

БПОУ ВО «Острогожский медицинский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

31.02.01 «ЛЕЧЕБНОЕ ДЕЛО»

квалификация: Фельдшер

углубленный уровень подготовки

Очная форма

2021г.

Составлена на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта СПО по специальности
31.02.01 «Лечебное дело»

Утверждена
приказом директора БПОУ ВО
«Острогожский медицинский колледж»
№ 95-ог от 31. 08 2021 г.

Согласована
с практическим здравоохранением
« 25 » 08 2021 г.
Руководитель департамента здравоохранения
ВО Щукин А.В.

Рассмотрена
на заседании цикловой методической
комиссии
по специальности 31.02.01 «Лечебное дело»
Протокол № 13 от « 5 » 08 2021 г.
Председатель ЦМК
С.А. Шляпужникова С.А. Шляпужникова

Составитель:
Н.В. Кривцова

Преподаватель, Зам. директора по ВР
БПОУ ВО «Острогожский медицинский
колледж»

Рецензенты:
О.Н. Чужкова

Заместитель директора по учебной работе
БПОУ ВО «Острогожский медицинский
колледж»

В.Н. Шилин

Заместитель главного врача
БУЗ ВО «Острогожская РБ»

Содержание

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ. 04 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» является частью основной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 31.02.01 «Лечебное дело».

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу (ОГСЭ 04) программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности «Лечебное дело» (углубленный уровень подготовки).

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

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

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающийся

должен уметь:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Дополнительные требования (из вариативной части):

уметь:

- применять приёмы конструктивного общения при осуществлении профессиональной деятельности в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность при разрешении конфликтных ситуаций;

знать:

- роль общения в профессиональной деятельности человека;
- принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере;
- особенности коммуникации с разными категориями пациентов.

Освоенные умения и знания данной дисциплины являются базой для формирования следующих общих и профессиональных компетенций:

Профессиональные компетенции:

Код	Наименование результата обучения
1.1	Планировать обследование пациентов различных возрастных групп.
1.2	Проводить диагностические исследования.
1.3	Проводить диагностику острых и хронических заболеваний.
1.4	Проводить диагностику беременности.
1.5	Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребёнка.
2.1	Определять программу лечения пациентов различных возрастных групп.
2.2	Определять тактику ведения пациента.
2.3	Выполнять лечебные вмешательства.
2.4	Проводить контроль эффективности лечения.
2.5	Осуществлять контроль состояния пациента.
2.6	Организовывать специализированный сестринский уход за пациентом.
2.7	Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.

3.1	Проводить диагностику неотложных состояний.
3.2	Определять тактику ведения пациента.
3.3	Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.
3.4	Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий.
3.5	Осуществлять контроль состояния пациента.
3.6	Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.
4.1	Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в её проведении.
4.2	Проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия на закреплённом участке.
4.3	Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения.
4.4	Проводить диагностику групп здоровья.
4.5	Проводить иммунопрофилактику.
4.6	Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.
4.7	Организовывать здоровьесберегающую среду.
4.8	Организовывать и проводить работу Школ здоровья для пациентов и их окружения.
5.1	Осуществлять медицинскую реабилитацию пациентов с различной патологией.
5.2	Проводить психосоциальную реабилитацию.
5.3	Осуществлять паллиативную помощь.
5.4	Проводить медико-социальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.
5.5	Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.
6.1	Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.
6.2	Планировать свою деятельность на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать её эффективность.
6.3	Вести медицинскую документацию.
6.4	Организовывать и контролировать выполнение требований противопожарной безопасности, техники безопасности и охраны труда на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики.
6.5	Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.

Общие компетенции

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.
ОК 11.	Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной деятельности	Объем часов
Максимальный объём учебной нагрузки	90
- Обязательная аудиторная учебная нагрузка (аудиторные занятия)	60
<i>в том числе:</i>	
<i>лекции</i>	<i>4</i>
<i>уроки</i>	<i>8</i>
<i>практические занятия</i>	<i>48</i>
- Консультации	6
- Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
<i>в том числе:</i>	
<i>работа с учебником, конспектами (изучение учебного материала и др.)</i>	<i>24</i>
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

Из вариативной части на ОГСЭ 04 «Психология общения» добавлено 18 часов. Расширение часов обусловлено значимостью ОГСЭ 04 в профессиональной деятельности фельдшера. С учетом требований работодателей, выделено дополнительное учебное время на освоение психологии профессионального общения.

