

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Аватольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.10.2023 23:15:24
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

Отделение	лечебное дело		
Специальность	31.02.01 Лечебное дело		
Курс	3 (9)	Семестр	5
Количество часов всего	60		
в том числе в форме			
практической подготовки	28		
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет		5

Разработчик рабочей программы
преподаватель Ковалева О.О.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 31.02.01 Лечебное дело с учетом рекомендаций примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по соответствующей специальности.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – сформировать у обучающихся систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества.

Задачи дисциплины:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического применения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

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, профессиональными модулями учебного плана
код	формулировка	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	История России Безопасность жизнедеятельности Основы финансовой грамотности Анатомия и физиология человека Основы патологии Генетика человека с основами медицинской генетики Основы латинского языка с медицинской терминологией Фармакология Основы микробиологии и иммунологии Здоровый человек и его окружение Информационные технологии в профессиональной деятельности Психология общения

		<p>Психология</p> <p>МДК. Санитарное содержание палат, специализированных кабинетов, перемещение материальных объектов и медицинских отходов, уход за телом умершего человека</p> <p>МДК. Оказание медицинских услуг по уходу</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний терапевтического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний хирургического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний педиатрического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний акушерско-гинекологического профиля</p> <p>МДК. Проведение мероприятий по медицинской реабилитации и абилитации</p> <p>МДК. Проведение мероприятий по профилактике заболеваний, укреплению здоровья и пропаганде здорового образа жизни</p> <p>МДК. Осуществление скорой медицинской помощи в экстренной и неотложной формах</p> <p>МДК. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>История России</p> <p>Иностранный язык в профессиональной деятельности</p> <p>Безопасность жизнедеятельности</p> <p>Основы финансовой грамотности</p> <p>Анатомия и физиология человека</p> <p>Основы патологии</p> <p>Генетика человека с основами медицинской генетики</p> <p>Основы латинского языка с медицинской терминологией</p> <p>Фармакология</p> <p>Основы микробиологии и иммунологии</p> <p>Здоровый человек и его окружение</p> <p>Информационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>Психология общения</p> <p>Психология</p> <p>МДК. Санитарное содержание палат, специализированных кабинетов, перемещение материальных объектов и медицинских отходов, уход за телом умершего человека</p> <p>МДК. Оказание медицинских услуг по уходу</p>

		<p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний терапевтического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний хирургического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний педиатрического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний акушерско-гинекологического профиля</p> <p>МДК. Проведение мероприятий по медицинской реабилитации и абилитации</p> <p>МДК. Проведение мероприятий по профилактике заболеваний, укреплению здоровья и пропаганде здорового образа жизни</p> <p>МДК. Осуществление скорой медицинской помощи в экстренной и неотложной формах</p> <p>МДК. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>История России</p> <p>Иностранный язык в профессиональной деятельности</p> <p>Физическая культура</p> <p>Основы бережливого производства</p> <p>Основы финансовой грамотности</p> <p>Анатомия и физиология человека</p> <p>Генетика человека с основами медицинской генетики</p> <p>Основы латинского языка с медицинской терминологией</p> <p>Фармакология</p> <p>Основы микробиологии и иммунологии</p> <p>Здоровый человек и его окружение</p> <p>Психология общения</p> <p>Психология</p> <p>МДК. Санитарное содержание палат, специализированных кабинетов, перемещение материальных объектов и медицинских отходов, уход за телом умершего человека</p> <p>МДК. Оказание медицинских услуг по уходу</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний терапевтического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний хирургического профиля</p> <p>МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения</p>

