

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 24.06.2022 18:19:15
Уникальный программный ключ:
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f31

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Кировский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора Л.М. Железнов
«27» июня 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТА»**

Специальность: 31.05.01 Лечебное дело

Направленность (профиль) ОПОП - Лечебное дело

Форма обучения: очная

Срок освоения ОПОП: 6 лет

Кафедра психологии и педагогики

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основе:

- 1) ФГОС ВО по специальности 31.05.01 Лечебное дело, утвержденного Министерством образования и науки РФ «09» февраля 2016 г., приказ № 95
- 2) Учебного плана по специальности 31.05.01 Лечебное дело, одобренного ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России «27» июня 2018 г. протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры психологии и педагогики, «27» июня 2018 г. Протокол № 1

Заведующий кафедрой,
доцент, к.п.н. И.В. Новгородцева

Ученым советом лечебного факультета «27» июня 2018 г. (протокол № 6)

Председатель ученого совета факультета И.А. Частоедова

Центральным методическим советом «27» июня 2018 г. (протокол №1)

Председатель ЦМС Е.Н. Касаткин

Разработчик:

старший преподаватель кафедры О.А. Скрыбина

Рецензенты:

внутренний рецензент:

зав. кафедрой гуманитарных и социальных наук
ФГБОУ ВО Кировский ГМУ,
к.и.н., доцент Л.Г. Сахарова

Внешний рецензент:

Заведующая отделением
Кировского медицинского колледжа,
к.п.н. О.В. Бельтюкова

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Виды профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	4
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	5
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	5
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	5
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	6
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	6
3.4. Тематический план лекций	6
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	7
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	8
3.7. Лабораторный практикум	8
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	8
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	8
4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	8
4.2. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	8
4.2.1. Основная литература	8
4.2.2. Дополнительная литература	9
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	9
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	9
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	10
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)	10
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	11
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	12

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины: освоение студентами теоретических знаний и практических навыков в области психологии общения и психологии конфликта, необходимых для успешной профессиональной деятельности врача в сфере оказания врачебной деятельности пациентам; формирование у студентов системы представлений: о структуре психологии общения и конфликтологии; о психологических механизмах, обеспечивающих эффективное взаимодействие с пациентом

1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)

- анализ научной литературы и официальных статистических обзоров, участие в проведении статистического анализа и публичное представление полученных результатов;
- ознакомить с общими представлениями о психологии общения и конфликтологии;
- изучить особенности психологии общения и конфликта в профессиональной деятельности врача-лечебника.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Психология общения и конфликта» относится к блоку ФТД. Факультативы.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины формируются при изучении дисциплины: «Психология и педагогика».

Является предшествующей для изучения дисциплины: «Психология профессионального стресса и его профилактика».

1.4. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших рабочую программу дисциплины (модуля), являются:

- физические лица (далее - пациенты);
- население;
- совокупность средств и технологий, направленных на создание условий для охраны здоровья граждан.

1.5. Виды профессиональной деятельности

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к следующим видам профессиональной деятельности:

- научно-исследовательская.

1.6. Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п/п	Но-мер/ин-декс компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства	
			Знать	Уметь	Владеть	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	ОК-5	готовностью к саморазвитию, самореализации, самообразован	З4. Способы профессионального самопознания	У4. Использовать психологические знания в процессе	В4. Способами учета психологических	собеседование	Тест, собеседование

		ию, использовани ю творческого потенциала	саморазвития	личностного и профессиона льного роста	особенностей личности		
2.	ОК-8	готовностью к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональ ные и культурные различия	31. Особеннос ти и механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействи я в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничеств о, конкуренция, соперничество , компромисс	У1. Адекватн о воспринимат ь и оценивать личность другого, устанавливат ь доверительн ый контакт, кооперироват ься в совместной деятельности с коллегами	В1. Навыками толерантного и бесконфликтн ого профессионал ьного общения. Навыками работы в коллективе, навыками урегулирован ия возможных конфликтов в коллективе	собеседов ание	Тест, собеседован ие

Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 час.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		№ 4
1	2	3
Контактная работа (всего)	48	48
в том числе:		
Лекции (Л)	20	20
Практические занятия (ПЗ)	28	28
Самостоятельная работа (всего)	24	24
В том числе:		
Подготовка к занятиям	8	8
Подготовка к промежуточному контролю	8	8
Подготовка к текущему контролю	8	8
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет
Общая трудоемкость (часы)	72	72
Зачетные единицы	2	2

Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)
1	2	3	4
1.	ОК-5 ОК-8	Введение в психологию общения и конфликтов	Предмет психология общения, задачи и методы. Предмет психологии конфликта, ее задачи и методы
2.	ОК-5 ОК-8	Особенности психологии общения	Общие принципы общения. Компоненты общения: вербальное, невербальное, паравербальное. Закон передачи информации. Имидж. Особенности телефонного взаимодействия. Коммуникация в организации.

			Манера общения при взаимодействии с людьми
3.	ОК-5 ОК-8	Особенности конфликтологии	Теоретические основы конфликтологии. Структура, функции и типологии конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе. Модели конфликтного поведения. Типы, виды, критерии, динамика, функции конфликтов. Участники конфликта. Управление конфликтом. Правила поведения в конфликтах
4.	ОК-5 ОК-8	Эффективная коммуникация	Приемы активного слушания. Приемы эффективной коммуникации. Типы клиентов и особенности общения с ними. Репрезентативные системы. Психометрический подход в изучении личности. Деловая беседа. Техники ведения переговоров. Методы и приемы саморегуляции
5.	ОК-5 ОК-8	Технологии и разрешение конфликтов	Практика разрешения конфликтов. Моделирование конфликтов. Посредничество в разрешении конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Этические нормы в деятельности медицинских работников при разрешении конфликтов

3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемым (последующими) дисциплинам

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин				
		1	2	3	4	5
1	Психология профессионального стресса и его профилактика	+	+	+	+	+

3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	СРС	Всего часов
1	2	3	4	5	6
1.	Введение в психологию общения и конфликтов	2	2	4	8
2.	Особенности психологии общения	4	4	4	12
3.	Особенности конфликтологии	4	4	4	12
4.	Эффективная коммуникация	4	8	6	18
5.	Технологии и разрешение конфликтов	6	8	6	20
6.	Зачетное занятие		2		2
	Вид промежуточной аттестации:	зачет			зачет
	Итого:	20	28	24	72

3.4. Тематический план лекций

№ п/п	№ раздела дисциплины	Название тем лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)
				4 семестр
1	2	3	4	5
1.	1	Введение в психологию общения и конфликтологию	Предмет, история возникновения задачи и методы психологии общения и конфликтологии.	2

2.	2	Особенности психологии общения	Общие принципы общения. Компоненты общения: вербальное, невербальное, паравербальное. Закон передачи информации	2
3.	2	Общие принципы общения	Коммуникация в организации. Манера общения при взаимодействии с людьми	2
4.	3	Особенности конфликтологии	Типы, виды, критерии, динамика, функции конфликтов. Участники конфликта	4
5.	4	Эффективная коммуникация	Приемы активного слушания. Приемы эффективной коммуникации. Методы и приёмы саморегуляции	4
6.	5	Технологии и разрешение конфликтов	Управление конфликтом. Правила поведения в конфликтах	6
Итого:				20

3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Название тем практических занятий (семинаров)	Содержание практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
				4 семестр
1	2	3	4	5
1.	1	Введение в психологию общения и конфликтологию		2
2.	2	Особенности телефонного взаимодействия	Тренинг «Телефон приёмного отделения». Упражнение. «Вежливое общение». Упражнение. «Инструкция по телефону»	4
3.	3	Особенности конфликтологии	Тренинг по сказке «Заячья избушка»	2
4.	3	Управление конфликтом	Практика «Управление конфликтом». Упражнение. «Путёвка на Мальдивы». Упражнение. «Трудный пациент»	2
5.	4	Эффективная коммуникация (1)	Упражнение. «Контр аргументы». Упражнение. «Сильные стороны». Упражнение. «Зеркальное отражение суждений». Упражнение. «Рационально-эмоциональный дневник» (терапия Эллиса). Приём для изменения реакций. Упражнение. «Анализ собеседника». Упражнение. «Чужая роль». Упражнение. «Оценка приоритетов». Упражнение. «Оценка ресурсов конфликтующих сторон»	4
6.	4	Эффективная	Упражнение. «Ассертивный спор».	4

