

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

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 5**

ДЛЯ СТУДЕНТОВ

**РАЗДЕЛ 2. МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ В ОБЩЕНИИ
ТЕМА 2.4. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В ОБЩЕНИИ**

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения
Специальность: 31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки)
Курс 4 семестр 8

Разработчик: Щербакова Людмила Владимировна, преподаватель первой квалификационной категории

Учебно-методическое пособие регламентирует самостоятельную работу обучающихся на практическом занятии № 5 по теме «Обратная связь в общении» в соответствии с рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» на 4 курсе в 8 семестре, в соответствии с требованиями ФГОС СПО, учебного плана техникума по специальности 31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки).

РАССМОТРЕНО

на заседании ЦМК ОД и ОГСЭ
протокол № 5

Ген - председатель
Н.В. Герасимова

« 19 » 01 2021г.

Утверждаю

заместитель директора
по учебной работе

Болсуновская Е.А. Болсуновская

« 19 » 01 2021 г.

Разработчик:

Л.В. Щербакова

преподаватель дисциплины Психология общения
первая квалификационная категория

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	3 стр.
Хронологическая карта аудиторной самостоятельной работы	5 стр.
Контрольные задания для определения исходного уровня теоретических знаний	6 стр.
Теоретический материал «Обратная связь в общении»	7 стр.
Практические задания № 1- 3	13 стр.
Тест для закрепления изучаемого материала	16 стр.
Методика «рефлексивный экран»	18 стр.
Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы	19 стр.
Список литературы	21 стр.

Уважаемые студенты!

Данное учебно-методическое пособие поможет Вам в процессе самостоятельной работы освоить умения и знания по теме практического занятия № 5 Обратная связь в общении в соответствии с рабочей программой дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» на 4 курсе в 8 семестре, в соответствии с требованиями ФГОС СПО, учебного плана техникума по специальности 31.02.01 Лечебное дело (углубленной подготовки).

Учебно-методическое пособие включает теоретический блок, перечень практических заданий, вопросы для самоконтроля, контроль знаний и умений в виде заданий в тестовой форме с использованием платформы Google Forms, критерии оценки, информационное обеспечение. Наличие базисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

После изучения теоретического блока приведен перечень практических заданий, выполнение которых обязательно. Наличие положительной отметки по выполнению практических заданий необходимо для получения допуска к дифференцированному зачёту по учебной дисциплине.

В результате освоения темы, представленной в пособии, Вы освоите *умения*:

- анализировать факторы восприятия людей при общении;
- анализировать собственные установки и их роли в межличностном общении;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

В результате освоения темы, Вы будете *знать*:

- виды обратной связи;
- правила эффективной обратной связи.

Освоенные умения и знания будут способствовать формированию и развитию у Вас *общих компетенций* фельдшера, таких как:

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.

Освоенные умения и знания будут способствовать формированию и развитию у Вас *профессиональных компетенций* фельдшера, таких как:

ПК 1.1 Планировать обследование пациентов различных возрастных групп

ПК 2.2 Определять тактику ведения пациента.

ПК 2.7 Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению

ПК 3.5 Осуществлять контроль состояния пациента

ПК 6.2 Планировать свою деятельность на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.

Для освоения материала занятия Вам понадобятся знания по дисциплинам Психология, Языковая грамотность и культура речи, ПМ.01 Диагностическая деятельность, ПМ.04 Профилактическая деятельность.

Практическое занятие оценивается по 5 бальной шкале и является суммарной состоящих из первичных баллов за работу: за контроль исходного уровня теоретических знаний, правильность выполнения заданий 1-3, за выполнение проверочного теста. Каждый верный ответ оценивается в 1 балл.

Таблица максимальных баллов за занятие.

№ п/п	Задания	Кол-во баллов
1.	Контроль исходного уровня теоретических знаний	13
2.	Правильность составления вопросов упражнения №1	10
3.	Правильность выполнения перефразирования	1
4.	Правильность выполнения резюмирование	2
5.	Выполнение заданий в тестовой форме	10
Итого		36

Шкала пересчета суммарного первичного балла за выполнение всех видов заданий в отметку по пятибалльной шкале

Отметка по пятибалльной шкале	«2»	«3»	«4»	«5»
Суммарный первичный балл за работу в целом	0 - 17	18 - 27	28 - 31	32 - 36

При затруднении выполнения самостоятельной работы обращайтесь к преподавателю.