В настоящее время особую актуальность приобретает развитие способности к продуктивным контактам в профессиональной деятельности, взаимопониманию и сотрудничеству. Умение устанавливать достойные, уважительные отношения со всеми окружающими, в том числе с коллегами по работе, по-прежнему остается обязательным условием благополучия и счастья каждого человека. Психология профессионального общения способствует усвоению основных закономерностей процесса общения, развитию умения анализировать ход и результат профессионального общения с точки зрения его нравственной наполненности и деловой эффективности, в понимании механизмов взаимодействия между людьми, изучает конкретные нормы и правила, регулирующие общение между людьми, в частности этикет.

Необходимость введения раздела «Психология профессионального общения» обусловлена еще и тем, что коммуникативные навыки являются базовыми в тех областях деятельности, где субъектом и взаимодействием, и воздействия является человек. И это, прежде всего медицина.

Психология профессионального общения в медицине рассматривает аспекты коммуникативной культуры личности медицинского работника, в частности фельдшера, межличностное и деловое общение, управление конфликтными ситуациями, формирование лидерских качеств. Знания и умения в данной области призваны помочь будущим фельдшерам выработать умения руководить людьми, преодолеть стереотипы административно-командного стиля мышления, сформировать способность взвешенно анализировать самые сложные деловые ситуации, объективно оценивать свои действия и действия окружающих людей (коллег, пациентов и их родственников).

Фельдшер должен владеть культурой профессионального общения, которая предполагает формирование знаний её общих законов, определенных профессионально – важных качеств личности, коммуникативных способностей и совершенствование своих коммуникативных навыков. Повышение психологической культуры специалистов актуально для успешной реализации профессиональной деятельности и самосовершенствования специалистов здравоохранения. Все это требует подготовки высококвалифицированных специалистов со средним медицинским образованием, владеющих коммуникативным мастерством.

В связи с тем, что в системе оказания медицинской помощи населению большая роль отводится фельдшеру, к компетенции которого относится круг проблем, связанных с психологией профессионального общения, дополнительное учебное время выделено на освоение соответствующих знаний и умений.

2.2. Примерный тематический план и содержание дисциплины ОГСЭ 04 «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Психология общения		Всего: 30 Из них аудиторных – 22, в том числе практических-18 Самостоятельная работа - 8
Тема 1.1. Общение как социальный феномен	Содержание учебного материала	16
	Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Виды и функции общения. Структура и средства общения. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Общение как межличностное взаимодействие. Виды социальных взаимодействий. Роли и ролевые ожидания в общении. Понятие манипуляций в общении, способы противостояния. Общение как обмен информацией. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.	
	Практические занятия 1. Самодиагностика по теме: «Общение». Составление плана по коррекции результатов, препятствующих эффективному общению. 2. Общение как восприятие людьми друг друга. 3. Общение как межличностное взаимодействие. 4. Манипуляций в общении. 5. Общение как обмен информацией. 6. Методы развития коммуникативных способностей. 7. Коммуникативный тренинг.	14
Тема 1.2. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала:	6
	Понятие делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Психологические особенности ведения деловой беседы, деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация и убеждение.	
	Практические занятия	4