		коммуникация (2)	Упражнение. «Ассертивная защита своих прав». Упражнение. «Ассертивная просьба». Упражнение. «Ассертивный отказ»	
7.	5	Методы саморегуляции	Техники дыхания. Релаксация. Аутотренинг. Упражнение. «Купол». Техника «Заезженная пластинка»	8
8.	1-5	Зачетное занятие	Тестирование	2
Итого				28

3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1.	4	Введение в психологию общения и конфликтов	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю	4
2.		Особенности психологии общения	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю	4
3.		Особенности конфликтологии	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю	4
4.		Эффективная коммуникация	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю	6
5.		Технологии и разрешение конфликтов	подготовка к занятиям, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю	6
Итого часов в семестре:				24
Всего часов на самостоятельную работу:				24

3.7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено учебным планом.

3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ

Не предусмотрено учебным планом.

Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)

4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

- методические указания по изучению дисциплины, автор: старший преподаватель кафедры психологии и педагогики Скрябина О.А.

4.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

4.2.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
-------	--------------	-----------	--------------------	---------------------------------	---------------

1	2	3	4	5	6
1.	Социальная психология	Андреева Г.М.	М.: Аспект-Пресс, 2014	10	-

4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Психология труда	Карпов А.В.	М.: Юрайт, 2014	10	-
2.	Психология и этика делового общения	Лавриненко В.Н.	М.: Юрайт, 2012	10	-
3.	Социальная психология	Майерс Д.	СПб.: Питер, 2015	10	-
4.	Психология общения. Учебное пособие	Чернова Г. Р., Слотина Т. В.	СПб.: Питер, 2012	10	-

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Журнал «Вопросы психологии» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.voppsy.ru>.

Журнал практической психологии и психоанализа [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://psyjournal.ru/>.

Московский психологический журнал [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://magazine.mospsy.ru/>.

Научный электронный журнал «Психологические исследования» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psystudy.com/>.

Всероссийское издание для психологов «Психологическая газета» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psy.su/>. Учредитель — группа компаний «ИМАТОН» (г. Санкт-Петербург).

4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

Для осуществления образовательного процесса используются презентации.

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение (выбрать то, что используется при изучении дисциплины):

1. Договор Microsoft Office (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)

2. Договор Microsoft Office (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный)

3. Договор Microsoft Office (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный)

4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)

5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный)

6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный)

7. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 12.07.2018, лицензии 685B-MY\05\2018 (срок действия – 1 год)

8. Медицинская информационная система (КМИС) (срок действия договора - бессрочный),

9. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки)

10. ПО FoxitPhantomPDF Стандарт, 1 лицензия, бессрочная, дата приобретения 05.05.2016 г.

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.

2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».

3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.

4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.

5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.

6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>

7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – каб. № 313, корпус 1;

- учебные аудитории для проведения занятий практического типа – каб. № 313, корпус 1;

- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций – каб. № 313, корпус 1;

- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации – каб. № 313, корпус 1;

- помещения для самостоятельной работы – читальный зал библиотеки г. Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус);

- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – каб. № 313, корпус 1.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу (подготовка к занятиям, подготовка к промежуточному контролю, подготовка к текущему контролю).

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают классические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (путем проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплины (модуля) в форме курса,

составленного на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Лекции:

Классическая лекция. Рекомендуется при изучении всех тем. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Практические занятия:

Практические занятия проводятся в виде собеседований, обсуждений, решения ситуационных задач, тестовых заданий.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде презентаций и докладов.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

При изучении дисциплины используются следующие формы практических занятий:

- семинар традиционный по всем темам.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины «Психология общения и конфликта» и включает подготовку к занятиям, подготовку к промежуточному контролю, подготовку к текущему контролю.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине «Психология общения и конфликта» и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Во время изучения дисциплины обучающиеся (под контролем преподавателя) самостоятельно проводят работу с литературой, решению ситуационных задач, решению тестовых заданий. Выполнение заданий способствует формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов, способствует формированию клинического мышления. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием, собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме собеседования.

В конце изучения дисциплины (модуля) проводится промежуточная аттестация с использованием тестового контроля и собеседования.

Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является зачет. На зачете обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки.

Подробные методические указания к практическим занятиям и внеаудиторной самостоятельной работе по каждой теме дисциплины представлены в приложении А.

Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1.Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

2.Показателей и критерий оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

3.Типовых контрольных заданий и иных материалов.

4.Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

Кафедра психологии и педагогики
Приложение А к рабочей программе дисциплины

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
«Психология общения и конфликта»**

Специальность 31.05.01 Лечебное дело
Направленность (профиль) ОПОП - Лечебное дело

Раздел 1. Введение в психологию общения и конфликтов.

Тема 1.1. Введение в психологию общения и конфликтологию.

Цель: изучить предмет психологии общения.

Задачи:

1. Рассмотреть предмет психологии общения, общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Изучить классификации и структуре общения; видам, функциям и средствам общения.
3. Изучить: основные понятия психологии общения
4. Сформировать понятия о структуре общения с точки зрения авторских подходов.

Обучающийся должен знать: содержание, цели и средства общения.

Обучающийся должен уметь: классифицировать виды общения.

Обучающийся должен владеть: понятием предмета психологии общения, видами классификации общения.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Что такое содержание, цели и средства общения?
2. Виды общения по содержанию, средствам и целям.
3. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного общения?
4. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
5. В чем сущность конвенционального уровня общения?
6. Какие уровни общения находятся ниже конвенционального?
7. Какие уровни общения находятся выше конвенционального?
8. Какой уровень общения предпочитают влюбленные?
9. На каком уровне осуществляются реальные деловые контакты? Почему? Приведите примеры.
10. Что делает общение формальным?
11. Проблема общения в трудах В.Н. Мясищева.
12. Проблема общения в трудах Б. Г. Ананьева.

2. Практическая работа.

1) Выполнение тестового задания.

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона:
 - а) общественная
 - б) личная
 - в) социальная
 - г) интимная
2. Взаимодействие между собеседниками называется...
 - а) коммуникацией
 - б) перцепцией
 - в) интеракцией

- г) рефлексией
3. Общение с помощью слов называется...
- а) вербальным
б) межличностным
в) внутриличностным
г) невербальным
4. К числу конфликтогенов можно отнести...
- а) приказы, угрозы, критику
б) навязывание своих ответов
в) снисходительный тон, хвастовство
г) все ответы верны
5. Что не способствует успеху делового общения?
- а) проявлять искренность и доброжелательность
б) учитывать интересы собеседника
в) говорить только о себе
г) находить общее с собеседником
6. Инцидент - это...
- а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
г) отсутствие коммуникации
7. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется...
- а) сотрудничество
б) приспособление
в) соперничество
г) компромисс
д) уклонение
8. Способ понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению:
- а) рефлексия
б) идентификация
в) эмпатия
г) стереотипизация
9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека:
- а) родителя
б) ребенка
в) взрослого
г) неучастия
- 2) Определите уровень своей общительности (тест В.Ф. Ряховского).
- 3) Выступления с рефератами:
- Междисциплинарный подход к общению
 - Роль восприятия в процессе общения. Ошибки восприятия.

3. Решить ситуационные задачи.

Прочитайте эпизод из поэмы Н. В. Гоголя «Мертвые души». Чичиков разглядывал себя в зеркале, примеряя новый фрак наваринского дыма с пламенем, который блестел, как шелк. Поворотился направо – хорошо! Повернулся налево – еще лучше! Перегиб такой, как у камергера или у такого господина, который так и чешет по-французски, который, даже и рассердясь, выбраться не умеет на русском языке, а распечат французским диалектом. Деликатность такая! Он попробовал, склоняя голову несколько на бок, принять позу, как бы адресовался к даме средних лет и последнего просвещения: выходила, просто картина». Почему Чичиков придавал такое большое значение фракту и одежде в своих предприятиях? Какой из

эффектов социальной перцепции ему должен был помочь в осуществлении его планов?

