

Министерство здравоохранения Красноярского края
краевое государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Дивногорский медицинский техникум»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине
Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки)
на базе основного общего образования

Дивногорск, 2020г.

Фонд оценочных средств разработан для контроля освоения знаний и усвоения умений по дисциплине «Психология общения» в структуре программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки) разработанной в соответствии с ФГОС СПО, утв. Министерством образования и науки Российской Федерации от 12.05.2014г. № 502.

РАССМОТРЕНО
на заседании ЦМК ОД и ОГСЭ
протокол № 1
Генч председатель
Н.В. Герасимова
« 15 » 09 2020г.

Утверждаю:
зам. директор по УР
Е.А. Болсуновская
« 15 » 09 2020г.

Разработчик:

Щербакова Л.В. преподаватель психологии общения
первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения и результаты освоения дисциплины	4
2. Виды контроля результатов освоения дисциплины.....	6
2.1 Формы текущего контроля.....	6
2.2 Формы промежуточной аттестации.....	8
3. Формы контроля компетенций.....	8
4. Критерии оценки форм контроля.....	13
Приложения:	
<i>Приложение А Темы докладов и рефератов</i>	16
<i>Приложение Б Вопросы фронтального опроса</i>	17
<i>Приложение В Комплект ситуационных задач</i>	19

1. Область применения и результаты освоения дисциплины

Фонд оценочных средств предназначен для оценки уровня освоения обучающимися учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения», в структуре программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки) на базе основного общего образования.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен освоить следующие умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по специальности:

Уметь:

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

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.

Изучение дисциплины «Психология общения» способствует формированию у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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 возложенных на него профессиональных задач, а также для своего 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 ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой 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, человеку.

ПК 1.1. Планировать обследование пациентов различных возрастных групп.

ПК 1.2. Проводить диагностические исследования.

ПК 1.3. Проводить диагностику острых и хронических заболеваний.

ПК 1.4. Проводить диагностику беременности.

ПК 1.5. Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребёнка.

ПК 2.1. Определять программу лечения пациентов различных возрастных групп.

ПК 2.2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 2.3. Выполнять лечебные вмешательства.

ПК 2.4. Проводить контроль эффективности лечения.

ПК 2.5. Осуществлять контроль состояния пациента.

ПК 2.6. Организовывать специализированный сестринский уход за пациентом.

ПК 2.7. Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.

ПК 3.1. Проводить диагностику неотложных состояний.

ПК 3.2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 3.3. Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.

ПК 3.4. Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий.

ПК 3.5. Осуществлять контроль состояния пациента.

ПК 3.6. Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.

ПК 4.1. Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в ее проведении.

ПК 4.2. Проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия на закрепленном участке.

ПК 4.3. Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения.

ПК 4.4. Проводить диагностику групп здоровья.

ПК 4.5. Проводить иммунопрофилактику.

ПК 4.6. Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.

ПК 4.7. Организовывать здоровьесберегающую среду.

ПК 4.8. Организовывать и проводить работу Школ здоровья для пациентов и их окружения.

ПК 5.1. Осуществлять медицинскую реабилитацию пациентов с различной патологией.

- ПК 5.2. Проводить психосоциальную реабилитацию.
- ПК 5.3. Осуществлять паллиативную помощь.
- ПК 5.4. Проводить медико-социальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.
- ПК 5.5. Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.
- ПК 6.1. Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.
- ПК 6.2. Планировать свою деятельность на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.
- ПК 6.3. Вести медицинскую документацию.
- ПК 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.
- ПК 6.5. Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.

2. Виды контроля результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология» – это выявление, измерение и оценивание умений, знаний, формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения учебной дисциплины.

Формами контроля, используемыми на дисциплине, являются текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестация.

Текущий контроль является обязательной формой контроля и проводится на каждом теоретическом и практическом занятиях, а также осуществляется в ходе выполнения самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающимися.

Промежуточный контроль определен учебным планом техникума по специальности и проводится по дисциплине «Психология» в форме контрольной работы. Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачета

2.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала, систематически осуществляемую в процессе изучения дисциплины.

