общение как социально-психологический феномен.
2. Невербальные средства общения в практике деловых коммуникаций.
3. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.
4. Типы взаимодействия в процессе деловых коммуникаций.
5. Стили общения.
6. Психология ведения деловой беседы.
7. Психология ведения деловых переговоров.
8. Самоподача в общении.
9. Конфликты: их виды, структура, динамика и предпосылки возникновения.
10. Методы, способы и модели предупреждения и разрешения конфликтов.
11. Методы психологической защиты в общении.
12. Вербальные средства воздействия в процессе общения.
13. Культура делового общения.
14. Этика делового общения.
15. Управление конфликтами в организации.
16. Психотипы личностей в общении.
17. Руководство и лидерство в рабочей группе.
18. Психологический климат в рабочей группе и его регуляция.
19. Деловое совещание: подготовка и проведение.
20. Национальные особенности и деловые коммуникации.
21. Групповые формы деловых коммуникаций.
22. Создание благоприятного психологического климата во время деловой беседы.

### **Вопросы для устной части зачета**

1. Сущность, функции и структура общения.
2. Виды и формы делового общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Стили общения.
7. Кинесические особенности общения.
8. Проксемические особенности общения.
9. Паралингвистические особенности общения.
10. Культура речи делового человека.
11. Роль этики в деловом общении.
12. Природа и причины конфликтов.
13. Типология конфликтов.
14. Разрешение конфликтов.
15. Деловая этика и этикет.
16. Имидж делового человека.
17. Эмоции в жизни делового человека.
18. Психологические особенности профессионального общения медицинских работников.
19. Этико-психологические требования к общению медицинского работника с пациентом.
20. Психологические особенности общения с родственниками пациента.

## **Банк профессионально ориентированных ситуационных задач для зачета:**

### **Ситуационная задача №1**

Пациентка Б. 52 года, состоит на учете у нефролога по поводу диагноза хроническая почечная недостаточность, прошла курс лечения в стационаре, имеет 1 группу инвалидности, в прошлом преподаватель в музыкальной школе. Нуждается в гемодиализе (3 раза в неделю). Стоит подключичный катетер. Состояние пациентки удовлетворительное, общительна, продолжает вести активный образ жизни несмотря на тяжесть заболевания: занимается огородом, капает грядки и поднимает тяжести, иногда нарушает диету и режим дня. Настаивает на отмене инвалидности, чтобы выйти на работу.

#### **Вопросы:**

1. Определите тип реагирования на заболевание и спланируйте возможную тактику профессионального взаимодействия.

### **Ситуационная задача №2**

Пациент К., 35 лет. 8 месяцев назад перенес обширный инфаркт. Состояние пациента удовлетворительное. Проживает с матерью, не женат. В данный момент не работает. Больной подавлен, малообщителен, ограничивает себя в движениях – боится, что может «снова что-нибудь случиться с сердцем».

#### **Вопросы:**

1. Определите тип реагирования на заболевание и спланируйте возможную тактику профессионального взаимодействия.

### **Ситуационная задача №3**

Пациентка Р., 42 года, замужем, двое детей, предстоит операция по экстирпации матки. Накануне операции, несмотря на беседу с врачом, больная встревожена, очень волнуется за исход операции и высказывает опасения по поводу утраты привлекательности, переживает, как отразится операция на отношениях с мужем.

#### **Вопросы:**

1. Определите тип реагирования на заболевание и спланируйте возможную тактику профессионального взаимодействия.

### **Ситуационная задача №4**

Пациентка Л., 40 лет, не замужем, воспитывает двоих детей. Направляется на лечение в ООД, диагноз рак молочной железы T1N0M0. О своем диагнозе знает, высказывает сомнения по поводу необходимости срочной госпитализации. Хочет лечиться нетрадиционными методами, а «больница подождет».

#### **Вопросы:**

1. Определите тип реагирования на заболевание и спланируйте возможную тактику профессионального взаимодействия.

### **Ситуационная задача №5**

Пациентка Ш., 27 лет, замужем, есть ребенок 5 лет. Проходит лечение в стационаре по поводу язвы желудка. Постоянно предъявляет жалобы на боли в эпигастральной области. Опасается, что язва может «переродиться в рак». Требуется назначить ей дополнительные исследования.

#### **Вопросы:**

1. Определите тип реагирования на заболевание и спланируйте возможную тактику профессионального взаимодействия.

### **Ситуационная задача №6**

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь.

#### **Вопросы:**

1. открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
2. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
3. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше".
4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

### **Ситуационная задача №7**

Вы понервничали дома, по дороге на работу, а больной, придя на прием в поликлинику, сообщает вам, что потеряна его история болезни, которую относили в регистратуру вы. Назревает конфликт. Что делать?

#### **Вопросы:**

1. Предложить больному присесть и, получив разрешение врача, отправиться на поиски истории, предварительно успокоив больного тем, что история "пропасть не могла", и вы сделаете все возможное, чтобы ее вернуть.
2. Отправить больного в регистратуру, сказав, что вы вернули его историю болезни и поиск ее - не ваша обязанность.

### **Ситуационная задача №8**

У пациента снижены интеллект и память. Он раздражает медсестру своей медлительностью. Задает бесконечные вопросы, которые кажутся ей наивными. Сердясь, она вновь и вновь втолковывает рекомендации врача, и все без толку.