4. Задания для групповой работы.

Упражнение «Первое впечатление, восприятие партнера в общении»

Цель: развитие сензитивности. Выявить значение взгляда в общении, невербальные составляющие общения.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Понятие общения.

2. Функция и структура общения.

3. Этапы общения. Общение как коммуникация.

3) *Проверить свои знания с использованием тестового контроля (привести тестовые задания, ответы разместить после тестов).*

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

а) перцептивная;

б) коммуникативная;

в) интерактивная;

г) нейтральная

2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

а) неформальное общение

б) деловое общение

в) конфиденциальное общение

г) нет правильного ответа

3. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

а) восприятие

б) Коммуникация

в) взаимодействие

г) эмпатия

4) *Подготовить реферат.*

1. Междисциплинарный подход к общению.

2. Роль восприятия в процессе общения. Ошибки восприятия.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

Дополнительная:

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.

4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015.

5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

Раздел 2. Особенности психологии общения.

Тема 2.1. Особенности телефонного взаимодействия.

Цель: дать представление о приемах телефонного взаимодействия.

Задачи:

1. Рассмотреть приемы телефонного взаимодействия.

2. Изучить приемы телефонного взаимодействия.

Обучающийся должен знать: принципы общения, законы передачи информации по телефону.

Обучающийся должен уметь: разбираться в приемах телефонного взаимодействия.

Обучающийся должен владеть: приемами телефонного взаимодействия.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Практическая работа.

1. Упражнение «Телефон приёмного отделения».

2. Упражнение. «Вежливое общение».

3. Упражнение. «Инструкция по телефону».

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

Дополнительная:

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.

4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015.

5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

Раздел 3: Особенности конфликтологии.

Тема 3.1. Особенности конфликтологии.

Цель: освоение теоретическим и практическим основам особенностей конфликтных ситуаций.

Задачи:

1. Рассмотреть основные формы поведения в конфликтных ситуациях.

2. Обучить основным формам поведения в конфликтных ситуациях.

3. Изучить основные формы конфликтных ситуаций.

4. Сформировать представление об основных формах поведения в конфликтных ситуациях.

Обучающийся должен знать: теоретические основы конфликтологии.

Обучающийся должен уметь: разбираться в структуре, функции и типологии конфликтов.

Обучающийся должен владеть: применения теоретических основ конфликтологии.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».

2. Как соотносить субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?

3. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.

4. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).

5. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.

6. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.

7.Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.

2.Практическая работа.

1) Упражнение «Конфликты – только негатив?».

Что мы связываем со словом «конфликт»? У подавляющего из нас большинства это понятие вызывает негативные ассоциации. Мы связываем конфликт с войной, трудностями и отсутствием согласия – вещами, которых мы больше всего хотели бы избежать. Если мы немного подумаем, то обнаружим, что у конфликтов есть и положительные стороны. Конфликты – естественная часть жизни. Они возникают, потому что все мы разные и имеем разные представления о вещах. Так, конфликты могут быть выражением того, что мы можем дополнять друг друга в школе, в трудовой и в повседневной жизни. Если мы поймем, что можем выиграть очень многое, попытаюсь разрешать конфликты вместо того, чтобы избегать их, то мы можем получить много личных преимуществ.

Ведущий просит участников подумать, какие эмоции возникают у них при слове «конфликт». После размышления в течение одной минуты участники подводят итоги на общем обсуждении. Позвольте каждому высказаться. Ответы, очевидно, покажут, что понятие «конфликт» вызывает у большинства негативные ассоциации.

2) Упражнение «Ассоциативный ряд – «конфликт»

Инструкция: В фокусе вашего внимания – конфликт. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он происходит, как выглядит в поведении людей. Сейчас мы попробуем исследовать, как конфликт отражается на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ рисует ваше воображение?

После первого ряда произвольных ассоциаций можно задать вопрос:

1) если конфликт – это мебель, то какая?

2) если конфликт – это посуда, то какая?

3) если это одежда? ...

Обсуждение: Для чего мы делаем это упражнение?

3) Выступления с рефератами.

1.Ранние представления о конфликтах (от Древней Греции до средневековья).

2. Представления о конфликтах в эпоху Возрождения и в Новое время.

3. Современные теории конфликтов.

3.Решить ситуационные задачи:

1. Директор фирмы «Атлант», Миронов Евгений Михайлович, вот уже «битый» час пылал от гнева: сегодня он подводил итоги работы первого квартала текущего года. И что же? Ситуация на рынке холодильников резко изменилась: покупательский спрос упал, и на складах фирмы скопилось большое количество непроданных холодильников.

- Это Вы виноваты! – кричал директор на своего заместителя, коммерческого директора Петрова Ивана Ивановича. – Разве Вы не понимаете, что медлить нельзя?!

Склады затоварены, холодильники не проданы, прибыли нет. А чем платить зарплату работникам? Чем, я Вас спрашиваю?! Может быть мне заплатить людям, взяв деньги из Вашего кармана? Вы как коммерческий директор разве не должны изучать конъюнктуру рынка? Разве не Ваша обязанность предупреждать обо всех переменах, происходящих на рынке, руководство фирмы?

Красный от обиды на директора Петров поднялся со своего места и сразу же пошел в наступление:

- Я знаю свои обязанности и до сих пор выполнял их хорошо. И Вы, Евгений Михайлович, прекрасно об этом знаете. И в данной ситуации моей вины нет. Ведь уже в январе у меня появилась тревога по поводу реализации холодильников. И поэтому я дал устное указание Владимиру Петровичу Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Это, между прочим, Сидоров является начальником отдела службы маркетинга. И это в его обязанности входит изучение положения на рынке. Это он должен доложить, кто, сколько, почем и когда продает и покупает товаров. И как меняется ситуация на рынке товаров и услуг.

Вот пусть и выполняет свои обязанности лучше. А я свое дело сделал так, как надо.

- Что?! – подскочил на своем месте Сидоров, - Вы мне давали устное указание? Да я об этом впервые слышу! Не тактичный Вы человек, Иван Иванович. Вы думаете, что если я молчу, так на меня можно любые неприятности свалить? Вы как коммерческий директор не продали холодильники, а я виноват? Ну, уж дудки! Я за Вас отвечать не согласен.

2. Николай и Иван работают системными администраторами. Николай заболел и попросил Ивана поработать в его смену, объяснив, что у него высокая температура. Иван одну смену поработал один, а в следующий раз не пошел, т.к. посчитал, что на работу должен уже выйти Николай. А Николай тем временем все еще температурил. В итоге, на работу никто не ходил в течение двух смен Николая.

Инспектор по кадрам вызвала специалистов «на ковёр». Только там специалисты выяснили, что никто на работу не ходил. На вопрос инспектора по кадрам, почему никто не ходил на работу, Иван ответил, что была очередь Николая. В свою очередь Николай настаивал на своей версии: я болею, с кровати не встаю, у меня высокая температура, постельный режим, и вы хотите, чтобы я пришел администрировать Linux-сервер?!!

Иван тем же тоном: «А почему ты не сказал, что еще болеешь?! Почему не сказал, чтоб еще 2 дня я один работал?!» Реакция Николая:

«А почему бы тебе не спросить у меня, выздоровел ли я, выйду ли я на работу?» Иван: «А почему я должен спрашивать?»

В итоге каждый участник конфликта остался при своем мнении: мы оба виноваты, но моя вина меньшая. После объяснения с инспектором по кадрам, или, если точнее, выяснения отношений между собой пошли и разобрали завал электронных писем от недовольных пользователей сервера.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Какова роль конфликта в формировании самооценки личности? Дайте определение понятиям «личностный ресурс» и «развивающий потенциал конфликта».