Желаем Вам удачи!

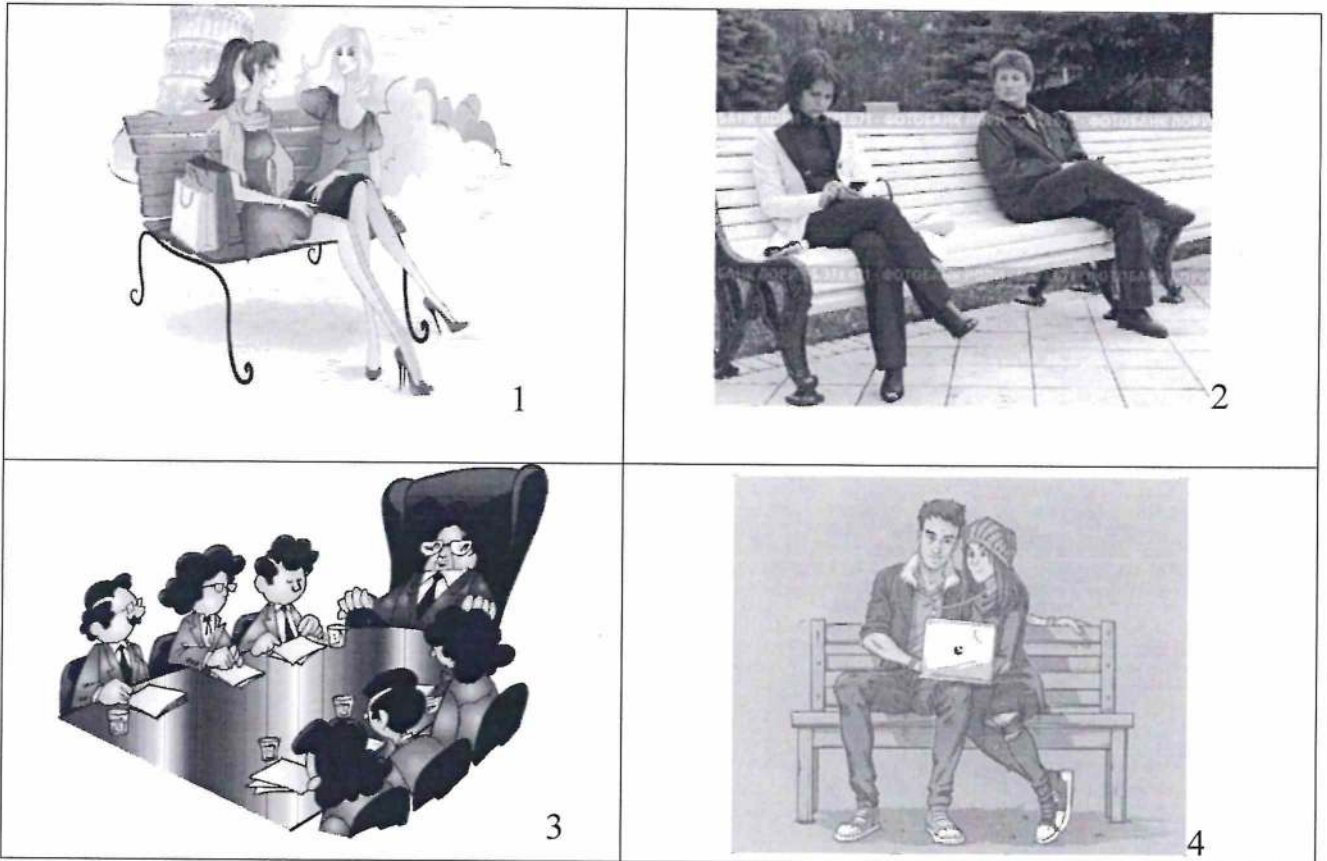
ЭТАПЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Этапы занятия	Целевая установка: формируемые ПК и ОК	Время	Содержание самостоятельной работы
1.	Контроль исходного уровня теоретических знаний.	ОК.1 ОК.3	7 мин	Выполните задания
2.	Выполнение самостоятельной аудиторной работы	ОК 1 ОК 4	20 мин	1.Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме. 2. Самостоятельно сделайте в тетради конспект
3.	Работа в малых группах	ОК 1 ОК 3 ОК 4 ОК 7 ПК 1.1 ПК 2.2 ПК 2.7 ПК 3.5 ПК 6.2	40 мин	Активно участвуйте в выполнении заданий: №1 «Закрытые и открытые вопросы» №2 «Практика перефразирования» №3 «Консультация»
4.	Закрепление изучаемого материала	ОК 1 ОК 3 ОК 5	8 мин	Пройдите проверочный тест на платформе Google Forms.
5.	Подведение итогов занятия	ОК 1 ОК 3	5 мин	Анализ и оценка усвоенного материала, выставление отметок с учетом критериев.
6.	Саморефлексия – Методика «Рефлексивный экран».	ОК 6	5 мин	Завершите ряд фраз (на выбор, не менее трёх), касающихся содержания учебного материала, психологической атмосферы, организации взаимодействия.
7.	Задание на дом (для самостоятельной внеаудиторной работы студентов)	ОК 1 ОК 4 ОК 5	5 мин	1.Повторите теоретический материал 2. Подготовьте презентацию по теме «Виды общения»