	1. Психологические особенности ведения деловой беседы и деловых дискуссий. 2. Психологические особенности публичных выступлений.	
	Самостоятельная работа при изучении раздела 1 дисциплины ОГСЭ 04 Работа с учебником, конспектами (изучение учебного материала и др.)	8 8
Раздел 2. Психология конфликта		Всего: 15 Из них аудиторных – 12 , в том числе практических-10 Самостоятельная работа – 3
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	12
	Понятие конфликта. Источники и виды конфликтов, причины возникновения. Динамика межличностного конфликта и его последствия. Способы разрешения конфликтов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	
	Практические занятия	10
	1. Анализ конфликта и возможностей его разрешения. 2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. 3. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. 4. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов.	
	Самостоятельная работа при изучении раздела 2 дисциплины ОГСЭ 04 Работа с учебником, конспектами (изучение учебного материала и др.)	3 3
Раздел 3. Психология профессионального общения		Всего: 39 Из них аудиторных – 26 , в том числе практических-20 Самостоятельная работа – 13
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре медицинского работника	Содержание учебного материала:	8
	Понятие: медицинская этика и деонтология. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Имидж и профессионально – значимые качества медицинского работника. Этические принципы и гигиена общения медицинского работника. Медицинская тайна. Ятрогении. Эвтаназия. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации личности.	
	Практические занятия	6
	1. Имидж и профессионально – значимые качества медицинского работника.	

	2. Этические принципы и гигиена общения медицинского работника. 3. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации личности.	
Тема 3.2. Работа в команде	Содержание учебного материала	5
	Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Социально-психологический климат в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.	
	Практические занятия	4
	1. Способы оптимизации социально – психологического климата в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность. 2. Тренинг развития умения работы в команде.	
Тема 3.4. Реализация индивидуального подхода	Содержание учебного материала	3
	Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность. Феномен личностного влияния. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов. Эффект плацебо.	
	Практические занятия	2
	1. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.	
Тема 3.3. Конфликт в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	10
	Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
	Практические занятия	8
	1. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность. 2. Тренинг эффективного общения. 3. Дифференцированный зачет.	
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 дисциплины ОГСЭ 04		13
Работа с учебником, конспектами (изучение учебного материала и др.)		13
Консультации по ОГСЭ 04 «Психология общения»		6
Максимальный объем учебной нагрузки по ОГСЭ 04 «Психология общения»		90 (в том числе: ауд. зан.- 60; сам. работа- 24; консультации- 6)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия:

- учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- доска, мел;
- стол и стул для преподавателя;
- столы и стулья для студентов;
- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор;
- экран.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедийный проектор.

Наглядные пособия:

- психологические словари,
- справочники по психологии,
- учебно-методическая документация,
- видеофильмы, компьютерные презентации и др.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Руденко А.М., Самыгин С.И. Психология для медицинских специальностей (учебное пособие) - Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2015. - 383с.

Дополнительные источники:

1. Аминов И.И. Психология делового общения. «Омега - Л». Москва, 2014г.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Минск. «Университетское» 2014.
3. Дехтер Б.С. «Как защитить себя от стресса». «Фаир-Пресс», Москва, 2010.
4. Майерс Д., Социальная психология. Питер. 2011.
5. Полянцева О.И. Психология для средних медицинских учреждений. Серия

- «Среднее профессиональное образование» - Ростов-на-Дону, «Феникс», 2014.
6. Рогов Е.И. Психология общения.- М.: ВЛАДОС, 2013.
 7. Спринц А.М., Михайлова Н.Ф., Шатова Е.П., Медицинская психология с элементами общей психологии. Учебник для средних медицинских учебных заведений. Изд. испр. и дополн. СПб; СПЕЦЛИТ, 2010.
 8. Чернобай В.А. Социальная психология. Ростов-на-Дону, «Феникс», 2013.
 9. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 20012. - 178с.
 10. Шамрай М.Р. «Деловая коммуникация». «Учитель», Волгоград, 20010.
 11. Шапарь В.Б. «Новейший психологический словарь». «Феникс», Ростов - на Дону, 2014 г.

Интернет – ресурсы:

Каталог образовательных интернет – ресурсов. Курс «Психология общения». Форма доступа:

1. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>.
2. <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/161.htm>.
3. http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm.
http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/l_det_p.html
4. Психологические исследования: электрон. науч. журн. URL: <http://psystudy/>. Ru

Электронные пособия

Электронные пособия по темам программы «Психология общения».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и т.п.