2. Как соотнести субъективные и объективные факторы возникновения конфликтов?

3. Раскройте функционально-организационные причины конфликтов. Опишите разбалансированность рабочего места как функционально-организационную причину конфликта. Обоснуйте экспертизу «рабочего места» как основу организационно-технологического анализа конфликта.

4. Раскройте социально-психологические и личностные причины конфликтов. Дайте определение понятию «потенциально конфликтующая реальность» (Е. А. Климов).

5. Опишите понятийную схему социально-психологического анализа конфликта (Л. А. Петровская). Выделите основные структурные характеристики конфликта.

6. Опишите психологические составляющие конфликта: мотивы, цели. Приведите пример целей в конфликте: фактические, декларативные, «плавающие» цели. Опишите основные этапы анализа и коррекции целей в конфликте.

7. Опишите психологические составляющие конфликта: восприятие конфликтной ситуации. Приведите классификацию конфликтных ситуаций в зависимости от степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности.

3) *Проверить свои знания с использованием тестового контроля.*

1. Институционализация конфликта - это:

а) определение места и времени переговоров по существу конфликта;

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.

2. Кто из древних философов утверждал, что «неравенство и несхожесть людей порождают злобу и заносчивость?»

- а) Аристотель б) Гераклит в) Конфуций
3. Человек, защищающий интересы малой группы в конфликте – это оппонент:
- а) второго ранга б) третьего ранга в) четвертого ранга
4. Что такое профилактика конфликта?
- а) своевременное осуществление мероприятий по ограничению вероятности конфликта и регулированию его развития в заданном направлении;
- б) заранее спланированное мероприятие по введению новых правил работы и новых условий труда на производстве;
- в) профессиональная подготовка работника, который продвигается по служебной лестнице.

4) *Подготовить реферат.*

1. Ранние представления о конфликтах (от Древней Греции до средневековья).
2. Представления о конфликтах в эпоху Возрождения и в Новое время.
3. Современные теории конфликтов.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

Дополнительная:

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.

4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015.

5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

Раздел 3: Особенности конфликтологии.

Тема 3.2. Управление конфликтом.

Цель: приобретение первичных навыков прогнозирования и регулирования конфликтов.

Задачи:

1. Изучить предпосылки, формы, способы разрешения конфликтов.
2. Познакомиться с алгоритмами управления конфликта.
3. Познакомиться с факторами принятия конструктивных решений конфликта.
4. Формировать умения определять модель применения власти по разрешению конфликтов.

Обучающийся должен знать: содержание, формы, этапы технологий управления конфликтами; алгоритм, модели технологий управления конфликтами.

Обучающийся должен уметь: определять типы, этапы, способы предупреждения конфликтов.

Обучающийся должен владеть: составлять программу исследования конфликта, подбирать и использовать методы сбора данных о конфликте.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Раскройте источники прогнозирования и пути предупреждения конфликта.
2. В чем заключаются вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
3. Раскройте формы и средства стимулирования конфликтов.
4. Назовите технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
4. Раскройте алгоритмы управления конфликта.
5. Назовите факторы принятия конструктивных решений конфликта.
6. Раскройте модели применения власти разрешения конфликтов по Х. Корнелиусу и Ш. Фэйру.
7. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
8. Объясните понятия: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение конфликта.

9. Перечислите этапы регулирования конфликта.
10. Перечислите технологии регулирования конфликта.
11. Перечислите предпосылки и принципы разрешения конфликта.
12. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений конфликта.

2. Практическая работа.

1. Выступление с рефератом «Основные этапы деятельности медицинского работника по урегулированию конфликта».
2. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».
3. Самообследование «Оценка глубины конфликта» с дальнейшим анализом конфликтных ситуаций на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте.
4. Работа с конфликтными ситуациями с использованием «Карты конфликта» и ролевого взаимодействия с использованием «Матрицы возможностей».
5. Оценка выбора стратегий, вариантов поведения в конфликте.

3. Задания для групповой работы.

- Упражнение «Управление конфликтом»
- Упражнение. «Путёвка на Мальдивы»
- Упражнение. «Трудный пациент»
- Упражнение. «Ошибка врача»
- Упражнение «Групповое взаимодействие».

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля.

1. Раскройте источники прогнозирования и пути предупреждения конфликта.
2. В чем заключаются вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
3. Раскройте формы и средства стимулирования конфликтов.
4. Назовите технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
4. Раскройте алгоритмы управления конфликта.
5. Назовите факторы принятия конструктивных решений конфликта.
6. Раскройте модели применения власти разрешения конфликтов по Х. Корнелиусу и Ш. Фэйру.

7. Приведите определение понятия «управление конфликтом».

8. Объясните понятия: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение конфликта.

9. Перечислите этапы регулирования конфликта.
10. Перечислите технологии регулирования конфликта.
11. Перечислите предпосылки и принципы разрешения конфликта.
12. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений конфликта.

3) Подготовить реферат.

- Основные этапы деятельности медицинского работника по урегулированию конфликта.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

Дополнительная:

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.

4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015.

5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

Раздел 4. Эффективная коммуникация.

Тема 4.1. Эффективная коммуникация (1).

Цель: дать представления о приемах активного слушания и эффективной коммуникации.

Задачи:

1. Рассмотреть типы клиентов и особенности общения с ними.
2. Сформировать приемы эффективной коммуникации.

Обучающийся должен знать: типы клиентов и особенности общения с ними.

Обучающийся должен уметь: отбирать методы, приемы эффективной коммуникации.

Обучающийся должен владеть: методами и приемами эффективной коммуникации.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Психологические типы людей в соответствии с ведущей системой восприятия и их проявления в общении.

2. Определение ведущей модальности сенсорной чувствительности.

3. Типы личности в межличностном общении.

4. Особенности психологической защиты в коммуникации.

2. Практическая работа.

1) Составление резюме – психологического автопортрета личности: необходимо описать свои качества, умения, способности, характеризующие вас как собеседника.

2) Изучение вопроса «Воспитание социально-психологической культуры личности», составление программы по самовоспитанию социально-психологической культуры. В программе необходимо отразить цели самовоспитания (формирование качеств, которые хотелось бы у себя развивать), способы самовоспитания (каким образом будут развивать у себя эти качества), самоконтроль (как будут отслеживать формирование у себя указанных качеств), сроки реализации программы (на какое время рассчитана программа – месяц, полгода, год, 5 лет).

3) Составление записей удачных дел, мыслей, способствовавших улучшению взаимопонимания с другими людьми. Записывайте философские изречения, цитаты, высказывания, которые помогают в понимании себя и других людей.

4) Проведите 5-6 консультаций в группе, применяя приемы эффективного слушания:

- не принимайте молчание за внимание;
- будьте физически внимательными (например, повернитесь лицом к собеседнику);
- дайте собеседнику время высказаться
- не перебивайте без надобности
- если перебили, помогите восстановить прерванный Вами ход мыслей собеседника
- не делайте поспешных выводов
- не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам, так как можно пропустить смысл сообщения
- если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду
- не заостряйте внимания на разговорных особенностях собеседника
- постарайтесь выработать у себя готовность выслушать мнение оппонента, умение учитывать его во время обсуждения.

5) Упражнение. «Контр аргументы».

6) Упражнение. «Сильные стороны».

7) Упражнение. «Зеркальное отражение суждений».

8) Упражнение. «Рационально-эмоциональный дневник» (терапия Эллиса).

9) Упражнение. «Анализ собеседника».

10) Упражнение. «Чужая роль».

11) Упражнение. «Оценка приоритетов».

12) Упражнение. «Оценка ресурсов конфликтующих сторон»

3. Решить ситуационные задачи.

1) Определение самоконтроля в общении. Тест «Оценка самоконтроля в общении» (по Мариону, Снайдеру).

Цель: определить свой уровень контроля при общении с другими людьми.

2) Процесс общения начинается с восприятия. У каждого человека существует предпочтение тех или иных сенсорных каналов поступления информации. Ознакомьтесь с типологией модальностей восприятия. Какие наиболее значимые информационные каналы были выделены в работах Р. Бэнндлера и Д. Гриндера. Дайте их характеристику. Определение ведущей модальности сенсорной чувствительности с помощью психологической методики.