		<p>лечения заболеваний педиатрического профиля МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний акушерско-гинекологического профиля МДК. Проведение мероприятий по медицинской реабилитации и абилитации МДК. Проведение мероприятий по профилактике заболеваний, укреплению здоровья и пропаганде здорового образа жизни МДК. Осуществление скорой медицинской помощи в экстренной и неотложной формах МДК. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала</p>
ОК 05	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>История России Иностранный язык в профессиональной деятельности Анатомия и физиология человека Генетика человека с основами медицинской генетики Основы латинского языка с медицинской терминологией Фармакология Здоровый человек и его окружение Психология общения Психология МДК. Санитарное содержание палат, специализированных кабинетов, перемещение материальных объектов и медицинских отходов, уход за телом умершего человека МДК. Оказание медицинских услуг по уходу МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний терапевтического профиля МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний хирургического профиля МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний педиатрического профиля МДК. Проведение медицинского обследования с целью диагностики, назначения и проведения лечения заболеваний акушерско-гинекологического профиля МДК. Проведение мероприятий по медицинской реабилитации и абилитации МДК. Проведение мероприятий по профилактике заболеваний, укреплению здоровья и пропаганде здорового образа жизни МДК. Осуществление скорой медицинской помощи в экстренной и неотложной формах</p>

		МДК. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала
ПК 6.4	Организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде	Основы латинского языка с медицинской терминологией Психология общения Психология МДК. Ведение медицинской документации, организация деятельности находящегося в распоряжении медицинского персонала

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владеет (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"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в профессиональной и смежных сферах
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатуру информационных источников, применяемых 	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять 	<ul style="list-style-type: none"> - умением использовать различные цифровые средства для решения

	технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств	необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение	профессиональных задач
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	- особенности социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной	- правилами оформления документов и построения устных сообщений

	контекста		тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	
ПК 6.4	Организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде	<ul style="list-style-type: none"> - принципы делового общения в коллективе; - способы управления конфликтами; - этические аспекты деятельности медицинского работника 	<ul style="list-style-type: none"> - рационально организовывать деятельность персонала и соблюдать этические и психологические аспекты работы в команде 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками организации рациональной деятельности персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде

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

Наименование темы дисциплины	Содержание раздела (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 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4
Тема 2. Невербальные средства общения	Кинесические особенности общения. Проксемические особенности общения. Особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения. Манипулятивный стиль общения. Гуманистическое общение. Знание стилей общения и умение ими пользоваться. Невербальные средства общения. Структура невербальной коммуникации.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4
Тема 3. Вербальные средства общения	Основы устного общения. Виды речи. Речь как источник информации. Формы вербальной коммуникации. Культура речи. Речь как средство коммуникации. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации. Умение говорить.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4
Тема 4. Технология делового общения	Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловые дискуссии. Правил, которые помогут вам убедить собеседника. Национальные особенности переговоров. Культура общения по телефону. Деловая корреспонденция. Барьеры восприятия. Тактика при столкновении с барьерами негативной установки. Причины коммуникативных барьеров. Национальные стили ведения деловых переговоров.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4
Тема 5. Конфликты в деловой сфере	Природа и причины конфликтов. Типология конфликтов. Разрешение конфликтов. Принципы современного менеджмента. Стратегии поведения в конфликте.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4

<p>Тема 6. Служебный этикет</p>	<p>Деловая этика и этикет. Приветствия, представления, знакомства. Этикет телефонных разговоров. Культура деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры. Официальные приемы. Этика делового общения. Общение с коллегами.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4</p>
<p>Тема 7. Психология общения с пациентами и их родственниками.</p>	<p>Психологические особенности профессионального общения медицинских работников; этико-психологические требования к общению медицинского работника с пациентом; модели взаимоотношений медицинских работников с пациентами; плацебо-эффект; психологические особенности общения с родственниками пациента.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4</p>
<p>Тема 8. Психология общения с умирающим пациентом и его родственниками.</p>	<p>Психология смерти и умирания; стадии умирания и их психологические особенности; психологические особенности общения с умирающим пациентом; психологические аспекты паллиативного ухода; психологические основы ухода за умирающим; общение с родственниками умирающего пациента. Психологические особенности профессионального общения медицинских работников. Психологические особенности социальных ролей пациента и больного. Этико-психологические модели взаимоотношений медицинских работников с пациентами. Медицинская (врачебная) тайна. Этапы переживания процесса умирания и их психологические особенности. Психологические правила общения с умирающим пациентом. Психологические стадии переживания горя и их психологические особенности. Общение медицинского работника с родственниками умирающего пациента.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ПК 6.4</p>

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

Наименование темы дисциплины	Контактная работа		Внеаудиторная (самостоятельная) работа	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	8	9	10
Тема 1. Общение как нравственно- психологическая проблема	4	2	2	-	4	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 2. Невербальные средства общения	8	4	4	1	9	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 3. Вербальные средства общения	4	2	2	-	4	ЛТ, УФ	НИРС, ПЗ	С, Т, КР
Тема 4. Технология делового общения	8	4	4	1	9	ЛТ, УФ		С, Т, КР
Тема 5. Конфликты в деловой сфере	8	4	4	-	8	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 6. Служебный этикет	8	4	4	1	9	ЛТ, УФ	НИРС, ПЗ	С, Т, КР
Тема 7. Психология общения с пациентами и их родственниками	6	4	2	1	7	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР
Тема 8.	8	4	4	-	8	ЛТ, УФ	НИРС	С, Т, КР

Психология общения с умирающим пациентом и его родственниками.								
Дифференцированный зачет	2		2		2			С, Т, ЗС
ИТОГО:	56	28	28	4	60			

4.1. Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

ЛТ	традиционная лекция
УФ	учебный видеофильм
НИРС	научно-исследовательская работа студентов
ПЗ	практическое занятие

4.2. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

С	оценка по результатам собеседования
Т	тестирование
КР	проведение контрольных работ
ЗС	решение ситуационных задач

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.

Дополнительная литература

1. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / Истратова О. Н. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>
2. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5572-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html>
3. Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учеб. пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. - Воронеж : ВГУИТ, 2019. - 110 с. - ISBN 978-5-00032-385-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785000323854.html>

Электронное информационное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»
URL: <https://elibrary.ru/>
2. Национальная электронная библиотека (НЭБ)
URL: <http://нэб.рф/>
3. База данных международного индекса научного цитирования WEB OF SCIENCE. URL: <http://www.webofscience.com/>
4. Федеральная электронная медицинская библиотека URL: <http://www.femb.ru>
5. Министерство здравоохранения Российской Федерации
URL: <https://www.rosminzdrav.ru/>
6. База данных международного индекса научного цитирования «Scopus» URL: <https://www.scopus.com/home.uri>

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.	<p>Кабинет психологии №15 для практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки</p> <p>Российская Федерация, 305029, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 69.</p>	<p>Кабинет оснащен учебной мебелью, доской аудиторной, инструктивно-нормативной, учебно-программной, учебно-методической документацией, учебно-наглядными пособиями, телевизор, ноутбуком, электронными образовательными ресурсами.</p> <p>Количество посадочных мест – 22</p>	<p>Используемое программное обеспечение: пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, операционная система - Microsoft Win Pro 7, антивирус – Kaspersky Endpoint Security. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную среду организации.</p>
2	<p>Библиотека Российская Федерация, 305029, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 69, 1 этаж</p> <p>Читальный зал с выходом в сеть Интернет №22</p>	<p>Библиотека оснащена дополнительной литературой по дисциплинам (модулям) и практикам учебного плана</p> <p>Читальный зал оснащен специализированной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры – 13 шт.</p> <p>Количество посадочных мест – 20.</p>	<p>Используемое программное обеспечение: пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, операционная система - Microsoft Win Pro 7, антивирус – Kaspersky Endpoint Security. Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационную среду организации</p>

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 дифференцированного 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.
- 21.

Банк профессионально ориентированных ситуационных задач для дифференцированного 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, капают 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 эпигастриальной 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. Сердятся, 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 вышеперечисленные 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 дифференцированного 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

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

4. 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

5. 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

6. Укажите правильный ответ

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

- аттракция
- аффилиация
- гипноз
- внушение

7. 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

8. Укажите правильный ответ

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

- самоактуализация
- стереотипизация
- идентификация
- обобщение

9. Укажите правильный ответ

На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

- совместная деятельность
- все ответы верны
- «помогающее поведение»
- сходство характеристик общающихся
- сходство ситуации, в которой находятся партнеры

10. Укажите правильный ответ

Человеческая речь характеризуется:

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

11. Укажите правильный ответ

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

- психическое заражение
- конформность
- убеждение
- подражание

12. Укажите правильный ответ

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

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

13. Укажите правильный ответ

Формы реализации делового общения это:

- оперативка
- переговоры
- брифинг
- совещания
- беседа
- видеоконференция

14. Укажите правильный ответ

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

- примитивное
- закрытое
- ролевое
- открытое

15. Укажите правильный ответ

Последовательность этапов делового общения:

- установление контакта
- выявление мотивов общения
- взаимодействие
- завершение общения
- все ответы верны

16. Укажите правильный ответ

Основные механизмы познания другого человека:

- эмпатия
- все ответы верны
- рефлексия
- идентификация

17. Укажите правильный ответ

В чем заключается потребность в общении?

- в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них – к самопознанию и самооценке
- в акте коммуникативной деятельности, адресованного другому человеку
- в образовании материального и духовного плана, создающегося в итоге общения
- в операциях, при помощи которых осуществляются действия общения

18. Укажите правильный ответ

В чем заключаются коммуникативные мотивы общения?

- в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них – к самопознанию и самооценке
- в акте коммуникативной деятельности, адресованного другому человеку
- в образовании материального и духовного плана, создающегося в итоге общения
- в операциях, при помощи которых осуществляются действия общения

19. Укажите правильный ответ

В чем заключаются средства общения?

- в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них – к самопознанию и самооценке
- в акте коммуникативной деятельности, адресованного другому человеку
- в образовании материального и духовного плана, создающегося в итоге общения
- в операциях, при помощи которых осуществляются действия общения

20. Укажите правильный ответ

В чем заключается продукт общения?

- в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них – к самопознанию и самооценке
- в акте коммуникативной деятельности, адресованного другому человеку
- в образовании материального и духовного плана, создающегося в итоге общения
- в операциях, при помощи которых осуществляются действия общения

21. Укажите правильный ответ

Коммуникативная функция общения

- связана с собственно передачей информации
- проявляется в передаче эмоционального отношения
- побуждает к изменению поведения и отношений
- связана с познанием человека человеком

22. Укажите правильный ответ

Аффективная функция общения

- связана с собственно передачей информации
- проявляется в передаче эмоционального отношения
- побуждает к изменению поведения и отношений
- связана с познанием человека человеком

23. Укажите правильный ответ

Регулятивная функция общения

- связана с собственно передачей информации
- проявляется в передаче эмоционального отношения
- побуждает к изменению поведения и отношений
- связана с познанием человека человеком

24. Укажите правильный ответ

Перцептивная функция общения

- связана с собственно передачей информации
- проявляется в передаче эмоционального отношения
- побуждает к изменению поведения и отношений
- связана с познанием человека человеком

25. Укажите правильный ответ

Цель познавательной коммуникации

- расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения
- вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки
- сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию

- оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения
- закрепить и поддерживать конвенциальные отношения в деловом мире, сохранять ритуальные традиции, создавать новые

26. Укажите правильный ответ

Цель убеждающей коммуникации

- расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения
- вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки
- сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию
- оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения
- закрепить и поддерживать конвенциальные отношения в деловом мире, сохранять ритуальные традиции, создавать новые

27. Укажите правильный ответ

Цель экспрессивной коммуникации

- расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения
- вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки
- сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию
- оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения
- закрепить и поддерживать конвенциальные отношения в деловом мире, сохранять ритуальные традиции, создавать новые

28. Укажите правильный ответ

Цель суггестивной коммуникации

- расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения
- вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки
- сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию
- оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения
- закрепить и поддерживать конвенциальные отношения в деловом мире, сохранять ритуальные традиции, создавать новые

29. Укажите правильный ответ

Цель ритуальной коммуникации

- расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения

- вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки
- сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию
- оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения
- закрепить и поддерживать конвенциональные отношения в деловом мире, сохранять ритуальные традиции, создавать новые

30. Укажите правильный ответ

Идентификация в психологии общения – это ...

- процесс неосознаваемого отождествления субъектом себя с другим человеком, когда предположение о внутреннем состоянии собеседника строится на основе попытки поставить себя на его место
- качество личности, ее способность понимать с помощью чувств в душевные переживания других людей, сочувствовать им, разделять их переживания
- внутренняя психическая деятельность человека, направленная на осмысление своих собственных действий и состояний, самопознание человеком своего духовного мира, осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению
- процесс коррекции поведения на основе получаемой мозгом информации извне о результатах протекающей деятельности
- причинное объяснение поступков другого человека, когда информация об этих причинах отсутствует

**Рецензия
на рабочую программу дисциплины
ОП.13.«Психология общения»
по специальности 34.02.01 Сестринское дело**

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 34.02.01 Сестринское дело с учетом рекомендаций примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по соответствующей специальности.

Рабочая программа дисциплины имеет четкую структуру и включает все необходимые элементы:

- цель и задачи дисциплины;
- место дисциплины в структуре образовательной программы и требования к планируемому результату обучения по дисциплине;
- разделы и темы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении;
- учебно-тематический план дисциплины (в академических часах);
- используемые образовательные технологии, способы и методы обучения;
- формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины;
- материально-техническое обеспечение дисциплины;
- оценочные средства.

Рабочая программа дисциплины составлена логично, структура соответствует принципу единства теоретического и практического обучения, разделы выделены дидактически целесообразно. Содержание программы дисциплины предусматривает формирование общих (ОК1-ОК 3, ОК 6, ОК 8) и профессиональных (ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 2.8, ПК 3.3) компетенций.

В рабочей программе дисциплины составитель полно и точно описал возможности использования данной программы, требования к практическому опыту, умениям и знаниям, которые соответствуют ФГОС. Формулировка профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций соответствует тексту ФГОС по специальности 34.02.01 Сестринское дело..

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» рассчитана на 138 часов, из них 92 часа приходится на контактную работу, 46 часов на внеаудиторную (самостоятельную) работу. В рабочей программе дисциплины учтено соотношение теоретических и практических занятий. Содержание практических занятий соответствует требованиям к практическому опыту и умениям, обеспечивает освоение профессиональных компетенций. Объем времени достаточен для усвоения указанного содержания учебного материала.

Анализ раздела «Материально-техническое обеспечение дисциплины», позволяет сделать вывод, что образовательное учреждение располагает материально-технической базой, отвечающей современным требованиям подготовки специалистов, обеспечивает проведение всех видов практических занятий, предусмотренных программой. Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы включает общедоступные источники, изданные в последнее время (не позднее 5 лет). Перечисленные Интернет-ресурсы актуальны и достоверны.

Автором рабочей программы грамотно определены используемые образовательные технологии, способы и методы обучения, а так же формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Оценочные средства, представленные в программе, позволяют диагностировать сформированность соответствующих ОК и ПК.

Представленная рабочая программа дисциплины «Психология общения» содержательна, имеет практическую направленность, включает достаточное количество разнообразных элементов, направленных на развитие профессиональных способностей обучающихся.

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» выполнена на хорошем методическом уровне и может быть рекомендована для образовательных учреждений среднего профессионального образования, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ).

Рецензент:

Заместитель главного врача
по поликлинической работе
БМУ «Курская областная клиническая больница»
комитета здравоохранения Курской области



С.В. Кременская

18.05.2010