Итоговым контролем освоения обучающимися дисциплины является дифференцированный зачёт.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Устный опрос. Решение ситуационных задач. Экспертная оценка использования техник и приёмов эффективного общения в ролевых играх (тренинговой работе). Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Устный опрос. Решение ситуационных задач. Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)
Уметь применять приёмы конструктивного общения при осуществлении профессиональной деятельности в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность при разрешении конфликтных ситуаций;	Устный опрос. Решение ситуационных задач. Экспертная оценка использования техник и приёмов эффективного общения в ролевых играх (тренинговой работе). Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)
Знать взаимосвязь общения и деятельности.	Устный опрос. Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)
Знать цели, функции, виды и уровни общения.	Тестовый контроль. Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)
Знать роли и ролевые ожидания в общении.	Устный опрос. Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)
Знать виды социальных взаимодействий.	Устный опрос. Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Устный опрос. Тестовый контроль.

<p>Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>Устный опрос. Тестовый контроль. Решение ситуационных задач. Экспертная оценка использования техник и приёмов эффективного общения в ролевых играх (тренинговой работе). Оценка активности на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.)</p>
<p>Знать роль общения в профессиональной деятельности человека;</p>	<p>Устный опрос. Решение ситуационных задач.</p>
<p>Знать принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере;</p>	<p>Устный опрос.</p>
<p>Знать особенности коммуникации с разными категориями пациентов.</p>	<p>Устный опрос. Решение ситуационных задач.</p>

Итоговое зачетное занятие целесообразнее проводить в форме зачета с использованием тестовых заданий (по вариантам).

ИТОГОВЫЕ ТЕСТЫ ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

Вариант – 1

Выберите один правильный ответ:

1. Кому принадлежат слова: «Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире»?

1. Антуану де Сент-Экзюпери;
2. Петру Чаадаеву;
3. Джону Рокфеллеру;
4. Иоганну Вольфгангу Гете.

2. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:

1. общение как своеобразную речевую технику;
2. общение как искусство любить людей;
3. общение как взаимодействие людей;
4. общение как познание друг друга и самосовершенствование.

3. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

1. перцептивная;
2. коммуникативная;
3. интерактивная;
4. нейтральная.

4. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

1. либеральный;
2. индивидуальный;
3. демократический;
4. авторитарный.

5. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:

1. материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностьное;
2. кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;
3. прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностьное;

4. материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностьное.

6. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»?

1. личностное общение;
2. светское общение;
3. примитивное общение;
4. деловое общение.

7. По какому признаку общение классифицируется на «биологическое» и «социальное»?

1. по средствам общения;
2. по целям общения;
3. по содержанию общения;
4. по результатам общения.

8. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого?

1. на манипулятивном;
2. на высшем;
3. на примитивном;
4. на деловом.

9. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

1. текстовую форму сообщения;
2. слова;
3. интонацию;
4. мимику и жесты.

10. В каком функциональном значении Марк Туллий Цицерон рассматривал общение, говоря следующие слова: «Красноречие есть нечто такое, что дается труднее, чем это кажется, и рождается из очень многих знаний и стараний»?

1. как культуру речи;
2. как взаимодействие людей;
3. как профессиональную деятельность;
4. как развитие и самореализацию.

11. Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний?

1. пунктуальность;
2. конфиденциальность;
3. грамотность;
4. небрежность.

12. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

1. имя собственное;
2. зеркало отношений;
3. комплименты;
4. терпеливый слушатель.

13. Употребление «золотых слов» относится к приему:

1. имя собственное;
2. зеркало отношений;
3. комплименты;
4. терпеливый слушатель.

14. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру — черты приема:

1. комплименты;
2. зеркало отношений;
3. терпеливый слушатель;
4. имя собственное.

15. Что не следует делать, слушая собеседника:

1. не давайте непрошенных советов;
2. не притворяйтесь слушающим;
3. не тяните с ответом;
4. не делайте поспешных выводов.

16. Как надо слушать? Выберите неверный вариант

1. старайтесь выразить понимание;
2. слушайте самого себя;
3. не уходите от ответственности за общение;
4. можете притвориться слушающим для ваш же пользы.