3) Ознакомьтесь с основными понятиями, связанными с манипулированием. Изучите теоретические основы механизмов манипулятивного воздействия и защиты от манипуляции. Что лежит в основе распознавания видов манипуляций, и какие элементы защит от манипуляций возможны на различных уровнях общения. Проанализировать ситуации межличностного общения с различными типами манипуляторов, в частности, «бедная лисонька», «паровой каток», «подхалим», «соглашатель» и др. На примере конкретных ситуаций рассматриваются возможные формы защиты от манипуляции на уровне: межличностного общения в деловой и неформальной сферах отношений; группового общения (принятие управленческого решения в рамках делового совещания); массового общения (СМИ, реклама, PR).

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.*

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля.*

1. Психологические типы людей в соответствии с ведущей системой восприятия и их проявления в общении.

2. Определение ведущей модальности сенсорной чувствительности.

3. Типы личности в межличностном общении.

4. Особенности психологической защиты в коммуникации.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

Дополнительная:

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.

4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015.

5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

Раздел 4. Эффективная коммуникация.

Тема 4.2. Эффективная коммуникация (2).

Цель: формирование умений применения знаний об эффективной коммуникации в межличностном взаимодействии.

Задачи:

1. Формировать умение применения приемов, техник эффективной коммуникации.

Обучающийся должен знать: основные правила и требования к осуществлению профессионального общения.

Обучающийся должен уметь: анализировать критерии повышения успешности профессионального общения.

Обучающийся должен владеть: методами и приемами эффективной коммуникации.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Практическая работа.

1) Упражнение «Ассертивный спор»

Цель: изучение техники ассертивного спора при обсуждении вопросов, вызывающих разногласия. *Описание упражнения*

1. Упражнение выполняется в рабочей группе. Группа делится на равные половины. Каждая из сторон будет защищать свое мнение по какому-нибудь спорному вопросу, причем это мнение должно быть диаметрально противоположным мнению оппонентов.

2. Первая сторона высказывает свое мнение и подкрепляет его аргументами. Затем свою позицию аргументировано излагает кто-то из оппонентов.

3. Обязательное условие: любой оппонент обязан повторить аргументы противоположной стороны прежде, чем приступит к изложению своей точки зрения. Он излагает позицию и аргументы «противника», затем произносит: «И я читаю, что...», высказывает свою позицию и аргументирует ее.

2) Упражнение «Ассертивная просьба»

Цель: изучение ассертивной просьбы о любезности.

Описание упражнения

Упражнение выполняется в рабочей группе.

1. Вспомните ситуацию, в которой вам необходимо было получить что-то для вас важное и вы хотели, чтобы ваш партнер сам догадался и предложил вам это.

2. Представьте, что этот человек сидит на пустом стуле в центре круга. Сформулируйте вашу просьбу и попросите его о любезности.

3. Остальные члены группы делятся с говорящим своими впечатлениями: была ли просьба ассертивной, не присутствовала ли в ней агрессия или робость.

4. В роли «просящего» по очереди должны побывать все участники.

3) Упражнение по сказке «Репка» с применением примиряющих жестов.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) *Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.*

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.

Дополнительная:

2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.

3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.

4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015.

5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

Раздел 5. Технологии и разрешение конфликтов.

Тема 5.1. Методы саморегуляции.

Цель: формирование умений применения методов саморегуляции в конфликтной ситуации.

Задачи:

Формировать умение применения методов саморегуляции в конфликтной ситуации.

Обучающийся должен знать: основные методы саморегуляции в конфликтной ситуации.

Обучающийся должен уметь: анализировать критерии применения методов саморегуляции в конфликтной ситуации.

Обучающийся должен владеть: методами саморегуляции в конфликтной ситуации.

Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:

1. Ответить на вопросы по теме занятия.

1. Что такое стресс?

2. Как Вы понимаете выражение Г. Селье «стресс – это аромат и вкус жизни»?

3. Чем отличается эустресс от дистресса?

4. Перечислите и дайте характеристику стадиям стресса.

5. Что происходит на стадии тревоги?

6. Что характерно для стадии сопротивления?

7. Что происходит на стадии истощения?
8. Что такое общий адаптационный синдром?
9. Какие общие принципы борьбы со стрессом Вы знаете?
10. Каков физиологический механизм стресса?
11. Дайте рекомендации, как себя вести в острой стрессовой ситуации?
12. Как проводить аутогенную тренировку?

2. Практическая работа.

1. Техники дыхания.
2. Релаксация.
3. Аутотренинг.
4. Упражнение. «Купол».
5. Техника «Заезженная пластинка».
6. Презентация: «Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении».

2. Логически опорная схема по физиологическому механизму стресса.

3. Выступление с рефератами:
 - Понятие и виды стресса
 - Поисковая активность – основа стрессоустойчивой жизненной стратегии
 - Правила поведения в острой стрессовой ситуации
 - Пища против стресса
 - Стратегия стрессоустойчивого поведения
 - Общие принципы борьбы со стрессом
 - Профилактика стресса в деловом общении: антистрессовое руководство и подчинение.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и/или рекомендуемой учебной литературы.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля.

1. Что такое стресс?
2. Как Вы понимаете выражение Г. Селье «стресс – это аромат и вкус жизни»?
3. Чем отличается эустресс от дистресса?
4. Перечислите и дайте характеристику стадиям стресса.
5. Что происходит на стадии тревоги?
6. Что характерно для стадии сопротивления?
7. Что происходит на стадии истощения?
8. Что такое общий адаптационный синдром?
9. Какие общие принципы борьбы со стрессом Вы знаете?
10. Каков физиологический механизм стресса?
11. Дайте рекомендации, как себя вести в острой стрессовой ситуации?
12. Как проводить аутогенную тренировку?

3) Подготовить рефераты.

- Понятие и виды стресса
- Поисковая активность – основа стрессоустойчивой жизненной стратегии
- Правила поведения в острой стрессовой ситуации
- Пища против стресса
- Стратегия стрессоустойчивого поведения
- Общие принципы борьбы со стрессом
- Профилактика стресса в деловом общении: антистрессовое руководство и подчинение.

Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся по теме:

4) Выполнить другие задания, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

1. Подготовить презентацию: «Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении».

2. Подготовить логически опорную схему по физиологическому механизму стресса.

Рекомендуемая литература:

Основная:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2014.
- Дополнительная:
2. Карпов А.В. Психология труда. – М.: Юрайт, 2014.
 3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юрайт, 2012.
 4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015.
 5. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

Составитель: О.А. Скрябина
Зав. кафедрой И.В. Новгородцева

Кафедра психологии и педагогики
Приложение Б к рабочей программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

«Психология общения и конфликта»

Специальность 31.05.01 Лечебное дело
Направленность (профиль) ОПОП - Лечебное дело

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируется компетенция	Номер семестра, в котором формируется компетенция
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ОК-5	готовностью к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использованию творческого потенциала	34. Способы профессионального самопознания и саморазвития	У4. Использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	В4. Способами учета психологических особенностей личности	<i>Раздел 1.</i> Введение в психологию общения и конфликтов <i>Раздел 2.</i> Особенности психологии общения <i>Раздел 3.</i> Особенности конфликтологии	<i>4 семестр</i>
ОК-8	готовностью к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	31. Особенности и механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс	У1. Адекватно воспринимать и оценивать личность другого, устанавливать доверительный контакт, кооперироваться в совместной деятельности с коллегами	В1. Навыками толерантного и бесконфликтного профессионального общения. Навыками работы в коллективе, навыками урегулирования возможных конфликтов в коллективе	<i>Раздел 4.</i> Эффективная коммуникация <i>Раздел 5.</i> Технологии и разрешение конфликтов	

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели	Критерии и шкалы оценивания	Оценочное
------------	-----------------------------	-----------