Контроль исходного уровня теоретических знаний.

1) Раскройте понятие
Проксемика, это

2) Укажите, какая пространственная зона отображена на картинках.



Картинка № 1 Дистанция _____ размер _____ см.
 Картинка № 2 Дистанция _____ размер _____ см.
 Картинка № 3 Дистанция _____ размер _____ см.
 Картинка № 4 Дистанция _____ размер _____ см.

3) Распределите на две группы категории граждан, которые во время общения выбирают определенное (комфортное для себя) расстояние.

➤ Близкое расстояние во время общения предпочитают....

➤ Отдаленное расстояние во время общения предпочитают....

1. Дети	3. Мужчины	5. Люди среднего возраста	7. Уравновешенные и спокойные люди
2. Подростки	4. Женщины	6. Старики	8. Неуравновешенные и тревожные люди

Тема: «Обратная связь в общении»

Уважаемые студенты ознакомьтесь с теоретическим материалом и выпишите в тетрадь основные определения и правила обратной связи!!!

Одной из ведущих функций общения является – обмен информацией. Информация в общении не просто передается от одного партнера к другому, а именно ею обмениваются. Соответственно основной задачей информационного обмена в общении является не простой перевод информации в прямом или обратном направлении, а выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной ситуации или проблемы общения. Для решения этой задачи в рамках общего информационного процесса работает особый механизм, характерный исключительно для межличностного общения, - механизм **обратной связи**.

Обратная связь - это реакция получателя на сообщение источника. Источник может учесть обратную связь при изменении последующих сообщений.

Таким образом, обратная связь делает коммуникацию динамическим двусторонним процессом.

Каналы передачи информации:

Естественные – возникают в сфере непосредственного взаимодействия людей при участии различных органов чувств (визуальный, аудиальный и т.п)

Искусственные – технические каналы (интернет, факс, реклама, СМИ и т.п)

Для обратной связи важен процесс отражения. Он может быть пассивным и активным.

Пассивное отражение – получатель воспринял информацию, но не дал об этом знать коммуникатору. *Активное отражение* – когда получатель информирует каким-либо образом, что он получил сообщение и понял его.

Обращаясь к описанию техник обратной связи, обратим внимание на различия между оценочной и безоценочной обратной связью.

Оценочная обратная связь - это сообщение своего мнения, точки зрения, позиции, своего отношения к тому, о чем идет речь. Оценки могут быть положительными («здорово это у тебя получается») или отрицательными («ну что за чушь ты несешь»). Позитивная оценочная обратная связь выполняет важную для общения **функцию поддержки** позиций партнёра и сложившихся отношений. Негативная оценочная обратная связь выполняет **корректирующую функцию**, направленную на устранение нежелательного поведения и на изменение позиций, точек зрения, отношений.

Структура оценочной обратной связи предполагает использование оборотов, которые указывали бы на то, что речь идет о собственном мнении человека, например «мне кажется», «я думаю», «на мой взгляд». Если такие обороты отсутствуют, а оценка высказана вполне определенно и открыто, то высказывание приобретает характер статичного, часто воспринимается как грубость или хамство и вызывает у собеседника психологическую защиту, что делает отношения напряженными или даже разрушает их. Сравним высказывания " мне кажется, это не так" и "какая глупость!", "по-моему, ты

была чересчур резкой" и "ну ты и грубиянка!", "думаю, ты слишком зависишь от нее" и "тряпка".