#### **Вопросы:**

1. Найдите выход из ситуации

### **Ситуационная задача №9**

Вы медсестра отделения стационара. Вам предстоит первая беседа с вновь поступившим пациентом.

#### **Вопросы:**

1. С каких слов вы начнете?
2. Назовите факторы, способствующие формированию благоприятной обстановки.

### **Ситуационная задача №10**

Главный врач больницы решил обсудить на совещании заместителями и главной медицинской сестрой вопрос о состоянии и улучшении качества медицинского обслуживания населения.

#### **Вопросы:**

1. Выделите элементы коммуникативного процесса.

### **Ситуационная задача №11**

Жаргон – техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.

Сленг – неофициальный нестандартный словарь.

#### **Вопросы:**

1. К каким коммуникативным барьерам можно отнести вышперечисленные определения?

### **Ситуационная задача №12**

Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

#### **Вопросы:**

1. К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента?

### **Ситуационная задача №13**

Пациент 45 лет находится в течение месяца на лечении в кардиологическом отделении. Он очень сомневается во всех процедурах, которые ему проводят по назначению врача, не верит в успех лечения. При проведении процедур спорит с медсестрой, на лице часто ухмылка, может не явиться на назначенные исследования. Медсестра попыталась побеседовать с пациентом, но он не слушает ее, грубит, прячет глаза. Медсестре удалось выяснить в ходе беседы, что пациент имеет негативный опыт общения с медперсоналом.

#### **Вопросы:**

1. Определите вид эффекта общения, объясните свой выбор.

### **Ситуационная задача №14**

В эту зону допускаются только близкие, родные люди. В английском языке она называется bubble, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно.

#### **Вопросы:**

1. О какой зоне общения идет речь?

### **Ситуационная задача №15**

Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».

#### **Вопросы:**

1. О какой зоне общения идет речь?

### **Ситуационная задача №16**

В палату к пациенту вошла медсестра и с возмущением говорит пациенту, что он до сих пор не приготовился и не подошел на процедуру, которую ему назначил врач. Пациент, читая книгу и не поняв в чем его обвиняют, отказывается идти на процедуру.

#### **Вопросы:**

1. Как медсестра должна поступить в данном случае

### **Ситуационная задача №17**

Старшая медсестра вызывает к себе в кабинет постовую медсестру и сообщает что пациенты ее отделения не соблюдают отделения, т.е. после обеда многие пациенты во время послеобеденного «тихого сна» ходят по коридору, сидят в холле на диване, выходят на балкон. В 22 часа не готовятся ко сну, а смотрят телевизор в палате. При этом постовая медсестра не соглашается с замечаниями старшей медсестры.

#### **Задание.**

1. Опишите действия обеих сторон для правильного разрешения конфликтной ситуации.

### **Ситуационная задача №18**

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

**Вопросы:**

Выберите один из предложенных ответов:

1. Открыто вызову коллегу на разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
2. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
3. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».
4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

**Ситуационная задача №19**

Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

**Вопросы:**

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
5. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

**Ситуационная задача №20**

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию.

**Вопросы:**

1. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

**База типовых тестовых заданий для зачета**

1. Укажите правильный ответ

Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- транзакция
- ролевые ожидания
- социальная роль
- психологический контакт

2. Укажите правильный ответ

Основные качества манипулятора:

- недоверие к себе и другим
- лживость
- примитивность чувств
- все ответы верны

3. Укажите правильный ответ

Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической

4. Укажите правильный ответ

Особенность невербального общения:

- его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- отсутствие возможности подделать эти импульсы
- все ответы верны
- его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

5. Укажите правильный ответ

Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- светское
- ролевое
- деловое
- примитивное

6. Укажите правильный ответ

Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- деловое
- манипулятивное
- светское
- формально-ролевое

7. Укажите правильный ответ

Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- аттракция
- аффилиация
- гипноз
- внушение

8. Укажите правильный ответ

При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

- края
- первичности

- () ореола
- () бумеранга

9. Укажите правильный ответ

Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

- а) самоактуализация
- б) стереотипизация
- в) идентификация
- г) обобщение

10. Укажите правильный ответ

Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

- а) незавершенного действия
- в) новизны
- г) ореола

11. Укажите правильный ответ

Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это

- а) стереотипизация
- б) абстракция
- в) проецирование

12. Укажите правильный ответ

Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) использовании человека в корыстных целях
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

13. Укажите правильный ответ

Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при

- а) общении – это ...
- б) эмпатия
- в) рефлексия
- г) экспрессивность

14. Укажите правильный ответ

На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- а) совместная деятельность
- б) все ответы верны
- в) «помогающее поведение»
- г) сходство характеристик общающихся
- д) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

15. Укажите правильный ответ

Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) процесс формирования образа другого человека

16. Укажите правильный ответ

Человеческая речь характеризуется:

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

17. Укажите правильный ответ

Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) смысловые
- б) эмоциональные
- в) физические

18. Укажите правильный ответ

Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) идентификации
- б) эмпатии
- в) рефлексии

19. Укажите правильный ответ

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

20. Укажите правильный ответ

Существенный признак внушения:

- а) некритическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

21. Укажите правильный ответ

Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

22. Укажите правильный ответ

Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

23. Укажите правильный ответ

Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

24. Укажите правильный ответ

Формы реализации делового общения это:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

25. Укажите правильный ответ

Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

- а) комплимент
- б) лесть
- в) критика

26. Укажите правильный ответ

Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

27. Укажите правильный ответ

Последовательность этапов делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все ответы верны

28. Укажите правильный ответ

Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация