

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.10.2023 10:07:41
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	фармацевтическое	
Специальность	33.02.01 Фармация	
Курс	2(9)	Семестр 4
Количество часов всего	42	
в том числе в форме практической подготовки	22	
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет	Семестр 4

Разработчик рабочей программы:
преподаватель Т.М. Калуцких

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального (ФГОС СПО) по специальности 33.02.01 Фармация.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения и использование навыков саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Задачи дисциплины:

- познакомить студентов с техниками и приемами эффективного общения;
- сформировать устойчивые формы поведения и взаимодействия в профессиональной деятельности;
- воспитывать и совершенствовать навыки конструктивной коммуникации и соблюдение этических норм общения.

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

Дисциплина «Психология общения» относится к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена.

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

Компетенция		Логическая связь с дисциплинами, междисциплинарными курсами учебного плана
код	формулировка	
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Основы философии, История, Психология общения, Основы научно-исследовательской работы в фармации, Русский язык и культура речи в профессиональной деятельности, История медицины и фармации, Информационные технологии в профессиональной деятельности, Основы латинского языка с медицинской терминологией, Основы патологии, Основы микробиологии и иммунологии, Общая и неорганическая химия, Органическая химия, Аналитическая химия, Безопасность жизнедеятельности, Правовое обеспечение профессиональной деятельности и антикоррупционного поведения, Гигиена и экология человека, Первая доврачебная помощь, МДК.01.01 Организация деятельности аптеки и ее структурных подразделений, МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и

		<p>отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента, МДК.01.03 Оптовая торговля лекарственными средствами, МДК.01.04 Лекарствоведение с основами фармакологии, МДК.01.05 Лекарствоведение с основами фармакогнозии, МДК.01.06 Фармацевтическое консультирование, МДК.01.07 Фармацевтическое товароведение, МДК.02.01 Технология изготовления лекарственных форм, МДК.02.02 Контроль качества лекарственных средств</p>
ОК 2	<p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Основы философии, История, Иностранный язык в профессиональной деятельности, Психология общения, Информационные технологии в профессиональной деятельности, Основы латинского языка с медицинской терминологией, Анатомия и физиология человека, Основы микробиологии и иммунологии, Ботаника, Общая и неорганическая химия, Органическая химия, Аналитическая химия, Безопасность жизнедеятельности, Гигиена и экология человека, Первая доврачебная помощь, Правовое обеспечение профессиональной деятельности и антикоррупционного поведения, МДК.01.01 Организация деятельности аптеки и ее структурных подразделений, МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента, МДК.01.03 Оптовая торговля лекарственными средствами, МДК.01.04 Лекарствоведение с основами фармакологии, МДК.01.05 Лекарствоведение с основами фармакогнозии, МДК.01.06 Фармацевтическое консультирование, МДК.01.07 Фармацевтическое товароведение, МДК.02.01 Технология изготовления лекарственных форм, МДК.02.02 Контроль качества лекарственных средств</p>
ОК 4	<p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Основы философии, История, Иностранный язык в профессиональной деятельности, Психология общения, Информационные технологии в профессиональной деятельности, Основы</p>

		<p>латинского языка с медицинской терминологией, Анатомия и физиология человека, Основы патологии, Основы микробиологии и иммунологии, Ботаника, Общая и неорганическая химия, Органическая химия, Аналитическая химия, Безопасность жизнедеятельности, МДК.01.01 Организация деятельности аптеки и ее структурных подразделений, МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента, МДК.01.03 Оптовая торговля лекарственными средствами, МДК.01.04 Лекарствоведение с основами фармакологии, МДК.01.05 Лекарствоведение с основами фармакогнозии, МДК.01.06 Фармацевтическое консультирование, МДК.01.07 Фармацевтическое товароведение, МДК.02.01 Технология изготовления лекарственных форм, МДК.02.02 Контроль качества лекарственных средств, МДК.02.01 Технология изготовления лекарственных форм, МДК.02.02 Контроль качества лекарственных средств</p>
ОК 5	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>История, психология общения, ботаника, МДК.01.01 Организация деятельности аптеки и ее структурных подразделений, МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента, МДК.01.03 Оптовая торговля лекарственными средствами, МДК.01.04 Лекарствоведение с основами фармакологии, МДК.01.05 Лекарствоведение с основами фармакогнозии, МДК.01.06 Фармацевтическое консультирование, МДК.01.07 Фармацевтическое товароведение, МДК.02.01 Технология изготовления лекарственных форм, МДК.02.02 Контроль качества лекарственных средств, МДК.02.01 Технология изготовления лекарственных форм, МДК.02.02 Контроль качества лекарственных средств</p>
ОК 6	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе</p>	<p>История, история медицины и фармации, психология общения, безопасность жизнедеятельности, правовое обеспечение профессиональной</p>

	традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	деятельности и антикоррупционного поведения
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;	Иностранный язык в профессиональной деятельности, Русский язык и культура речи в профессиональной деятельности; Анатомия и физиология человека; МДК.01.01 Организация деятельности аптеки и ее структурных подразделений; МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента; МДК.01.04 Лекарствоведение с основами фармакологии; МДК.01.05 Лекарствоведение с основами фармакогнозии; МДК.01.06 Фармацевтическое консультирование; МДК.01.07 Фармацевтическое товароведение.
ПК 1.4	. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	Иностранный язык в профессиональной деятельности, Информационные технологии в профессиональной деятельности; Основы латинского языка с медицинской терминологией; Правовое обеспечение профессиональной деятельности и антикоррупционного поведения; МДК.01.01 Организация деятельности аптеки и ее структурных подразделений; МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента; МДК.01.04 Лекарствоведение с основами фармакологии; МДК.01.05 Лекарствоведение с основами фармакогнозии; МДК.01.06 Фармацевтическое консультирование;
ПК 1.5.	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента;	Иностранный язык в профессиональной деятельности, Правовое обеспечение профессиональной деятельности и антикоррупционного поведения; МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента; МДК.01.04 Лекарствоведение с основами фармакологии; МДК.01.05 Лекарствоведение с основами фармакогнозии; МДК.01.07 Фармацевтическое товароведение.

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 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	-основы профессиональной коммуникации, алгоритм поведения в нестандартных ситуациях, способы выхода из нестандартных ситуаций	-выбирать тактику общения в процессе выполнения профессиональной деятельности, анализировать информацию с целью принятия оптимальных решений	-практическим опытом взаимодействия с пациентами в нестандартных ситуациях
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	-основные источники получения новой информации, базовые, системные, служебные программные продукты и пакеты прикладных программ способы и формы повышения квалификации в области профессиональной деятельности	-ориентироваться и самостоятельно выбирать виды современных технологий, способствующих повышению эффективности профессиональной деятельности	-навыками работы с профессиональными прикладными программными средствами и технологиями
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	-психологические особенности личности и коллектива, приемы социального взаимодействия, правила	-разрешать конфликтные ситуации и находить способы решения, используя тактику компромисса и	-опытом коммуникативного общения, приемами и навыками вербальной и невербальной

		слушания, технику беседы	сотрудничества	коммуникации
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	-историческое прошлое страны и опыт предшествующих поколений (в области медицины в том числе)	-находить подход к разным социальным группам населения (покупателям), вступать во взаимодействие и использовать приемы и техники общения	-приемами коммуникативного взаимодействия, саморегуляции и самоконтроля
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	-особенности коммуникативного общения с покупателем	-разрешать сложные производственные и конфликтные ситуации, выбирать тактику общения в процессе выполнения профессиональной деятельности	-практическим опытом взаимодействия с пациентами в нестандартных ситуациях
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;	-психологические особенности личности и коллектива, приемы социального взаимодействия, правила слушания, технику беседы	-разрешать конфликтные ситуации и находить способы решения, используя тактику компромисса и сотрудничества	-опытом коммуникативного общения, приемами и навыками вербальной и невербальной коммуникации
ПК 1.4	. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	-основные источники получения новой информации, базовые, системные, служебные программные продукты и пакеты прикладных программ способы и формы повышения квалификации в	-ориентироваться и самостоятельно выбирать виды современных технологий, способствующих повышению эффективности профессиональной деятельности	-навыками работы с профессиональными прикладными программными средствами и технологиями

		области профессиональной деятельности		
ПК 1.5.	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента;	-особенности коммуникативного общения с покупателем	-разрешать сложные производственные и конфликтные ситуации, выбирать тактику общения в процессе выполнения профессиональной деятельности	-практическим опытом взаимодействия с пациентами в нестандартных ситуациях

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Коды Компетенций и личностных результатов¹, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Содержание учебного материала Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.	ОК 01, ОК 02, ОК 06

Тема 2. Межличностная коммуникация	Содержание учебного материала	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.	
	В том числе практических занятий	
	Практическое занятие №1. Эффективное использование средств коммуникации. Практическое занятие №2. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.	
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Содержание учебного материала	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5
	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении.	
	В том числе практических занятий	
	Практическое занятие №3. Организация эффективного слушания в общении. Практическое занятие №4. Техники слушания.	
Тема 4. Межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении.	
	В том числе практических занятий	
	Практическое занятие №5. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Практическое занятие №6 Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции.	
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Содержание учебного материала	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.	
	В том числе практических занятий	

	Практическое занятие №5. Приемы формирования первого впечатления. Практическое занятие №6. Факторы формирования аттракции.	
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	Содержание учебного материала	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления.	
	В том числе практических занятий	
	Практическое занятие №7. Организация деловой беседы.	
Тема 7. Правила эффективного общения	Содержание учебного материала	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5
	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стиль общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.	
	В том числе практических занятий	
	Практическое занятие №8. Эффективное ведение диалога.	
Промежуточная аттестация		

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	7	8	9
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	2	2	-		3	ЛВ	СИ	К
Тема 2. Межличностная коммуникация	6	2	4	1	7	ЛТ, ДР	ЛВ-	Тр
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	6	2	4	1	7	ЛВ, СИ	Э, Д	ЗС
Тема 4. Межличностное взаимодействие	6	2	4	1	7	Т	МГ	Т, С
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	6	2	4	1	7	ДИ, РИ	МГ	К
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	4	2	2	1	5	ЛП	ПЗ	Тр

Тема 7. Правила эффективного общения	4	2	2	1	5	ЛП	ПЗ	ЗС
Промежуточная аттестация			2		2			Т, С
Всего:	36	14	22	6	42			

4.1.Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

ЛТ	традиционная лекция	Э, Д	подготовка эссе, доклада
НИРС	научно-исследовательская работа студентов	ЗС	решение ситуационных задач
ТР	тренинги	ДИ, РИ	деловая и ролевая учебная игра
ЛП	проблемная лекция	К	Написание конспекта
ПЗ	практическое занятие	МГ	метод малых групп
СИ	самостоятельное изучение тем, отраженных в программе, но рассмотренных в аудиторных занятиях		

4.2. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Д	Выступление с докладами	Т	тестирование
ДЗ	проверка выполнения письменных домашних заданий	Пр.	оценка освоения практических навыков (умений)
Э	оценка эссе	С	Устный опрос

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. 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>
2. Столяренко Л.Д Психология общения: учебник/ Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин. – Изд. 4-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2019. – 317, [1] с. -(Среднее профессиональное образование). – 50 экз.

Дополнительная литература:

1. Коноваленко М.Ю Психология общения: учебник для СПО / М.Ю.Коноваленко, В.А.Коноваленко. –М.: Издательство Юрайт, 2019. –468с. –(Серия: Профессиональное образование). –20 экз.

Электронное информационное обеспечение и профессиональные базы данных

- 1.Всемирная организация здравоохранения <http://www.who.int/ru/>
- 2.Министерство образования и науки Российской Федерации <https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/>
- 3.Научная электронная библиотека «Киберленинка» <https://cyberleninka.ru/>
- 4.Национальная электронная библиотека <http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>

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	<p>Кабинет психологии общения</p> <p>Российская Федерация, 305029, г. Курск, ул. Карла Маркса, д. 65б, 2 этаж, каб. № 200</p>	<p>Оборудование учебного кабинета: мебель для организации рабочего места преподавателя, мебель для организации рабочих мест обучающихся (стол раскладной – 1, стулья – 22), доска аудиторная, доска флипчарт.</p> <p>Технические средства обучения: комплект мультимедийного оборудования (ноутбук с выходом в сеть Интернет с лицензионным программным обеспечением), электронные образовательные ресурсы.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Библиотека</p> <p>Российская Федерация, 305029, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 69, 1 этаж</p> <p>Читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <p>Российская Федерация, 305029, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 69, 3 этаж, каб. №22</p>	<p>Оборудование: персональные компьютеры – 13, дополнительная литература по дисциплине.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 рефератов, докладов.

1. Гендерные различия в профессиональной деятельности.
2. Стресс и синдром эмоционального выгорания.
3. Конфликты и их особенности в медицинской сфере.
4. Основы тайм-менеджмента. Корпоративная культура.
5. Психология рекламы
6. Профессиональная социализация студентов ССУЗов.
7. Рост деловой активности современной молодежи.
8. Психологическое здоровье современной молодежи.
9. Феномен моды, как социально-психологического явления (медицинская мода).
10. Стресс. Синдром эмоционального выгорания.
11. Конфликты в медицинской сфере.
12. Нарушение профессиональной адаптации (ятрогения).
13. Стрессоустойчивость как фактор адаптации молодых специалистов.
14. Мобиломания. Психологическое воздействие и зависимость от мобильных телефонов
15. Проблемы толерантности в современном обществе. Нравственная толерантность.
16. Нравственно-психологический климат как условие становления имиджа коллектива.
17. Невербальное общение и его действие в обеспечении имиджа современного человека.
18. Психолого-педагогические проблемы создания имиджа современного медицинского работника.
19. Современный тайм-менеджмент как фактор повышения деловой активности человека.
20. Проблемы коммуникативного общения в медицинской среде.
21. Гендерная социализация современной молодежи.
22. Совместная деятельность как фактор сплочения группы.
23. Важность эффективного имиджирования в процессе создания притягательного образа в профессиональной сфере.

Банк типовых профессионально-ориентированных ситуационных задач для зачета.

ЗАДАЧА 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

ЗАДАЧА 2

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

ЗАДАЧА 3

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

1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».
2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая боится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

ЗАДАЧА 4

Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!
Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?
Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?
Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.
Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!
Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете...
Садитесь, пожалуйста.
6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.
Сидоров. Могу и вообще не выступать...
7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.
Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?
8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!
Петров. Отлично!
9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?
Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает...
Кто ты такой, чтобы всем указывать?!
10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?
Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

ЗАДАЧА 5

Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

- 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения;

вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

- 2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...»; «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что.

ЗАДАЧА №6

Вы утверждены в должности старшей медсестры отделения, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными.

1. Что Вы будете рассказывать о себе?
2. Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе?
3. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта?
4. Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта.
5. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

ЗАДАЧА №7

Вы утверждены в должности старшей медсестры в отделении, коллектив которого Вам хорошо знаком. Завтра Вы непосредственно приступите к выполнению служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

1. Какие задачи Вам нужно решить в первую очередь?
2. С какими предложениями Вы должны обратиться к коллективу?
3. Как Вы построите отношения с подчиненными:
 - на основе ролевых позиций;
 - на основе сложившихся межличностных отношений?

Обоснуйте свой выбор.

4. Что представляет собой управленческое решение?
5. Какие функции управленческой деятельности Вам предстоит осуществлять?

ЗАДАЧА №8

В сложившийся коллектив со своими традициями приходит новый руководитель. Каким образом он должен разрешать возникающие конфликты? Например:

- вести работу, не обращая внимания на споры и конфликты;
- попытаться привлечь на свою сторону тех, кто противится нововведениям;

- поручить общественным и административным органам разрешать возникающие разногласия.
1. Обоснуйте свой выбор.
 2. Какие стратегии разрешения конфликтов Вам известны?
 3. Как можно предотвратить конфликты в организации?
 4. Укажите типы конфликтов.
 5. Дайте определение понятия «конфликт».

ЗАДАЧА 9

Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям – поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование и интонация.

Например: «Вы мечтательно рассмеялись» (мимика).

- 1) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
- 2) Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?»
- 3) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
- 4) Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- 5) В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
- 6) Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.
- 7) Он идёт к окну и закрывает его.
- 8) Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
- 9) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.
- 10) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

ЗАДАЧА 10

Классифицируйте по 5 типам следующие сигналы:

- 1) Ухмылка
- 2) Топтание на месте
- 3) Робкий разговор
- 4) Лёгкое приседание
- 5) Приподнимание бровей
- 6) Сближение с кем-нибудь
- 7) Прерывание разговора
- 8) Наклон (чтобы поднять что-либо)
- 9) Сжимание кулаков
- 10) Перенесение веса с одной ноги на другую
- 11) Отведение взгляда
- 12) Произнесение слов громко и с нажимом
- 13) Молчание
- 14) Подъём со стула
- 15) Сердитое выражение лица

16) Почёсывание головы

ЗАДАЧА № 11

Оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

- способствующие пониманию партнера,
- не способствующие пониманию партнера,
- нейтральные.

- 1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.
- 2) Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»
- 3) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.
- 4) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
- 5) Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.
- 6) Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»
- 7) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
- 8) Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.
- 9) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

ЗАДАЧА № 12

Сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики:

- 1) Подбадривающая
- 2) Упрёк
- 3) Аналогия
- 4) Похвала
- 5) Безличная
- 6) Сопереживание
- 7) Сожаление
- 8) Удивление
- 9) Ирония
- 10) Намёк

- 11) Смягчение
- 12) Укоризна
- 13) Замечание
- 14) Предупреждение
- 15) Требование
- 16) Совет
- 17) Конструктивная критика
- 18) Опасение
- 19) Окрик
- 20) Обида
- 21) Покровительство
- 22) Угроза
- 23) Хвалебная

ЗАДАЧА 13

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

ЗАДАЧА 14

В отделении, где Вы занимаете должность старшей медицинской сестры, работает медицинская сестра, личные качества которой характеризуются прагматичностью (установка на решение конкретных вопросов), решительностью, энергичностью, прямоотой (направленность на существо вопроса). Для нее наиболее важными являются быстрые результаты.

Задание: выберите наиболее рациональный способ общения с данной медицинской сестрой.

ЗАДАЧА 15

Выберите вариант поведения врача и обоснуйте правильность своего выбора. Родственники больного, находясь в состоянии крайнего возбуждения, настаивают на присутствии во время проведения реанимационных мероприятий. Их просьба сопровождается утверждением, что родному человеку будет легче, если рядом находятся близкие ему люди.

ЗАДАЧА 16

Пациент отказывается от сбора анамнеза, беседы с врачом, осмотра и проведения каких либо манипуляций в присутствии студентов-практикантов, интернов.

Выберите правильную стратегию лечащего врача:

1. Лечащий врач заблаговременно должен провести беседу с пациентом на предмет присутствия при обходе палатных больных интернов и студентов-практикантов старших курсов медицинского университета
2. В случае отказа и руководствуясь «законом о правах пациента», не подвергать пациента лишнему волнению. Учитывая индивидуальность пациента, особенности

характера, тип нервной системы, характер и тяжесть заболевания не настаивать в случае отказа.

3. Врач может убедить больного (получить согласие) на использование во время осмотра видео записи. Наличие аппаратуры не должно отвлекать больного и врача от основного занятия. Врач должен получить согласие пациента в дальнейшем использовать фрагменты видеоматериала в обучающих целях. Для того, чтобы пациент не испытывал стеснения лицо может быть не показано или затемнено темным фоном. В дальнейшем собранный материал может быть использован в новом направлении – телемедицине.

Если вы найдете другие варианты в разрешении этой ситуации – укажите их.

ЗАДАЧА 17

Бригада скорой медицинской помощи первая прибыла на место ЧС. На месте оказалось много пострадавших с различной степенью тяжести ушибов, травм, ранений. Многих срочно надо госпитализировать и оказывать экстренную помощь до приезда сан-авиации и бригад МЧС. Среди пострадавших паника, есть жертвы.

Выберите наиболее правильную стратегию поведения врачей. Обоснуйте каждое из приведенных действий. Укажите на положительные моменты при выборе ситуации:

1. Врачи и медицинский персонал должны в первую очередь привлечь наиболее способных и физически не пострадавших людей для оказания посильной помощи. Выяснить есть ли среди пострадавших врачи и медицинский персонал. Выбрать так же способных оперативно мыслить и действовать в критической обстановке людей. Объяснить простейшие приемы оказания помощи пострадавшим (перевязывания, наложения жгута, обработка ран, наложение шин из подручного материала, погрузка на носилки).

2. Найти среди пострадавших людей обладающих способностью оказывать моральное, психологическое воздействие на людей. Возможно, такой человек окажет неоценимую помощь в устранении источника паники среди людей, что всегда создает помехи для нормальной работы медиков.

3. Весь имеющийся арсенал незадействованных людей использовать для каких-либо работ, давая им задания. Человек, занятый работ представляет меньше психологической опасности, чем праздношатающийся.

4. Определить группу людей, которая займется составлением списков пострадавших, оповещением родственников, выяснением телефонов близких людей, связи с МЧС и другими источниками экстренного реагирования.

Врачи, при грамотно распределенных обязанностях среди населения, всегда могут найти себе помощников в работе и оказании экстренной помощи, а команда пострадавших людей может превратиться в штаб быстрого реагирования.

Если вы найдете другие варианты в разрешении этой ситуации – укажите их.

База типовых тестовых заданий для зачета

1. Установите соответствие:

Разделы психологии	Основные психические процессы
А. Психология познавательных процессов	1. Ощущение
Б. Психология личности	2. Возраст
В. Возрастная психология	3. Восприятие
Г. Психология общения	4. Такесика
	5. Характер

2. Укажите правильный ответ

К психическим состояниям относятся:

1. Темперамент
2. Активность
3. Знания
4. Ощущения
5. Восприятия

3. Укажите правильный ответ:

К психическим процессам относятся:

1. Темперамент
2. Активность
3. Знания
4. Умения
5. Ощущения

4. Укажите правильный ответ:

Основными психическими свойствами являются:

1. Темперамент
2. Активность
3. Знания
4. Ощущения
5. Апатия

5. Продолжите определение:

Отражение отдельных свойств предметов и явлений, которые непосредственно воздействуют на наши органы чувств - это:

1. Ощущения
2. Восприятие.
3. Мышление.
4. Воображение.
5. Память.
6. Внимание.

6. Укажите правильный ответ

Отражение предметов и явлений в целом, при непосредственном влиянии их на органы чувств, - это:

1. Ощущение.
2. Восприятие.
3. Мышление.
4. Воображение.
5. Память.
6. Внимание.

7. Укажите правильный ответ:

Константность –это свойство процесса:

1. Ощущение.
2. Восприятие.
3. Мышление.
4. Воображение.
5. Память.
6. Внимание.

8. Укажите правильный ответ:

Адаптация – это свойство процесса:

1. Ощущение.
2. Восприятие.
3. Мышление.
4. Воображение.
5. Память.
6. Внимание.

9. Укажите правильные ответы:

Основными свойствами внимания являются следующие:

- 1.. Концентрация
- 2..Избирательность
3. Модальность
4. Адаптация
- 5.Интенсивность

10.Укажите (2) правильных ответа:

Основными характеристиками нарушения внимания являются

1. Концентрация
2. Отвлекаемость
- 3.Переключаемость.
- 4.Распределение
- 5.Инертность

11.Укажите правильный ответ:

Удержания в памяти полученных знаний в течении относительно длительного периода времени, - это:

1. Сохранение.
2. Воспроизведение.
3. Запоминание.
4. Узнавание.
5. Воспоминание.

12. Укажите правильный ответ:

Забывание относится к психическому процессу:

1. Ощущение.
2. Восприятие.
3. Мышление.
4. Воображение.
5. Память.

13. Укажите правильный ответ:

Восприятие объекта известного по прошлому опыту - это процесс:

1. Сохранение.
2. Воспроизведение.
3. Запоминание.
4. Узнавание.
5. Воспоминание.

14.Укажите правильный ответ:

Сущность «закона края » заключается в :

1. Лучшем запоминание информации, представленной вначале и в конце.
2. Мотивации и интересе к информации или материалу.

3. Установке, данной человеком самом у себе к чему либо

4 В активном включении информации в деятельность

15. Укажите правильный ответ:

Сущность « закона действия » заключается в :

1. Лучшем запоминание информации, представленной вначале и в конце.
2. Насыщенности и интересе информации.
3. Завышенной самооценке
4. Частом использовании информации участвующей в деятельности .

16. Вставьте пропущенное слова :

Потеря памяти на события, предшествовавшие болезненному психическому состоянию, называется).....

17. Проранжируйте в порядке появления у человека видов мышления:

- А. Словесно-логическое
- Б. Наглядно-действенное
- В. Наглядно-образное..... (1-Б, 2-В, 3-А).....

18. Укажите правильный ответ:

Какая форма мышления у человека формируется позже всего?

1. Словесно-логическое
2. Наглядно-действенное
- 3.. Наглядно-образное.

19. Установите соответствие:

Основания классификации	Виды мышления
А. По характеру выполняемых задач	1. Продуктивное
Б. По уровню развития	2. Теоретическое
В. по степени новизны	
	4. Наглядно-образное
	5. Словесно-логическое

20. Укажите соответствие:

Мотивация деятельности	Направленность деятельности
А. Цель	1. Состояние нужды в чем-либо
Б. Мотив	2. Внутренняя осознаваемая нужда
В. Потребность	3. Конечный результат деятельности
	4. Осознанный целенаправленный результат

21. Укажите правильный ответ:

Совокупность черт, отличающих одного человека от другого – это:

1. Личность.
2. Индивидуальность.
3. Индивид.
4. Гражданин.

5.Субъект

22. Установите соответствие:

Вид деятельности	Особенность проявления
А.Игра	1. Равноправная деятельность между партнерам на основе психического контакта
Б. Труд	2. Деятельность по созданию общественного продукта
В. Общение	3.Процесс овладения знаниями
Г. Учеба	4. Усвоение общественного опыта
	5. Процесс овладения умениями

23.Укажите правильные ответы:

К основным мыслительным операциям относятся:

1. Сравнение,
- 2.Критичность
- 3.Точность,
4. Синтез
5. Инертность

24.Укажите правильные ответы:

Воображение по степени новизны бывает:

1. Продуктивное
- 2.Репродуктивное
3. Активное
4. Пассивное
- 5.Преднамеренно

25.Укажите соответствие:

Личностные свойства, обусловленные социально, - это

1. Инстинкты.
2. Ценностные отношения.
3. Острота зрения.
4. Рефлексы.
5. Мотивы

26 Укажите правильные ответы:

Биологическая составляющая личности по К.Платонову заключается в:

- 1.Темпераменте
- 2.Познавательных процессах
- 3.Направленности личности
4. Социальных установках
- 5.Знаниях

27. Установите соответствие: (теория С.Л.Рубенштейна)

Подструктуры личности	Характеристики
А. Направленность личности	1. Приобретаются в процессе жизни
Б.Знания, умения, навыки	2.Проявляются в потребностях
В. Индивидуально-типологические особенности	3.Проявляются в темпераменте
	4. Выражаются в эмоциях

28. Укажите правильный ответ:

Индивидуальные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, особенности поведения и степень уравновешенности реакций на жизненные воздействия, - это:

1. Темперамент
2. Воля
3. Интерес
4. Мотивация
5. Характер

29. Укажите правильный ответ:

Совокупность индивидуальных психических свойств, складывающихся в деятельности и проявляющихся в типичных для данного человека способах деятельности и формах поведения, - это:

1. Темперамент
2. Эмоции
3. Мотивация
4. Мышление
5. Характер

30. Укажите правильный ответ:

Искаженное восприятие человека называется -

1. Образ
2. Представление
3. Иллюзии.
4. Галлюцинации
5. Сновидения.

39. Укажите правильный ответ:

Способность человека воспринимать лишь те предметы, которые представляют наибольший интерес:

1. Предметность,
2. Избирательность,
3. Осмысленность,
4. Целостность.
5. Константность

40. Укажите правильный ответ:

Недостаточная переключаемость внимания с одного объекта или вида деятельности на другой, - это:

1. Инертность,
2. Подвижность,
3. Интенсивность,
4. Избирательность.
5. Рассеянность

41 Укажите правильный ответ:

Константность – это свойство процесса:

1. Ощущение.
2. Восприятие.

3. Мышление.
4. Воображение.
5. Память.

42. Укажите правильные ответы:

Свойствами внимания являются:

1. Концентрация
2. Объем
3. Интенсивность
4. Константность
5. Модальность

43. Укажите правильный ответ:

Изменение чувствительности анализатора в результате его приспособления к интенсивности и продолжительности воздействия раздражителя - это:

1. Сенсбилизация.
2. Синестезия.
3. Адаптация.
4. Контраст.
5. Интенсивность.

44. Укажите правильный ответ:

Автор теории «деятельностного подхода» в психологии –это:

1. А. Маслоу.
2. К.К. Платонов.
3. А.Н. Леонтьев.
4. С.Л. Рубинштейн
5. И.П. Павлов

45. Укажите правильный ответ:

Автор теории о высшей нервной деятельности – это:

1. А. Маслоу.
2. К.К. Платонов.
3. А.Н. Леонтьев.
4. С.Л. Рубинштейн
5. И.П. Павлов

46. Укажите правильный ответ:

Назовите автора пирамиды потребностей:

1. А. Маслоу.
2. К.К. Платонов.
3. А.Н. Леонтьев.
4. С.Л. Рубинштейн
5. И.П. Павлов

47. Установите соответствие:

Тип темперамента	Основные характеристики типа
А. Холерик	1. Угрюмый, замкнутый
Б. Сангвиник	2. Общительный, вспыльчивый
В. Флегматик	3. Спокойный, рассудительный
Г. Меланхолик	4. Активный, подвижный

48. Укажите правильный ответ:

Сосредоточенность сознания на каком-либо предмете или явлении называется:

1. Восприятие
2. Внимание
3. Рефлексия
4. Узнавание
5. Сохранение

49. Укажите правильный ответ:

После некоторого пребывания в темном помещении Чувствительность зрения возрастает после некоторого пребывания в темном помещении в результате процесса:

1. Контраста
2. Адаптации;
3. Взаимодействия анализаторов;
4. Синестезии

50. Установите соответствие:

Психические процессы	Качественная характеристика
А. Память	1. Закрепление опыта прошлого
Б. Воображение	2. Совокупность всех познавательных функций
В. Внимание	3. Сосредоточение на значимом объекте
Г. Интеллект	4. Образ ранее воспринятого
Д. Представление	5. Создание образов на основе ранее сформированных представлений

53. Вставьте пропущенное слово:

Запоминание сведений на определенное время, необходимое для выполнения операции, отдельного акта деятельности, называется:

1. Кратковременная память
2. Долговременная память
3. Оперативная память
4. Промежуточная память

54. Укажите правильные ответы:

Долговременная память - это:

1. Неограниченная длительность хранения информации
2. Возрастные особенности личности
3. Тренировка и упражнения

55. Укажите правильные ответы.

Общение - это:

1. Процесс
2. Механизм
3. Деятельность
4. Труд
5. Ориентация

56. Укажите правильный ответ.

По содержанию общения бывает:

1. Материальное
2. Когнитивное
3. Дистанционное
4. Оперативное

57. Укажите правильный ответ.

Психология общения исследует такие явления как:

1. Адаптивность
2. Креативность
3. Эмоциональность
4. Сплоченность
5. Понимание других людей

58. Укажите правильный ответ.

Макросреда общения – это:

1. Общение с природой
2. С космосом
3. С наукой
4. С культурой
5. Этическими нормами

59. Укажите правильные ответы.

Основная функция общения это

1. Коррелирующая
2. Координирующая
3. Прагматическая
4. Формирующая
5. Внутриличностная

60 Дополните определение:

Общение – это сложный многоплановый процесс ----- и----- контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

61. Найдите ошибки.

Целями общения являются:

1. Обмен информацией;
2. Реализация чувств
3. Формирование навыков
4. Групповая сплоченность
5. Материальное благополучие

62. Укажите правильные ответы.

Коммуникация – это:

1. Обмен действиями
2. Обмен мыслями
3. Обмен идеями
4. Информацией
5. Обмен эмоциями

63. Укажите правильные ответы.

Интеракция – это процесс обмена:

1. Действиями
2. Знаниями
3. мотивами
4. Целями
5. Средствами

64. Укажите правильные ответы.

Условия эффективного общения:

1. Равенство сторон
2. Взаимоподдержка
3. Возраст
4. Пол
5. Статус

65. Укажите правильный ответ.

Каналов восприятия информации у человека:

1. 5
2. 3
3. 2
4. 6
5. 1

66. Укажите правильный ответ.

Аттракция – это:

1. Влечение одного человека к другому
2. Асоциальное поведение
3. Эмоциональная привлекательность
4. Агрессия
5. Раздражение

67. Укажите правильные ответ:

Виды коммуникаций

1. Формальная
2. Вертикальная
3. Межличностная
4. Конгруэнтная
5. Параллельная

68. Найдите ошибку.