Безоценочная обратная связь - вид обратной связи, который не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу. Мы используем ее, когда хотим больше узнать о чувствах человека или помочь ему сформулировать мысли по конкретному поводу, при этом прямо не вмешиваясь в действия собеседника. Эти цели достигаются посредством таких приемов, как уточнение, перефразирование, прояснение, эмпатия.

Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Внешне пассивное поведение в действительности требует большого напряжения, физического и психологического внимания. Общее правило состоит в том, что нерефлексивное слушание полезно тогда, когда собеседник хочет обсудить наиболее болезненные вопросы, проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, или просто говорит о том, что требует минимального ответа. По форме нерефлексивное слушание представляет собой использование кратких реплик типа «да?», «это интересно», «понимаю», «приятно это слышать», «можно поподробнее?» и т.п. или невербальных жестов поддержки, например утвердительный кивок головы.

Рефлексивное (или активное) слушание - это объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного (используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем). В данном случае обратная связь дается слушающим в речевой форме через следующие приемы: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Выяснение - это безоценочная техника, используя которую, мы просим людей о дополнительной информации, исходя как из деловых интересов, так и с целью «разговорить» человека или продемонстрировать готовность и желание выслушать его. Инструментами выяснения являются вопросы типа «повторите еще раз», «уточните, что вы имеете в виду», «вы что-то еще хотели сказать?».

Перефразирование, или вербализация. Перефразировать - значит высказать ту же мысль, но другими словами. Слушающий перефразирует мысль говорящего, то есть возвращает ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли. Перефразирование можно начать словами: «насколько я мог вас понять...», «итак, вы полагаете...», «иными словами, вы считаете...», «вы думаете...». Обычно перефразирование как прием обратной связи, используется для выделения только существенных, главных мыслей партнера. Перефразирование дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то внести соответствующие коррективы в сообщение. Именно поэтому перефразирование рассматривается как базовое коммуникативное умение.

Отражение чувств. При отражении чувств основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, эмоциональной составляющей его высказываний. Особенно важно использовать этот прием в тех случаях, когда заметно несоответствие между

тем, что человек говорит, и невербальными сигналами, которые он демонстрирует. Отражение чувств помогает и говорящему более чётко и точно осознать своё эмоциональное состояние, правда это возможно лишь в ситуации самоконтроля. Ответ или эмоциональная реакция на чувства других очень важны для взаимопонимания. Человек проявляет эмоции тогда, когда информация для него особенно значима. Задача слушающего в этой ситуации показать собеседнику, что его понимают и чувства разделяют или нет. Вместо весьма распространённой фразы «Я знаю, что вы чувствуете» лучше скажите: «вы чувствуете себя раздражённым...», «мне кажется, что вы испытываете...», «я вижу, как вы переживаете».

Отражение чувств предполагает наличие у собеседника психологической культуры, корректности и деликатности, умения всем своим видом показать искреннее сопереживание, сочувствие.

Резюмирование - это подытоживание основных идей и чувств говорящего. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Типичными фразами могут быть следующие: «Вашими основными идеями, как я понял(а), являются...», «Если подытожить сказанное вами, то...» и т.п.

Таким образом, для того чтобы стать компетентным слушателем, а следовательно, и компетентным коммуникатором, человек должен владеть разнообразными видами обратной связи, стилями слушания, умело использовать их в соответствующих обстоятельствах.

Правила эффективной обратной связи

1. Отвечайте на языке “Я-сообщений”. Формулируйте вашу реакцию на слова собеседника через описание переживаемых вами чувств и мыслей: “Я думаю, что...”, “Мне кажется”, “У меня такое ощущение”. Гораздо хуже “Вы – обращения” – в них часто содержится неконструктивный элемент сценки другого человека, что может быстро привести к конфронтации.

2. Обратная связь – “здесь и теперь”. Важным условием продуктивной обратной связи оказывается ее неотсроченность. Часто, затаив обиду, человек, в конце концов (например, через несколько дней), раздражается гневной тирадой и встречает удивленную реплику: “Я тебе это говорил?! Никогда! Тебе показалось!” и т.д. Отсроченная межличностная информация по поводу чего-то, происшедшего давно, может быть просто искажена фактором времени.

3. Обратная связь – только по конкретному вопросу. Обратная связь должна относиться к конкретному поведению, отдельному поступку, а не к поведению вообще, к конкретному человеку, а не к людям вообще.

4. Исходная установка – доброжелательность. Прежде чем говорить, спросите себя: для чего я это делаю? А может быть, вы просто самоутверждаетесь за счет другого? Если вы говорите с желанием обидеть (пусть даже неосознанно), человек это мгновенно почувствует и “закроется”, ваши слова не приведут ни к чему, кроме ответной агрессии или обиды.

5. Обратная связь – по потребности партнера. Нужны ли ваши слова оппоненту. Значимо ли для него ваше мнение? Может быть, он вас ни во что не ставит и все ваши усилия пропадут впустую? Ожидание обратной связи может быть выражено как словами (“А что я мог поделаться? А как бы ты поступил на

моем месте?")), так и жестами, мимикой: на вас могут просто выжидательно посмотреть.

Беседа. Рекомендации и предостережения

В любой беседе нужно:	В беседе нельзя:
Описывать действия.	Оценивать действия.
Видеть проблему и искать пути ее решения.	Видеть причину проблемы в виновности человека.
Удовлетворить свои и чужие потребности.	Удовлетворить только свои потребности.
Видеть ценность партнера и щадить его "Я - образ".	Задевать его "Я - образ", показывать недоверие.
Быть гибким.	Быть прямолинейным.
Уважать потребность людей в признании, уважении и самоутверждении.	Не признавать право людей на уважение и признание.
Формировать установку на согласие. Задавать вопросы для ответов "да".	Задавать вопросы, предполагающие ответы "нет".
Излагать выгоду и пользу своего предложения для партнера.	Делать упор на свои предложения.
Управлять эмоциями и выдерживать позицию на равных в спокойной уверенности.	Допускать срывы, держать себя униженно или высокомерно.
Уходить от позиционной "войны" в область общих интересов и искать пути их удовлетворения.	Отстаивать свою позицию упорно и несмотря ни на что.
Свои аргументы и доводы встраивать в рассуждения партнера. Использовать его аргументы в своих возражениях и возражать в форме вопросов и ответов.	"Вбивать" аргументы в партнера. Свои возражения подавать в форме требований.
Брать на себя всю ответственность за все происходящее.	Обвинять партнера в непонимании, упрямстве, перекладывать на него ответственность.
Иметь выбор вариантов и предлагать их.	Останавливаться на первом приемлемом варианте.
Понимать язык поз и жестов партнера и подстраиваться к нему.	Игнорировать состояние партнера.

Подавать обратную связь как отражение собственных чувств и состояния.	Предлагать обратную связь в виде обвинений и негативной оценки личности партнера или его действий.
Уточнять смысл высказываний партнера, отражать свое понимание этого смысла.	Поддаваться иллюзии: все понятно без всяких уточнений.
Оформлять представления о конечном желаемом результате в виде конкретного решения.	Формулировать цели беседы в терминах процесса (обсудить, достичь договоренности и т.д.).
Искать объективную почву для принятия соглашения.	Использовать субъективные оценки и критерии.
Видеть плюсы и минусы своих и чужих предложений.	Видеть только плюсы своих и минусы чужих предложений.
Относиться к партнеру как к другу.	Относиться к партнеру нейтрально или враждебно.

Приемы улучшения общения

1. *Будьте открыты по отношению к собеседнику* и принимайте его таким, каков он есть. Подобное отношение к партнеру по общению основано на исходном уважении к нему и на ваших положительных намерениях, вне зависимости от того, согласны вы с ним или нет. Такое отношение, соответствующим образом продемонстрированное, обезоруживает людей, заставляет выражать себя более открыто и честно, а выслушивать более внимательно.

Напротив, отрицательное отношение, подозрение или оборонительная позиция, занятая вами, приведет лишь к закрытию и затруднит коммуникацию. Для создания благоприятной атмосферы общения данное условие является решающим.

2. *Старайтесь понять значение сообщения целиком.* Поскольку любое сообщение состоит как из фактической информации, так и эмоционально окрашенных и других факторов, постарайтесь оценить его полностью.

3. *Ваше внимание должно быть также и физическим.* Расположитесь лицом к вашему партнеру. Говорите так, чтобы позы, жесты и мимика подкрепляли ваши слова. Сидите или стойте на оптимальном расстоянии, чтобы ваш партнер чувствовал себя свободно, раскованно. Не забудьте, что общение требует концентрации (неважно — говорите вы или слушаете).

4. *Ваше участие в общении должно быть активным и ответственным.* Если вам что-либо не ясно или вы пропустили часть сообщения, немедленно включайте “обратную связь”. Нерешительность может сыграть здесь отрицательную роль.

5. *Наблюдайте за неречевыми проявлениями партнера,* то есть помимо слов учитывайте выражение лица, взгляд, позу и др. Да и в самой речи есть

косвенные признаки, помогающие правильно расшифровать сообщение: тональность голоса и ее изменения, громкость, скорость речи и т.д.

6. *Выражайтесь ясно.* Думайте о том, что вы говорите. Тщательно выбирайте слова. Наиболее доходчивы и эффективны такие сообщения, которые не содержат предвзятых и поверхностных суждений.

7. *Будьте настойчивы.* Настойчивость отнюдь не означает агрессивности, апломба или силового навязывания своего мнения другим. О ваших чувствах, мыслях или правах вы должны сообщить таким образом, чтобы при этом уважались чувства, мысли и права других. По сути дела, настойчивость сводится к выражению чувств и оценок и отстаиванию прав перед другими.

8. Если накануне между вами и кем-то возникло некоторое напряжение, то короткое обязательное приветствие часто помогает снять его безболезненно для самолюбия. Если вы расстроены, постарайтесь не показывать этого, не взвинчивайтесь, не нервничайте других.

Эффективная обратная связь со стороны медицинского работника помогает пациенту лучше высказать свою проблему, чувства и мысли, лучше понять себя и в дальнейшем принять решение. Получение полной информации о состоянии здоровья пациента требует умения задавать вопросы.

Вопросы разделяются на закрытые и открытые.

- ✓ *Закрытые вопросы* используются для получения конкретной информации и обычно предполагают ответ "Да" или "Нет".
- ✓ *Открытые вопросы* часто начинаются с таких слов: Как? Что? Когда? Где? Почему? Не могли бы вы? Не хотите ли?

Открытые вопросы лучше использовать:

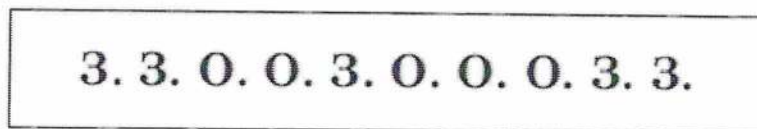
1. В начале консультации.
2. Для побуждения пациента продолжать или дополнять сказанное.
3. Для побуждения пациента проиллюстрировать свои проблемы примерами, чтобы лучше его понять. (*"Не сможете ли рассказать о какой-либо конкретной ситуации?"*)

Практические задания

Уважаемые студенты, используя знания теоретического материала выполните в парах задания с 1 по 3:

Задание № 1 «Закрытые и открытые вопросы в общении»

Объединитесь в пары. Распределитесь на 1 и 2 номера. Перед вами схема, на которой указана



которой

З. — закрытый вопрос; О. — открытый вопрос

последовательность закрытых и открытых вопросов. Время выполнения **20 минут**

Первые номера составляют и записывают в тетрадь 10 вопросов, связанных с диагностикой заболевания. Вторые номера составляют и записывают в тетрадь 10 вопросов, связанных с профилактикой заболевания. Вопросы следует составлять и задавать в указанном на схеме порядке, т. е. сначала задается закрытый вопрос, потом еще один закрытый, потом открытый и т. д. В соответствии с целями данного упражнения закрытыми мы называем вопросы, ответы на которые состоят из одного слова (часто это «да» или «нет»), а открытые вопросы – это вопросы, на которые можно давать развернутые ответы.

Примеры открытых и закрытых вопросов.

Закрытые вопросы:

- Как вас зовут?
- Сколько вам лет?

Открытые вопросы:

- На что жалуетесь?
- Какой рацион питания у вас в течение дня?

Когда вопросы будут составлены один из пары задает вопросы другому, тот отвечает от лица пациента. После того как будут заданы все десять вопросов, участники пары меняются ролями и продолжают работу.

Оцените работу друг друга по 10 балльной шкале. Каждый вопрос оценивается в 1 балл. Если вы ответили на закрытый вопрос одним словом, а на открытый дали развернутый ответ, значит ваш партнер верно составил вопрос и заработал 1 балл. Если на открытый вопрос вы ответили одним словом, балл не присуждается.