17. Какой психолог писал, что «звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия»?

1. В. Вундт;
2. Д. Карнеги;
3. З. Фрейд;
4. А. Адлер.

18. Какой прием влияния на партнера запрещает грубо и резко перебивать собеседника?

1. прием «зеркало отношений»;
2. прием «терпеливый слушатель»;
3. прием «комплименты»;
4. прием «личная жизнь».

19. Кто выделил 6 основных принципов делового общения?

1. Д. Карнеги;
2. Д. Ягер;
3. В. Лабунская;
4. Ф. Кузин.

20. Кто сформулировал принципы и правила успешной организации времени?

1. И. Коддлер;
2. Д. Ягер;
3. В.Н. Лавриненко;
4. Л.Д. Столяренко.

21. Определите третью фазу деловой беседы:

1. опровержение доводов собеседника;
2. аргументирование;
3. передача информации;
4. принятие решения.

22. Выберите один из этапов фазы передачи информации:

1. «перехватывание» инициативы;
2. формирование предварительного мнения;
3. пробуждение интереса к беседе;
4. обсуждение проблем.

23. К какой фазе относятся требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику?

1. аргументации;
2. принятия решения и завершения беседы;
3. нейтрализации замечаний собеседников;
4. передачи информации.

24. При приеме подчиненных работник должен:

1. не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
2. затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
3. избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
4. без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

25. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата?

1. деловые совещания и собрания;
2. публичные выступления;

3. деловые переговоры;
4. деловая беседа.

26. Фрустрация - это:

1. зависимость восприятия предметов и явлений от предшествующего опыта, индивидуальных особенностей человека;
2. психическое состояние, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели;
3. потеря какого-либо объекта, человека, информации;
4. чрезмерная выраженность отдельных черт характера и их сочетаний.

27. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью – это:

1. либеральный;
2. индивидуальный;
3. демократический;
4. авторитарный.

28. Общие правила, которыми человек руководствуется в своих действиях, поступках и взаимоотношениях с другими людьми – это:

1. социальные нормы;
2. социальные установки;
3. ценности;
4. социальные мотивы.

29. Бескорыстное оказание помощи людям – это:

1. эмпатия;
2. альтруизм;
3. эгоизм;
4. эгоцентризм.

30. На проявление альтруизма не оказывает влияние:

1. наглядные примеры альтруистического поведения;
2. индивидуальные особенности человека;
3. температуры окружающей среды;
4. реакции значимых людей на своё поведение.

Вариант – 2

Выберите один правильный ответ:

1. Умение и желание выражать свою точку зрения и готовность учитывать позиции других характеризует:

1. открытую стратегию общения;
2. ролевую стратегию общения;
3. диалогическую стратегию общения;
4. личностную стратегию общения.

2. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

1. «частное, не разделяемое ни с кем»;
2. «общее, разделяемое со всеми»;
3. «целое, не делимое на части»;
4. «особенное, не похожее на других».

3. Стилистический барьер общения возникает:

1. из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
2. из-за невнятной речи;
3. из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
4. из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

4. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

1. стереотипы;
2. предвзятые представления;
3. пренебрежение фактами;
4. все вышеперечисленное.

5. Установление сходства одного человека с другим:

1. рефлексия;
2. эмпатия;
3. стереотипизация;
4. идентификация.

6. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

1. рефлексия;
2. эмпатия;
3. идентификация;
4. стереотипизация.

7. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

1. рефлексия;
2. эмпатия;
3. идентификация;
4. стереотипизация.

8. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:

1. эффектом «ореола»;
2. эффектом «проецирования»;
3. эффектом «первичности»;
4. эффектом «последней информации».

9. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию людей и удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании:

1. игра;
2. уход;
3. ритуальное взаимодействие;
4. привязанность.

10. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

1. суггестия;
2. конформизм;
3. нонконформизм;
4. самоопределение.