оценивания	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено	средство	
					для текущего контроля	для промежуточной аттестации
<i>OK-5 (4)</i>						
Знать	Не знает способы профессионального самопознания и саморазвития	Не в полном объеме знает способы профессионального самопознания и саморазвития, допускает существенные ошибки	Знает способы профессионального самопознания и саморазвития, допускает ошибки	Знает способы профессионального самопознания и саморазвития	собеседование	Тест, собеседование
Уметь	Не умеет использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	Частично освоено умение использовать психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	Правильно использует психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	Самостоятельно использует психологические знания в процессе личностного и профессионального роста	собеседование	Тест, собеседование
Владеть	Не владеет способами учета психологических особенностей личности	Не полностью владеет способами учета психологических особенностей личности	Способен использовать способы учета психологических особенностей личности	Владеет способами учета психологических особенностей личности	собеседование	Тест, собеседование
<i>OK-8 (1)</i>						
Знать	Не знает особенности и механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс	Не в полном объеме знает особенности и механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс, допускает существенные ошибки	Знает особенности и механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс, допускает ошибки	Знает особенности и механизмы работы в коллективе, особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс	собеседование	Тест, собеседование
Уметь	Не умеет адекватно воспринимать и оценивать личность другого, устанавливать доверительный	Частично освоено умение адекватно воспринимать и оценивать личность другого, устанавливать	Правильно умеет адекватно воспринимать и оценивать личность другого, устанавливать	Самостоятельно умеет адекватно воспринимать и оценивать личность другого, устанавливать	собеседование	Тест, собеседование

	контакт, кооперироваться в совместной деятельности с коллегами	доверительный контакт, кооперироваться в совместной деятельности с коллегами	доверительный контакт, кооперироваться в совместной деятельности с коллегами	доверительный контакт, кооперироваться в совместной деятельности с коллегами		
Владеть	Не владеет навыками толерантного и бесконфликтного профессионального общения; навыками работы в коллективе, навыками урегулирования возможных конфликтов в коллективе	Не полностью владеет навыками толерантного и бесконфликтного профессионального общения; навыками работы в коллективе, навыками урегулирования возможных конфликтов в коллективе	Способен использовать навыки толерантного и бесконфликтного профессионального общения; навыками работы в коллективе, навыками урегулирования возможных конфликтов в коллективе.	Владеет навыками толерантного и бесконфликтного профессионального общения; навыками работы в коллективе, навыками урегулирования возможных конфликтов в коллективе.	собеседование	Тест, собеседование

3. Типовые контрольные задания и иные материалы

3.1. Примерные вопросы к зачету, собеседованию текущего контроля, критерии оценки (ОК-5, ОК-8)

1. Познавательные, эмоционально-волевые психологические процессы, состояния и их роль в психической регуляции поведения и деятельности.
2. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
3. Психологические основы общения.
4. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.
5. Психологическая структура коллектива.
6. Социальные закономерности общения.
7. Структура и виды общения.
8. Функции, мотивы и стили общения.
9. Синтоническая модель общения.
10. Базовые умения общения.
11. Восприятие в процессе общения. Типология модальностей восприятия.
12. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
13. Психологическая диагностика в учебном процессе, ее значение.
14. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.
15. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
16. Виды невербальных средств общения.
17. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
18. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
19. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
20. Ольфакторные средства: запахи.
21. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.

22. Контакт глаз.
23. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярны жесты и действия.
24. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
25. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
26. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
27. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
28. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.
29. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.
30. Стиль поведения в дискуссии. Активность в постановке вопросов.
31. Техники представления информации, их основная функция.
32. Дискуссии.
33. Имитационные техники.
34. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения).
35. Техники создания реальной среды.
36. Действия с реальными ситуациями риска.
37. Речевые тактики в речевой коммуникации.
38. Прикладные аспекты психологии общения.
39. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения.
40. Приемы и техники эффективного общения.
41. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
42. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
43. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.
44. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения.
45. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.
46. Эмоциональные аспекты общения.
47. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
48. Теоретические и социально-исторические предпосылки и условия возникновения конфликтологии.
49. Основные этапы в истории становления конфликтологии.
50. Особенности рассмотрения конфликта в теориях Л. Козера, Дарендорфа, Р. Боулдинга, И. Гальтунга, Т. Парсонса.
51. Интрапсихические и когнитивистские теории возникновения конфликта.
52. Конфликт как трудная ситуация жизнедеятельности человека.
53. Становление конфликтологии как науки.
54. Структурная модель конфликта.
55. Динамика различных видов конфликта.
56. Функции социального конфликта.
57. Социально-психологические причины конфликтов.
58. Уровни проявления и типологии конфликтов.
59. Стратегии поведения в конфликте.
60. Тактики конфликтного взаимодействия.
61. Концепции управляемости конфликта.
62. Внутриличностные конфликты и способы их преодоления.
63. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
64. Межличностный конфликт.
65. Модель типологии и основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
66. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
67. Периоды и этапы переговорного процесса.

68. Медиация как технология регулирования конфликта.
69. Посредничество и история его развития.
70. Особенности и преимущества фасилитаторства и посредничества.
71. Конфликтные личности и их типология.
72. Этика деятельности социального работника по урегулированию конфликтов.
73. Социальная напряженность и социальные конфликты.
74. Насилие в конфликтах.
75. Конфликт и стресс.
76. Конфликты в сфере образования. Общие черты.
77. Семейные и супружеские конфликты.
78. Конфликты родителей и детей.
79. Социально-трудовые конфликты взаимоотношения в общности: факторы конфликтности и согласия.
80. Предупреждение и способы разрешения семейных конфликтов.
81. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
82. Методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.
83. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов.

Критерии оценки:

Оценка «**зачтено**» выставляется обучающемуся если он обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении ситуационных заданий, безошибочно ответил на основной и дополнительные вопросы на зачете.

Оценка «**не зачтено**» выставляется обучающемуся если он обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки при ответе на основной и дополнительные вопросы; не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий по дисциплине.

3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки

1 уровень

1. Общение - это: **(ОК-5, ОК-8)**

А) процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем

Б) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга

В) осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания

2. Под фактическим общением понимается: **(ОК-5, ОК-8)**

А) бессодержательное в деятельностном плане общение, исключительная цель которого — поддержание самого процесса общения

Б) процесс взаимосвязи и взаимодействия обществ. субъектов (*классов, групп, личностей*), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества или личности

В) феномен межличностного восприятия, заключается в интерпретации, приписывании причин действий другого человека в условиях дефицита информации о действительных причинах его действий

3. Эффект ореола: **(ОК-5, ОК-8)**

А) формирование специфической установки на воспринимаемого человека через приписывание ему определенных качеств

Б) средства, предназначенные для создания какого-либо сильного впечатления или для создания иллюзий (спецэффекты), кроме того, эффектом может называться и само созданное впечатление

В) акт поведения, возникающий в ответ на определенное воздействие, стимул; произвольное движение, опосредованное задачей и возникающее в ответ на предъявление сигнала

4. Коммуникативные барьеры – это: **(ОК-5, ОК-8)**

А) психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации

Б) физическое препятствие на пути передачи адекватной информации

В) неспособность к здравому рассуждению

5. Конфликт – это: **(ОК-5, ОК-8)**

А) стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого

Б) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм

В) заключается в стремлении субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны

Г) это стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон

5. Перечислите стили межличностного взаимодействия (по С. Л. Братченко): **(ОК-5, ОК-8)**

А) диалогический, авторитарный, манипулятивный, альтруистический, конформный, индифферентный

Б) авторитарный, ценностно-мотивационный, когнитивный, нейтральный, оценочно-смысловой

В) высокий, средний, низкий

6. Социальный статус – это: **(ОК-5, ОК-8)**

А) положение индивида или группы в социальной системе

Б) позиция индивида или группы по отношению к социальным явлениям

В) состояние психического здоровья

Г) уровень благосостояния члена общества

7. Метод социометрии позволяет: **(ОК-5, ОК-8)**

А) диагностировать межгрупповые отношения.