Формы текущего контроля, используемые на практических и теоретических занятиях по дисциплине:

- фронтальный опрос (устный, письменный);
- тестовый контроль;
- составление и решение ситуационных задач;
внеаудиторная самостоятельная работа
 - составление ситуационных задач
 - составление дидактического кроссворда
 - составление иллюстративного альбома
 - составление и защита реферата

- составление мультимедийной презентация
- составление памяток
- составление сообщения, доклада

Фронтальный опрос проводится с целью оценки и коррекции знаний и умений по теме на теоретическом и практическом занятии по контрольным вопросам по теме. Фронтальный опрос может проводиться в ходе занятия с целью осуществления проверки освоенных знаний обучающихся. Количество вопросов соответствует числу студентов на практическом занятии (не менее 15). Контрольные вопросы для ознакомления представлены в методических указаниях для самостоятельной работы обучающихся, которые находятся в свободном доступе для обучающихся в электронном виде, во внутренней сети техникума.

Тестовый контроль проводится с целью оценки и коррекции знаний на практических занятиях, может проводиться в начале или в конце занятия, в соответствии с технологической картой занятия.

Тестовые задания разработаны по отдельным темам дисциплины в количестве 10 заданий, представлены в форме на установление соответствия, выбора правильного варианта

Тестовые задания представлены в материалах для подготовки обучающихся к экзамену по дисциплине.

Составление и решение ситуационных задач. Ситуационные задачи позволяют провести оценку освоения знаний, умений и компетенций. Решение, составление и оценка задач проводится на этапе самостоятельной работы студентов.

Ситуационные задачи разработаны по основным разделам дисциплины.

Выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы. Самостоятельная (внеаудиторная) работа направлена на самостоятельное освоение, закрепление студентами практических умений, знаний и формирование компетенций. В соответствии с рабочей программой дисциплины предусмотрены следующие формы самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов (Таблица 1).

Таблица 1 – Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по дисциплине «Психология общения»

Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
Составление ситуационных задач	2
Составление дидактического кроссворда	4
Составление иллюстративного альбома	4
Составление и защита реферата	4
Составление мультимедийной презентация	4
Составление памяток	2
Составление сообщения	4

Задания для выполнения самостоятельной работы и критерии оценки представлены в сборнике методических указаний для обучающихся к (внеаудиторной) самостоятельной работе по дисциплине. Сборник методических указаний по дисциплине находится в свободном доступе в электронной библиотеке техникума.

2.2 Формы промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится с целью оценки уровня освоения дисциплины «Психология общения» обучающимися, в соответствии с требованиями ФГОС СПО. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится, согласно учебному плану по специальности в форме экзамена на 4 курсе по окончании 8-го семестра в период сессии. Экзамен проводится в форме устного собеседования. Экзаменационный билет содержит три задания, один теоретический вопрос, ситуационная задача и задание с иллюстрацией. Время выполнения заданий по билету – не более 20 минут.

Материалы и процедура проведения экзамена представлены в программе промежуточной аттестации по дисциплине. Условием допуска обучающегося к экзамену по дисциплине, является наличие положительных результатов текущего контроля умений и знаний по темам учебной дисциплины, выполнение самостоятельной внеаудиторной работы.

3. Формы контроля компетенций, умений, знаний

Оценка формируемых общих и профессиональных компетенций на дисциплине осуществляется с использованием следующих форм контроля (Таблицы 2,3):

Таблица 2 - Формы контроля общих компетенций

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Форма контроля
1	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Фронтальный опрос Подготовка докладов, сообщений
2	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Подготовка докладов, сообщений. Составление кроссворда.
3	ОК3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Участие в психологических играх, упражнениях с элементами тренинга, работа в малых группах
4	ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и	Выполнение и защита реферата Подготовка докладов Составление памятки Составление кроссворда

		личностного развития.	Составление иллюстративного альбома
5	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в деятельности.	Составление презентаций Подготовка докладов. Составление памятки Составление кроссворда
6	ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Участие в психологических играх, упражнениях с элементами тренинга, работа в малых группах
7	ОК 7	Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Участие в психологических играх, упражнениях с элементами тренинга, работа в малых группах
8	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение своей квалификации.	Выполнение и защита реферата Работа с учебной литературой.
9	ОК9	Ориентироваться в условиях смены технологий в профессиональной деятельности.	Составление буклета, презентаций
10	ОК. 10	Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия	Участие в психологических играх, упражнениях с элементами тренинга, работа в малых группах
11	ОК 11	Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку.	Участие в психологических играх, упражнениях с элементами тренинга, работа в малых группах