11. Оптимальными днями для переговоров являются:

1. вторник, среда, четверг;
2. понедельник, среда, пятница;
3. вторник, четверг, пятница;
4. понедельник, вторник, среда.

12. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?

1. вариационный метод;
2. метод сотрудничества;
3. компромиссный метод;
4. метод интеграции.

13. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?

1. информативное собеседование;
2. совещание с целью принятия решения;
3. научное совещание;
4. творческое совещание.

14. Какие виды совещаний различают по сфере применения?

1. симпозиумы;
2. митинги;

3. съезды партий;
 4. пленумы.
15. Определите виды совещаний по назначению:
1. технические;
 2. финансовые;
 3. творческие;
 4. кадровые.
16. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:
1. организация логической канвы;
 2. поиск формы сообщения;
 3. передача информации;
 4. репетиция.
17. Что относится к установлению «сверхзадачи» (главной мысли)?
1. поиск формы выступления;
 2. подготовка выступления;
 3. организация логической канвы;
 4. воздействие на эмоции.
18. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?
1. говорить быстро и напористо;
 2. сопровождать речь идиоматическими оборотами;
 3. использовать профессиональную лексику;
 4. произносить не более одного-двух предложений подряд.
19. Чем направляются поведение и действие субъектов конфликта?
1. конфликтующими сторонами;
 2. конфликтным сознанием;
 3. предметом противоборства;
 4. объектом конфликта.
20. Субъектом конфликта может выступать:
1. конфликтное действие;
 2. предмет противоборства;
 3. индивид, группа, класс, социальный институт и т.п.;
 4. источник конфликта.
21. Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:
1. межличностный конфликт;
 2. конфликт власти и безвластия;
 3. конфликт между личностью и группой;
 4. конфликт коммуникации.

22. В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться в;

1. различных целях;
2. взаимосвязи задач;
3. неудовлетворительной коммуникации;
4. неравномерном распределении ресурсов.

23. Причина конфликта «неудовлетворительные коммуникации» заключается:

1. в плохой передаче информации;
2. в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации;
3. в неравномерном распределении ресурсов;
4. в различии поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон.

24. Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны лишь для какой-либо личности или группы?

1. различия в манере поведения и жизненном опыте;
2. различия в представлениях и ценностях;
3. неудовлетворительные коммуникации;
4. различия в целях.

25. Что является толчком для реализации конфликта?

1. инцидент;
2. напряженность;
3. ссора;
4. недовольство.

26. Усилению альтруизма способствует:

1. наглядные примеры альтруистического поведения;
2. присутствие большого количества людей на момент оказания помощи;
3. явное отличие человека от тех, кому он оказывает помощь;
4. этнические различия.

27. Устойчивое отношение человека к людям, социальным группам, процессам и событиям, происходящим в обществе – это:

1. социальные нормы;
2. социальные установки;
3. ценности;

4. социальные мотивы.

28. Процесс восприятия друг друга партнёрами по общению и установление на этой почве взаимопонимания – это:

1. коммуникация;
2. интеракция;
3. социальная перцепция;
4. все ответы верны.

29 . Совокупность доминирующих интересов, потребностей, идейных и практических

установок – это:

1. позиция личности;
2. направленность личности;
3. притязания личности;
4. Я - концепция.

30. Стремление самостоятельно ставить задачи и самостоятельно их решать – это:

1. активность;
2. целостность;
3. устойчивость;
4. настойчивость.

Эталон ответов

	<i>Вариант-1</i>	<i>Вариант-2</i>
1	в	а
2	г	б
3	а	в
4	в	а
5	г	г
6	б	б
7	б	а
8	в	а
9	г	в
10	а	а
11	г	а
12	а	в
13	в	г
14	б	а
15	в	в

16	Г	В
17	Б	В
18	Б	Г
19	Б	Б
20	а	В
21	Б	Г
22	Г	В
23	Б	а
24	В	Б
25	Г	а
26	Б	а
27	В	Б
28	а	В
29	Б	Б
30	В	а

Критерии оценки:

100% - 90% – «5»

89% - 80% – «4»

79% - 70% – «3»

менее 70% – «2»