Б) оценить сплоченность группы

В) определить совместимость членов группы

Г) выявить особенности темперамента членов группы

8. Социализация — это: **(ОК-5, ОК-8)**

А) процесс усвоения личностью конвенциональных норм группы

Б) приобретение в процессе воспитания социально-значимых свойств личности

В) двусторонний процесс усвоения индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, активное воспроизводство им системы социальных связей и отношений за счет активной деятельности

Г) приспособление личности к изменениям социальной среды через овладение ею новыми социальными ролями

9. Какие стадии социализации выделяются в отечественной социальной психологии: **(ОК-5, ОК-8)**

А) первичная, маргинальная, устойчивая, дезадаптивная

Б) дотрудовая, трудовая, послетрудовая

В) раннее и позднее младенчество, раннее и среднее детство, подростничество, юность, ранняя, средняя и поздняя взрослость

Г) предконвенциональная, конвенциональная, постконвенциональная

10. Социальную установку можно охарактеризовать как: **(ОК-5, ОК-8)**
А) переживание индивидом значения и смысла социального объекта
Б) готовность к деятельности
В) удовлетворение витальных потребностей
Г) статус индивида в группе
11. Социальная установка не включает в себя аспекты: **(ОК-5, ОК-8)**
А) когнитивный
Б) коммуникативный
В) поведенческий
Г) эмоционально-оценочный
12. Общение – это, прежде всего: **(ОК-5, ОК-8)**
А) информационный обмен
Б) взаимодействие людей в ходе выполнения совместной деятельности
В) понимание партнера по общению
Г) и то, и другое, и третье
Д) ни одно из определений не подходит
13. Психологическим механизмом восприятия и понимания при межличностном общении является: **(ОК-5, ОК-8)**
А) идентификация
Б) эмпатия и рефлексия
В) все перечисленное
14. Все средства общения делятся на: **(ОК-5, ОК-8)**
А) вербальные
Б) невербальные
В) все перечисленное
15. Социальная перцепция – это: **(ОК-5, ОК-8)**
А) способность индивида усваивать социальные нормы
Б) восприятие другого человека
В) устойчивость, неизменность характеристик социальной группы
Г) влияние на процесс восприятия социальных или личностных факторов, к которым могут относиться мотивация, установки, ожидания, влияние группы и др.
16. По Г.М. Андреевой, выделяют следующие составляющие общения: **(ОК-5, ОК-8)**
А) информационную, интерактивную и перцептивную
Б) информационную, невербальную и перцептивную
В) информационную, вербальную и перцептивную
Г) информационную и интерактивную
17. В современной социальной психологии понятие «групповая динамика» характеризует: **(ОК-5, ОК-8)**
А) отношения в группе, развивающиеся в результате воздействия на ее членов внутригрупповых сил
Б) цели группы
В) состояние группы в конкретной точке пространственно-временного континуума
Г) задачи группы
18. Феномен социальной фасилитации проявляется в: **(ОК-5, ОК-8)**
А) поддержке группой психических функций индивида
Б) угнетении группой психических функций индивида
В) стагнации психических функций индивида под воздействием группы
Г) попеременной поддержке и угнетении группой психических функций индивида
19. К социально-психологическим причинам конфликтов относятся: **(ОК-5, ОК-8)**
А) искажение и неполная передача информации участниками взаимодействия
Б) поведение руководителя как подчиненного
В) учет всеми участниками дискуссии реально существующих между ними расхождений во взглядах на обсуждаемую проблему
Г) делегирование руководителем полномочий

20. К условным группам можно отнести: **(ОК-5, ОК-8)**

А) профессиональные группы

Б) собрания

В) митинги

Г) группы, созданные на основе объединения единомышленников по интересам

21. Принадлежность к толпе порождает у человека: **(ОК-5, ОК-8)**

А) чувство анонимности

Б) чувство безответственности

В) критичное отношение к происходящему

Г) желание обособиться от окружающих

2уровень

1. Установите соответствие функций общения и их характеристик **(ОК-5, ОК-8)**

1. Аффективная – коммуникативная (перцептивная) функция	А) Заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В этом процессе человек может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнения и контроль действий, т.е. на все составляющие деятельности своего партнёра, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения
2. Информационно-коммуникативная функция	Б) В основе лежит восприятие и понимание другого человека, в том числе партнёра по общению, направлена на регуляцию эмоциональной сферы психики человека, поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей – происходит либо сближения эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиления или ослабление
3. Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция	В) Заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику: осуществляет между двумя индивидами, каждый из которых является активным субъектом; он обязательно предполагает взаимодействие мыслей; чувств и поведения партнёров

Ответ: 1 – Б, 2 – В, 3 – А.

2. Установите соответствие между основными структурными компонентами общения и выражающими их деталями, признаками, особенностями **(ОК-5, ОК-8)**

1. Взаимодействие	А. Коммуникация
2. Восприятие	Б. Интеракция
3. Информация	
4. Репрезентация	В. Социальная перцепция
5. Депривация	

Ответ: 1 – Б, 2 – В, 3 – А, 4 – А, 5 – В.

3. Определите последовательность групп по уровню их развития, начиная с самой низкой **(ОК-5, ОК-8)**

а) кооперация

б) коллектив

в) номинальная группа

г) автономия

д) ассоциация

е) конгломерат.

Ответ: е, в, д, а, г, б.

4. Установите соответствие представления о личности в зарубежной социальной психологии (ОК-5, ОК-8)

1) Человек реагирующего (механический)	А) Эта модель вытекает из гуманистической психологии (Маслоу, Роджерс). Основная идея: человек характеризуется высоким социальным потенциалом. Способности реализуются в группах
2) Человек когнитивный (познающий)	Б) Вытекает из теории гештальтпсихологии. Ведущий психолог – К. Левин. Ф. Хайдер, Г. Келли. Основная идея: человек как существо представляющее динамическую систему субъект-объектных отношений с окружающей средой. Есть среда и есть субъект: происходит их постоянное взаимодействие. В зависимости от баланса влияющих на субъекта сил, изменяется его поведение
3) Человек психоэнергетический (желающий)	В) В центре сознание как система знаний (Левин, Хайдер, Фестингер, Пиаже, Кольберг). Основная идея: личность обладает способностью к переработке информации, усвоению информации. Руководствуется в своем поведении субъективным образом действительности. Акцент на направленность поведения (а не на его источники). Стремится к достижению непротиворечивости картины мира. В случае противоречия возникают мотивирующие тенденции, стремящиеся возратить систему в состояние равновесия, баланса
4) Человек самореализующийся (играющий)	Г) Ч. Кули, Дж. Мид, Шибутани. Основная идея: личность как носитель и исполнитель совокупности социальных ролей. Акцент на человека как социального. Взрослый человек занимает определенные позиции внутри социальной системы, где существуют нормативные ожидания и ролевое поведение. Эти позиции, ожидания и роли независимы от конкретного исполнителя. Обучение ролям обеспечивается тем, что с момента рождения человек попадает в среду, где есть коммуникативная сеть и символы, которые опосредуют коммуникацию между людьми и способны к раскодированию (интерпретации). Человек включается в эту среду и осваивает через систему символов роли
5) Человек качественный	Д) Это самая примитивная модель. К ней близки все бихевиористски ориентированные теории (Халл, Роттер, Скиннер, Бандура). Основная идея: человек – сложный биологический механизм, который реагирует на раздражители. Среда с набором стимулов выступает как комплексная система формирования личности (резец скульптора). Эта модель дополнена моделью человека гедонистического (Бентам), в которой при взаимодействии с другими человек пытается получить выгоду. Для этого и строит все отношения с другими. Сами межличностные отношения становятся торгом
6) Человек ролевой	Е) Эта модель вытекает из теории психоанализа (Фрейд, Юнг, Адлер, Фромм, Хорни). Основная идея: поведение человека иррационально, зависит от желаний. Тип личности формируется изначально по типу регулирования психической энергией. Акцент теории на энергетический источник поведения, а не на его направленность

7) Человек психодинамический	Ж) Данную модель разработал Кеттелл. Основная идея: человек рассматривается как набор качеств, свойств, черт. Эта модель связана с экспериментальными исследованиями путем измерения и стремлением прогнозировать поведение. Выявление симптомокомплексов производится с помощью тестов, шкал, опросников
------------------------------	---

Ответ: А – 4, Б – 7, В – 2, Г – 6, Д – 1, Е – 3, Ж – 5.