Таблица 3 - Формы контроля профессиональных компетенций

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Форма контроля
1	ПК 1.1.	Планировать обследование пациентов различных возрастных групп.	Опрос, определение тактики деонтологического общения
2	ПК 1.2	Проводить диагностические исследования.	Работа с психологическими тестами, опросниками
3	ПК 1.3	Проводить диагностику острых и хронических заболеваний.	Работа с психологическими тестами, опросниками
4	ПК1.4	Проводить диагностику беременности.	Работа с психологическими

			тестами, опросниками
5	ПК 1.5	Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребёнка.	Работа с психологическими опросниками, таблицами возрастной периодизации
6	ПК 2.1.	Определять программу лечения пациентов различных возрастных групп.	Опрос, определение тактики деонтологического общения
7	ПК 2.2.	Определять тактику ведения пациента.	Дидактический кроссворд
8	ПК 2.3	Выполнять лечебные вмешательства..	Решение ситуационных задач
9	ПК 2.4.	Проводить контроль эффективности лечения.	Фронтальный опрос
10	ПК 2.5	Осуществлять контроль состояния пациента.	Решение ситуационных задач
11	ПК 2.6	Организовывать специализированный сестринский уход за пациентом.	Составление вопросов с учетом психологической специфики заболеваний, типов личности пациентов
12	ПК2.7	Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.	Составление памяток. Решение ситуационных задач
13	ПК. 3.1	Проводить диагностику неотложных состояний.	Решение ситуационных задач
14	ПК 3.2	Определять тактику ведения пациента.	Решение ситуационных задач
15	ПК 3.3	Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.	Решение ситуационных задач
16	ПК 3.4	Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий.	Фронтальный опрос Тестовый контроль
17	ПК.3.5	Осуществлять контроль состояния пациента.	Решение ситуационных задач
18	ПК. 3.6	Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.	Опрос, определение тактики деонтологического общения
19	ПК. 4.1	Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в ее проведении.	определение тактики деонтологического общения
20	ПК 4.2.	Проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия на закрепленном участке.	Контрольные вопросы
21	ПК. 4.3	Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения	определение тактики деонтологического общения, составление памяток
22	ПК. 4.4	Проводить диагностику групп здоровья.	определение тактики

			деонтологического общения
23	ПК. 4.5	Проводить иммунопрофилактику.	Составление памяток
24	ПК. 4.6	Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.	определение тактики деонтологического общения, составление памяток
25	ПК. 4.7	Организовывать здоровьесберегающую среду.	Составление и решение ситуационных задач
26	ПК. 4.8	Организовывать и проводить работу Школ здоровья для пациентов и их окружения.	определение тактики деонтологического общения, составление докладов
27	ПК. 5.1	Осуществлять медицинскую реабилитацию пациентов с различной патологией.	Составление и решение ситуационных задач
28	ПК. 5.2	Проводить психосоциальную реабилитацию.	Контрольные вопросы
29	ПК. 5.3	Осуществлять паллиативную помощь.	Контрольные вопросы
30	ПК. 5.4	Проводить медикосоциальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.	определение тактики деонтологического общения, подготовка сообщений
31	ПК. 5.5	Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.	определение тактики деонтологического общения
32	ПК. 6.1	Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.	Определение тактики делового общения
33	ПК 6.2.	Планировать свою деятельность на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.	Определение тактики делового общения
34	ПК 6.3.	Вести медицинскую документацию.	Составление иллюстративного альбома
35	ПК 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.	Контрольные вопросы
36	ПК 6.5.	Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.	Составление презентаций

Оценка освоенных умений и усвоенных знаний на дисциплине осуществляется с использованием следующих форм контроля:

Результаты обучения (знания, умения)	Содержание		Форма контроля
Знания	З ₁	взаимосвязь общения и деятельности	Фронтальный опрос Тестовый контроль Решение ситуационных задач Составление иллюстративного альбома:
	З ₂	цели, функции, виды и уровни общения	Фронтальный опрос Тестовый контроль Оценка выполнения презентации
	З ₃	роли и ролевые ожидания в общении	Фронтальный опрос Тестовый контроль Оценка реферата
	З ₄	виды социальных взаимодействий	Фронтальный опрос Тестовый контроль Оценка составления дидактического кроссворда
	З ₅	механизмы взаимопонимания в общении	Фронтальный опрос Тестовый контроль
	З ₆	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Фронтальный опрос Тестовый контроль Оценка сообщений
	З ₇	этические принципы общения	Фронтальный опрос Тестовый контроль Решение ситуационных задач Составление иллюстративного альбома
	З ₈	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Фронтальный опрос Тестовый контроль Оценка выполнения презентации
Умения	У ₁	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Оценка решения ситуационных задач. Оценка публичного выступления. Оценка защиты реферата.
	У ₂	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценка составления упражнений по психорегуляции. Оценка решения ситуационных задач

4. Критерии оценки форм контроля

Каждый вид работы оценивается по 5-ти бальной шкале.

Критерии оценки фронтального опроса (в устной и письменной форме):

- оценка 5 «отлично» - студент показывает всесторонние знания учебного материала, дает полный и правильный ответ, приводит примеры, материал излагается в определенной логической последовательности, ответ самостоятельный;
- оценка 4 «хорошо» - студент показывает полное знание учебного материала, излагает материал в определенной логической последовательности, при этом допускает 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
- оценка 3 «удовлетворительно» - студент показывает знания основного учебного материала в объеме, необходимом для предстоящей работы на занятии, но допускает неточности в определении понятий, но не умеет обосновывать свои рассуждения.
- оценка 2 «не удовлетворительно» - студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает неточности в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки тестового контроля:

- оценка 5 «отлично» выставляется за правильные ответы на 90-100 процентов заданий,
- оценка 4 «хорошо» за правильные ответы на 80-89 процентов заданий,
- оценка 3 «удовлетворительно» за правильные ответы на 70-79 процентов заданий,
- оценка 2 «неудовлетворительно» за правильные ответы на 69 процентов заданий.

Критерии оценки выполнения доклада и защиты презентации:

Максимальная оценка – 5 баллов:

- соблюдение структуры презентации;
- соблюдение соотношения текстовой части и иллюстраций;
- соблюдение требований к тексту
- соответствие иллюстраций содержанию текста
- выступающий ясно и четко излагает тему, не читает со слайдов, отвечает на вопросы.

Критерии оценки выполнения доклада, сообщения, реферата

Максимальная оценка – 5 баллов, если в представленном докладе, реферате:

- правильно оформлен титульный лист (неправильно – 0,5 балла)
- соблюдена структура доклада, реферата (при несоответствии - 0,5 балла)
- перечень содержит более двух используемых источников (не позднее пяти лет издания) и присутствуют Интернет-ресурсы (нет источников или указан только один - 0,5 балла)

- знание содержания доклада, реферата (не может ответить на вопросы по содержанию доклада - 1 балл)
- если содержание доклада, реферата не соответствует выбранной теме, то выполнение доклада, реферата не засчитывается.

Критерии оценки выполнения памятки.

Критерии	Показатели
1. Содержание Макс. - баллов 5	- Актуализация и мотивация пациента, постановка цели. - характеристика проблемы
2. Подбор информации для создания памятки Макс. - баллов 5	- Графические иллюстрации - подробный алгоритм действий, советы и рекомендации
3. Дизайн листовки Макс. - баллов 5	- Удобочитаемость - Корректность выбора цвета (фона, шрифта, заголовков) - Стилистика - Соответствие требованиям оформления

Оценивание памятки

Памятка оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 15 баллов – «отлично»;
- 10-14 баллов – «хорошо»;
- 5-9 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 5 баллов – «неудовлетворительно».

Критерии оценки решения ситуационных задач:

- оценка 5 «отлично» выставляется за выполнение ситуационных задач в полном объеме, с правильным, точным и полным решением;
- оценка 4 «хорошо» выставляется за ответ, который включает в себя верный ответ, но не полное решение.
- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется за выполнение задач с частично правильным ответом или с ошибками в решении.
- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется за невыполнение задания.

Критерии оценки составления ситуационных задач:

Критерии	Показатели
1. Содержание Макс. - баллов 5	- правильность (полнота) описания поведения пациента - составлены контрольные вопросы - соответствие требованиям оформления
2. Содержание - 4 балла	- Есть отдельные неточности в описании поведения - составлены контрольные вопросы - соответствие требованиям оформления
3. Содержание – 3 балла	- Поведение описано не верно - составлены контрольные вопросы - соответствие требованиям оформления

Критерии оценки составления иллюстративного альбома.