Аспектами общения по А. Панфилову является:

1. Интерактивный
2. Гносеологический
3. Продуктивный
4. Нормативный
5. Социально-практический

69. Укажите правильный ответ.

По содержанию общения бывает:

1. Материальное
2. Когнитивное
3. Дистанционное
4. Оперативное
5. Моментальное

70. Найдите ошибки.

Целями общения являются:

1. Обмен информацией;
2. Реализация чувств
3. Формирование навыков

4. Групповая сплоченность
5. Материальное благополучие

71. Укажите правильный ответ.

Психология общения исследует такие явления как:

1. Адаптивность
2. Креативность
3. Эмоциональность
4. Сплоченность
5. Понимание других людей

72. Дополните определение

Ролевое общение- это общение где участники выступают в роли носителя определенных-----

73. Установите соответствие

1. Материальное	<i>А. Обмен интересами, целями, интересами</i>
2. Кондиционное	<i>Б. Обмен предметами и продуктами деятельности</i>
3. Деятельное	<i>В. Обмен знаниями, познавательными способностями</i>
4. Когнитивное	<i>Г. Обмен физиологическими и психическими состояниями</i>
5. Мотивационное	<i>Д. Обмен действиями, умениями</i>

74. Дополните определение:

Коммуникативная компетентность - это способность ----- и----- необходимые контакты с другими людьми.

73. Найдите ошибку :

Функциями коммуникации являются:

1. Информативная
2. Перцептивная
3. Экспрессивная
4. Интерактивная
5. Регулятивная

74. Найдите ошибку :

Для осуществления процесса коммуникации необходимо:

1. Коммутатор
2. Реципиент
3. Канал
4. Сообщение
5. Форма

75. Найдите ошибку

Коммуникация бывает:

1. Вертикальная
2. Горизонтальная
3. Презентационная
4. Межличностная
5. Неформальная

76. Укажите правильный ответ.

Причинами плохой коммуникации является:

- 1.Здоровье
2. Возраст
3. Статус
4. Должность
- 5.Стереотипы

77.Укажите правильный ответ

Констатирующая информация:

1. Побуждает к действию
2. Тормозит действия
3. Вызывает интерес
- 4.Ничего не меняет
5. Стимулирует активность

78. Найдите ошибку

Коммуникативные барьеры:

1. Социально-культурные
2. Логические
3. Стилистические
- 4.Слова-паразиты
- 5.Этические

79. Дополни те определение.

Промоушн – это форма распространения ----- , создающих лояльное отношение в обществе к информационным источникам убеждающих или напоминающих о деятельности предприятия, компании или производимого продукта.

80. Найдите ошибку.

Этические аспекты коммуникации:

- 1.Правдивость
2. Целостность
- 3.Уважение
4. Справедливость
5. Конкретность

81. Укажите правильные ответы

Процесс коммуникации– это:

1. Естественный процесс
2. Врожденное поведение
3. Приобретенный процесс
4. Изменяющийся процесс
5. Прерывающийся процесс

82.Найдите ошибку.

Этические аспекты коммуникации:

- 1.Правдивость
2. Целостность
- 3.Уважение
4. Справедливость
5. Конкретность

83. Укажите правильный ответ.

Причинами плохой коммуникации является:

1. Здоровье
2. Возраст
3. Статус
4. Должность
5. Стереотипы

84. Укажите правильный ответ

Констатирующая информация:

1. Побуждает к действию
2. Тормозит действия
3. Вызывает интерес
4. Ничего не меняет
5. Стимулирует активность

85. Укажите правильный ответ:

Для «кинестетиков» характерно :

1. Жесты ниже средней линии туловища
2. В разговоре предпочитают среднюю дистанцию
3. Одеваются в удобную одежду.
4. Ориентируются на цвет и форму
5. Выбирают слова обозначающие звуки

86. Укажите правильные ответы:

Мотивация – побуждения вызывающие ----- организма и определяющие ее -----

1. Активность
2. Потребность
3. Направленность
4. Нужду
5. Стремления

87. Укажите правильный ответ:

Эмпатия - эмоциональная _____ человека на переживания другого человека.

1. Реакция
2. Отзывчивость
3. Состояние
4. Форма
5. Сторона

88. Укажите правильные ответы:

В речи людей-кинестетиков преобладают слова:

1. Мелодичный
2. Болезненный
3. Тишина
4. Трогать
5. Тепло

89. Укажите правильный ответ:

Проксемика – это научная дисциплина , которая занимается изучением проблем организации и использования человеком -----.

1. Личных ресурсов
2. Поля деятельности

3. Пространства
- 4.Времени
- 5.Территории

90. Укажите правильные ответы:

Для « визуалов » в поведении характерно:

1. Последовательность в действиях
- 2.Сильно развитая интуиция
3. Аккуратность
- 4.Ориентированность на внешний вид
- 5.Медленный темп речи.