5. Установите соответствие характеристик лидера и руководителя (ОК-5, ОК-8)

1) Лидер	А) Осуществляет в группе межличностные отношения
	Б) Официальные отношения
	В) Макросреда (общественные отношения)
	Г) Организует микросреду
2) Руководитель	Д) Назначают
	Е) Возникает стихийно
	Ж) Социальная характеристика
	З) Психологическая характеристика

Ответ: 1 – А, Г, Е, З; 2 – Б, В, Д, Ж.

3 уровень

1. В.Б. Ольшанский, будучи сотрудником института философии Академии наук, в 60-е годы прошлого века методом наблюдения изучал ценностные ориентации молодых рабочих (а точнее, их проявление в поведении). Исследователь в течение нескольких месяцев работал слесарем-сборщиком на одном из московских заводов. Личный опыт и производственная квалификация позволили В.Б. Ольшанскому войти в коллектив цеха в качестве рядового рабочего. Ему удалось быстро установить дружеские отношения с другими рабочими, бывать у них дома и т.д. (ОК-5, ОК-8)

Контрольный вопрос: Какие виды наблюдения использовались в данной ситуации?

Варианты ответов:

- а) стандартизированное
- б) нестандартизированное
- в) полевое
- г) наблюдение в значимых ситуациях
- д) включенное.

Ответ: д.

2. Л. Петерсон с коллегами в 80-е годы прошлого века в США исследовал проявление альтруизма у детей. Изучалась готовность младших школьников к оказанию помощи другу. Наблюдения показали, что такое поведение возникает у детей спонтанно не чаще 1-2 раз в час. Исследователи решили создать ситуацию, увеличивающую вероятность помогающего поведения, и сказали детям, что каждый из них по очереди будет носить суперплащ – ярко-синюю накидку с красной атласной звездой на груди. Накидка застегивалась сзади на шею большой пуговицей, и для ее застегивания была необходима помощь другого человека. Происходившее записывалось на видеокамеру. (ОК-5, ОК-8)

Контрольный вопрос: Какие виды наблюдения использовались в данной ситуации?

Варианты ответов:

- а) стандартизированное
- б) нестандартизированное
- в) полевое
- г) наблюдение в значимых ситуациях
- д) включенное.

Ответ: а.

3. Л. Фестиигер с коллегами в 1950 году «внедрились» в религиозную общину, которая предсказывала, что наводнение в определенный день уничтожит большую часть Северной Америки. Цель исследования заключалась в том, чтобы наблюдать за поведением членов общины после того, как предсказание не сбывается. Когда предсказание не сбылось,

большинство членов общины продолжили активную деятельность по обращению людей в свою веру, убедив себя в том, что именно их деятельность предотвратила катастрофу. Оказалось, что несбывшееся предсказание может не изменить, а укрепить взгляды человека. На основе результатов этого исследования Л. Фестиигер разработал теорию когнитивного диссонанса. **(ОК-5, ОК-8)**

Контрольный вопрос: Какие виды наблюдения использовались в данной ситуации?

Варианты ответов:

- а) стандартизированное
- б) нестандартизированное
- в) полевое
- г) наблюдение в значимых ситуациях
- д) включенное.

Ответ: г.

Критерии оценки:

- «отлично» - 91% и более правильных ответов;
- «хорошо» - 81%-90% правильных ответов;
- «удовлетворительно» - 71%-80% правильных ответов;
- «неудовлетворительно» - 70% и менее правильных ответов.

3.3. Примерные ситуационные задачи, критерии оценки

1. (ОК-5, ОК-8)

Гражданка Т., заинтересованная в разрешении конфликта, внимательно слушает оппонента, принимает его аргументы, доводы, не реагируя резко на его упрёки.

Контрольный вопрос: Определите правило ведения дискуссии:

Ответ: выслушивание.

2. (ОК-5, ОК-8)

Группа молодых людей, садясь в круг, проецирует свой гнев на невидимый экран, представляя всё детально, с каждой фразой, затем представляют, как уничтожают это с помощью некой пушки, их гнев ослабевает, через некоторое время исчезает вовсе.

Контрольный вопрос: Определите технологию рационального поведения в конфликте, которая помогает избавиться от гнева:

Ответ: проецирование.

3. (ОК-5, ОК-8)

Гражданин Н. легко соглашается с точкой зрения своего оппонента, что вызывает большую агрессию со стороны второго. Гражданин Н. уходит от острых вопросов, избегая взгляда оппонента.

Контрольный вопрос: Определите модель поведения личности в конфликте:

Ответ: конформизм.

4. (ОК-5, ОК-8)

Оба конфликтующих не ищут личных интересов в споре, стараются избежать этого вопроса.

Контрольный вопрос: Определите стратегию поведения в конфликте:

Ответ: уход.

5. (ОК-5, ОК-8)

Гражданин Р. особо импульсивен, не умеет контролировать свои эмоции и действия, на работе ведёт себя вызывающе, коллеги не могут предугадать последующие действия гражданина Р. В неудачах профессионального плана всегда винит своё руководство.

Контрольный вопрос: Определите тип конфликтной личности:

Ответ: неуправляемый

Критерии оценки:

- «зачтено» - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной

ситуации, сделал выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;

- «не зачтено» - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации.

4.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1.Методика проведения тестирования

Целью этапа промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

Субъекты, на которых направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) на последнем занятии. В случае проведения тестирования на компьютерах время и место проведения тестирования преподаватели кафедры согласуют с информационно-вычислительным центром и доводят до сведения обучающихся.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры разрабатывают задания для тестового этапа зачёта, утверждают их на заседании кафедры и передают в информационно-вычислительный центр в электронном виде вместе с копией рецензии. Минимальное количество тестов, составляющих фонд тестовых заданий, рассчитывают по формуле: трудоемкость дисциплины в з.е. умножить на 50.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы

	<i>Вид промежуточной аттестации</i>
	<i>зачет</i>
<i>Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)</i>	<i>18</i>
<i>Кол-во баллов за правильный ответ</i>	<i>2</i>
<i>Всего баллов</i>	<i>36</i>
<i>Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)</i>	<i>8</i>

<i>Кол-во баллов за правильный ответ</i>	<i>4</i>
<i>Всего баллов</i>	<i>32</i>
<i>Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)</i>	<i>4</i>
<i>Кол-во баллов за правильный ответ</i>	<i>8</i>
<i>Всего баллов</i>	<i>32</i>
<i>Всего тестовых заданий</i>	<i>30</i>
<i>Итого баллов</i>	<i>100</i>
<i>Мин. количество баллов для аттестации</i>	<i>70</i>

Описание проведения процедуры:

Тестирование является обязательным этапом зачёта независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

Тестирование на бумажном носителе:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

Тестирование на компьютерах:

Для проведения тестирования используется программа INDIGO. Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

Результаты процедуры:

Результаты тестирования на компьютере или бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию. При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачётные ведомости в соответствующую графу.

4.2. Методика проведения устного собеседования

Целью процедуры промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме устного собеседования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины (части дисциплины).

Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 29.02.2016 № 74-ОД.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины (модуля) в соответствии с расписанием учебных занятий (если промежуточная аттестация проводится в форме зачета). Деканатом факультета может быть составлен индивидуальный график прохождения промежуточной аттестации для обучающегося при наличии определенных обстоятельств.

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль), как правило, проводящий занятия лекционного типа.

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Собеседование может проводиться по вопросам билета и (или) по ситуационной(ым) задаче(ам). Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта – оценками «зачтено», «не зачтено».

Результаты процедуры:

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачётные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа. По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

Составитель: О.А. Скрыбина.

Зав. кафедрой И.В. Новгородцева