Задание 2 «Практика перефразирования».

Время выполнения 8–10 минут

Работая в парах, выполните следующие шаги:

1. Ваш партнер высказывает какое-либо мнение, желательно то, с которым вы не согласны. Мнение может быть на любую медицинскую тему – вакцинация, методы лечения, проблемы здравоохранения и так далее.

2. Перефразируйте это мнение изменив слова, но сохранив смысл.

3. Поменяйтесь ролями.

4. Выслушайте мнение друг друга о том, насколько эффективно вы это сделали. Было ли каждое перефразированное высказывание точным (передающим предполагаемый смысл) и доброжелательным (передающим интерес без какого-либо скептицизма или негативной окраски).

Пример.

Мнение:

«Главный врач М. проделал большую работу в снабжении больницы хозяйственно-материальными средствами принимая во внимание, в каком состоянии она была, когда он вступил в должность».

Перефразированное высказывание :

«Ты говоришь, что Александр Иванович очень хорошо справился с ситуацией, учитывая насколько плохо было с обеспечением раньше в нашей организации».

Задание 3 «Консультация»

Цель: отработка навыка - резюмирование.

Время выполнения 8 - 10 минут

Работая в парах, определите ваши роли (фельдшер/пациент).

«Пациент» - обращается за медицинской помощью.

«Фельдшер» - осуществляет амбулаторный приём, следуя схеме:

1. *Установление первоначального контакта*
 - Здоровается с пациентом и просит представиться.
 - Представляется сам.
2. *Выяснение повода для обращения*
 - Выясняет, что привело пациента на прием, задав вступительный вопрос, например: «В связи с чем вы обратились на ФАП?», или «О чем вы хотите сегодня поговорить?», или «Ответы на какие вопросы вы хотели бы услышать?»
 - Внимательно слушает вступительные слова пациента, не перебивая и не направляя его ответ.
 - Перечисляет жалобы или вопросы больного (**1 резюмирование!**)
 - Пытается выяснить другие, например: «Вас беспокоят головная боль и усталость — а что еще?» или «Есть какие-нибудь еще вопросы, которые вы хотели бы обсудить?»
3. *Сбор информации (исследование проблем пациента)*

- Просит пациента рассказать своими словами о его проблемах от появления жалоб и до настоящего времени (выясняя, почему пациент обратился за медицинской помощью именно сегодня). Применяет открытые и закрытые вопросы.
- Внимательно слушает, не перебивая, позволяя пациенту заканчивать предложения и давая время подумать перед ответом и продолжать после паузы.
- Облегчает пациенту задачу отвечать на вопросы, вербально и невербально, например подбадривая, храня молчание, повторяя, перефразируя, интерпретируя.
- Улавливает вербальные и невербальные сигналы: зрительный контакт, мимика, осанка, поза, жесты; голосовые средства, например скорость речи, громкость, интонация.
- Проясняет неясные или требующие уточнения высказывания пациента, например: «*Что вы имеете в виду, говоря, что у вас с головой не в порядке?*»

4. Резюмирование.

- Обобщает все высказывания пациента (подводит итог: **2 резюмирование!**), чтобы проверить свое понимание сказанного пациентом. Например: «Если я вас правильно понял, вы испытываете..., хотели бы получить (*направление, лечение, доп.консультацию узких специалистов*)...»
- Просит, чтобы пациент поправлял его или сообщил дополнительную информацию.

5. Завершение консультации.

- Договариваются о дальнейших действиях.
- Попрощаться.

Закрепления изучаемого материала

Ответьте на задания тестовой форме, выбрав один правильный ответ. Для ответов пройдите по ссылке: <https://forms.gle/LoB6JtB18xWFtoKy9>

1. *Это сообщение своего мнения, точки зрения, позиции, своего отношения к тому, о чем идет речь.*

- 1) оценочное
- 2) безоценочное
- 3) нерефлексивное
- 4) рефлексивное

2. *Вид обратной связи, который не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу.*

- 1) оценочное
- 2) безоценочное
- 3) нерефлексивное
- 4) рефлексивное

3. *Этот вид слушания состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями.*

- 1) оценочное
- 2) безоценочное
- 3) нерефлексивное
- 4) рефлексивное

4. *Высказывание той же мысли, но другими словами.*

- 1) оценочное
- 2) безоценочное
- 3) перефразирование
- 4) резюмирование

5. *Подытоживание основных идей и чувств говорящего. Соединение фрагментов разговора в смысловое единство*