- «Зачтено» - работа соответствует требованиям оформления
- стилистика оформления
- текстовая информация по каждому разделу, представлена в сжатом виде.
- текстовая информация сопровождается иллюстрацией.
- «Не зачтено» - работа не выполнена или выполнена частично.

Критерии оценки выполнения составления дидактического кроссворда

Составляются кроссворды по тексту учебной литературы.

При составлении кроссвордов необходимо придерживаться принципов наглядности и доступности.

1. Не допускается наличие "плашек" (незаполненных клеток) в сетке кроссворда.
2. Не допускаются случайные буквосочетания и пересечения.
3. Загаданные слова должны быть именами существительными в именительном падеже единственного числа.
4. Не допускаются аббревиатуры (ПАВ и т.д.), сокращения (детдом и др.).
5. Не рекомендуется использовать слова состоящие из двух букв.
6. Все тексты должны быть напечатаны.
7. На каждом листе должна быть фамилия автора, а также название данного кроссворда.

Требования к оформлению кроссворда:

1. Рисунок кроссворда должен быть четким.
2. Сетки всех кроссвордов должны быть выполнены в двух экземплярах:
 - 1-й экз. - с заполненными словами;
 - 2-й экз. - только с цифрами позиций

Критерии оценки составления кроссворда.

Оценка «отлично»	<ul style="list-style-type: none">- работа сдана в положенный срок- работа авторская- кроссворд состоит из 15-20 слов- вопросы грамотно сформированы- оформление соответствует требованиям.
Оценка «хорошо»	<ul style="list-style-type: none">- работа сдана в положенный срок- работа авторская- кроссворд состоит из 12 -15 слов- вопросы грамотно сформированы- оформление соответствует требованиям.
Оценка «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none">- работа сдана не в положенный срок- работа авторская- кроссворд состоит из 8 - 10 слов- вопросы сформированы не четко- оформление не соответствует требованиям.
Оценка «не удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none">- студент использует кроссворд других авторов (плагиат);- студент не выполнил задания

**Темы докладов и сообщений, рефератов
по дисциплине «Психология общения»**

1. Виды общения
2. Приемы управления вниманием
3. Причины невнимания слушателей: вербальные и невербальные знаки
4. Реферат «Паралингвистика речи при общении с пациентами»

Вопросы фронтального опроса

Тема: «Взаимосвязь общения и деятельности»

1. Определение общения.
2. Назовите функции общения
3. Назовите средства общения.
4. Как соотносится между собой категории «деятельность» и «общение»
5. Дайте определение «проксемика».
6. Раскройте содержание «ориентация» в проксемике.
7. Что такое паралингвистика?
8. Назовите составляющие паралингвистики.

Тема: «Механизмы взаимопонимания в общении»

1. Назовите общие принципы и правила техники активного слушания: «Я - слушание»
2. Назовите общие принципы и правила техники «Я - высказывание»,
3. Назовите общие принципы и правила техники «конфронтации». Пять фаз.
4. Назовите общие принципы и правила техники «сэндвича».
5. Перечислите факторы, мешающие правильно понимать и оценивать людей.
6. Что означает «коммуникационный процесс общения»?
7. Назовите причины плохой коммуникации.
8. Раскройте особенности общения с разными категориями пациентов.

Тема: «Виды психологических воздействий»

1. Назовите виды психологического влияния
2. Раскройте понятия «внушение», «заражение», «убеждение».
3. Перечислите виды противостояния влиянию.
4. Назовите условия успешной коммуникации.

Тема: «Конфликт в профессиональной деятельности»

1. Раскройте понятие «конфликт».
2. Назовите причины конфликтов
3. Назовите виды конфликтов.
4. Перечислите способы разрешения конфликтов:
5. Раскройте содержание «стиль конкуренции»,
6. Раскройте содержание «стиль уклонения»,
7. Раскройте содержание «стиль приспособления»,
8. Раскройте содержание «стиль сотрудничества»,
9. Раскройте содержание «стиль компромисса».
10. Перечислите типы конфликтных личностей
11. Расскажите правила поведения в конфликте

Тема: «Деловое общение»

1. Назовите ролевые ожидания в общении
2. Перечислите фазы развития группы.
3. Раскройте содержание «общение по-горизонтали»
4. Перечислите структуру деловой беседы.
5. Назовите основные правила ведения переговоров.
6. Какие методы и приемы саморегуляции вы знаете?
7. Какие методы и приемы саморегуляции можно использовать в рабочее время

Комплект ситуационных задач

Задача № 1

Одна медицинская сестра, высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации.

Задача № 2

В ответ на критику со стороны медицинской сестры, прозвучавшей на служебной планерке, старшая медицинская сестра отделения начала придираться к ней по мелочам и усилила контроль за ее служебной деятельностью.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации.

Задача № 3

Разговор между коллегами.

- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили четыре года?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

Задача № 4

Вслед за кратким выговором за недостатки в работе вы сказали санитарке несколько приятных слов. Наблюдая за ней, вы заметили, что ее лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же она начала весело шутить, рассказала вам свежий анекдот и историю, которая произошла сегодня у нее в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, она услышала только приятную часть разговора.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

Задача № 5

Представьте, что вы старшая медицинская сестра отделения. В конце рабочей недели вы даете критический анализ деятельности ваших подчиненных. Когда вы критикуете одну из медицинских сестер (на общей планерке или индивидуально). Она всегда реагирует очень эмоционально (плачет, кричит и т.п.). Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

Задача № 6

Между двумя вашими сотрудницами возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы поддержали именно его позицию.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

Задача № 7

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации.

Задача № 8

Ваш коллега выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих шуток является всё: ваша внешность, одежда, макияж, причёска, стиль поведения, успехи и неудачи.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите оптимальную стратегию вашего поведения.

Задача № 9

Пациент: Доктор, я вас жду уже полчаса.

Врач: Ждите, если вам это необходимо

Пациент: Что вы себе позволяете?!

Врач: А вы что позволяете себе?! Я вам что? Слуга? И не могу отлучиться по делам?

Пациент: У вас дела в рабочее время – заниматься с больными

Врач: Знаете что? Идите-ка вы... к другому врачу!

Пациент: А я и пойду к другому врачу – к главному! Пусть разберется со своими подчиненными!

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации

Задача № 10

Вы пришли по вызову домой к пациенту. Он раздраженно заметил, что ждет Вас с самого утра. Вид у больного неопрятный, в выдыхаемом воздухе – неприятный запах. Впустив Вас в квартиру, пациент тут же лег в постель и сказал, чтобы вы быстрее выписали ему лекарство от ангины – и больше ему «от вас ничего не нужно».

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации

Задача № 11

Фельдшер скорой помощи на выезде обнаружил пациентку в состоянии наркотического опьянения. Друзья пациентки настойчиво стали предлагать взятку бригаде скорой помощи, за то, что бы скрыли данный факт.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации

Задача № 12

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, читает книгу, и не понимает в чем его обвиняют.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

Задача № 13

Старшая медсестра вызывает к себе в кабинет постовую медсестру и сообщает ей, что пациенты ее отделения не соблюдают распорядок лечебного 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

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации

Задача № 14

Работая фельдшером в детском саду, вы организуете проведение текущей дезинфекции. Увидев не качественную работу помощника воспитателя, делаете критическое замечание. Она отделяется молчанием. Вам не понятно воспринимает она критику или нет.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

Задача № 15

В приемное отделение поступила девушка 27 лет с подозрением на О. аппендицит. Врач, осмотрев ее, решает госпитализировать девушку в хирургическое отделение. Медсестра приемного отделения просит пациентку пройти в соседнюю комнату для санитарной обработки. В процессе раздевания в сан. комнату вошли санитарки и стали обсуждать планерку. Пациентка не стала дальше раздеваться, высказав свое возмущение поведением санитарок.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Определите стиль решения конфликтной ситуации

Задача № 16

Во время ночного дежурства на пост медсестры поступил вызов в палату. Вызывающий больной предъявлял большое количество жалоб. В это время пациенты из соседней палаты обратили внимание медсестры на другого больного, состояние которого ухудшилось. Первый пациент стал расценивать уход медсестры к другому больному, как игнорирование его жалоб.

Задания:

- 1) Определите вид конфликта
- 2) Определите причину конфликта
- 3) Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