- 1) оценочное
- 2) безоценочное
- 3) перефразирование
- 4) резюмирование

6. *Такесика, это ...*

- 1) процесс передачи вербальной информации
- 2) прикосновение людей друг к другу во время общения
- 3) визуальный контакт
- 4) мимика

7. *Коммуникативной стороной общения называют:*

- 1) обмен информацией
- 2) восприятия друг друга
- 3) взаимодействие
- 4) организацию пространства

8. *Перцептивное общение, это...*

- 1) общение в узком кругу

2) общение между незнакомыми людьми

3) особое восприятие собеседника

4) общение на расстоянии

9. *Процесс установления и развития контактов среди людей – это:*

1) общение

2) восприятие

3) взаимодействие

4) идентификация

10. *К эффективным приемам слушания не относят:*

1) активная поза слушающего

2) умение задавать уточняющие вопросы

3) активное слушание

4) нерелексивное слушание

Саморефлексия Методика «Рефлексивный экран».

Уважаемые студенты, завершите фразы (на выбор, не менее трёх), касающихся содержания учебного материала, психологической атмосферы, организации взаимодействия на практическом занятии.

Сегодня я узнал...
Было интересно...
Было трудно...
Теперь я могу...
Я приобрёл...
Меня удивило...
Для меня было открытием то, что...
Сегодня на занятии я научился...
Больше всего мне понравилось...
Занятие заставило меня задуматься о ...
Своей работой на занятии я доволен (не совсем, не доволен),
потому что...



Методические указания по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы

Уважаемые студенты!

Вам необходимо выполнить домашнее задание. Подготовить презентацию по теме «Виды общения». Презентацию представить на практическом занятии №7.

Методические указания по выполнению презентации:

- ✓ Компьютерная презентация должна содержать начальный и конечный слайды;
- ✓ структура компьютерной презентации должна включать оглавление, основную и резюмирующую части;
- ✓ каждый слайд должен быть логически связан с предыдущим и последующим;
- ✓ слайды должны содержать минимум текста (на каждом не более 10 строк);
- ✓ необходимо использовать графический материал (включая картинки), сопровождающий текст (это позволит разнообразить представляемый материал и обогатить доклад выступающего студента);
- ✓ презентация не должна выходить за рамки обозначенной темы;
- ✓ выступающий ясно и четко излагает тему, не читает со слайдов, не повторяет наизусть то, что показано на слайде;
- ✓ выступающий должен хорошо знать материал по теме своего выступления, быстро и свободно ориентироваться в нем, отвечать на вопросы;
- ✓ речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа;
- ✓ докладчику во время выступления разрешается держать в руках листок с тезисами своего выступления, в который он имеет право заглядывать;
- ✓ докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией;

Критерии оценки выполнения проекта (демонстрации и защиты презентации):

Критерии оценки выполнения презентации включают содержательную и организационную стороны, речевое оформление. Количество баллов определяется путем соответствия показателей:

Полное соответствие – 2 балла

Частичное соответствие – 1 балл

Несоответствие – 0 баллов.

Критерии оценки выполнения презентации							
Показатель	Содержательная сторона			Организационная сторона		Речевое оформление	
	Дизайн	Отражение последовательности текста	Глубина проработки материала	Создание в Power Point	Подготовка текста доклада	Использование профессиональной терминологии	Ответы на вопросы
балл							

максимальное количество баллов -14 баллов

Сумма полученных баллов переводится в отметку по пятибалльной шкале:

- 5 - выставляется если вы набрали 17-18 баллов
- 4 - выставляется если вы набрали 15-16 баллов
- 3 - если вы набрали 13-14 баллов
- 2 - если ваша работа набрала 12 баллов и меньше. Или вы не выполнили, внеаудиторную самостоятельную работу.

Список литературы

1. Леонов Н.И., Психология общения, Учебное пособие для СПО, 2019. <https://obuchalka.org/20191015114684/psihologiya-obscheniya-uchebnoe-posobie-dlya-spo-leonov-n-i-2019.html>
2. Панфилова А.П., Психология общения: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2014
- 3.Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник – Ростов н/Дону: Феникс, 2014
- 4.Чернова Г.Р., Слотина Т.В., Психология общения: Учебное пособие – СПб.: Питер, 2017
5. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения. – М., 2006.