

государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» Министерства
здравоохранения Российской Федерации
Общественного здоровья и здравоохранения ИПО

«СОГЛАСОВАНО»

Президент общественной организации
«Самарская областная ассоциация врачей»
профессор



С.Н. Измаков
« » 2016

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый проректор - проректор
по учебно-воспитательной
и социальной работе профессор

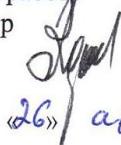


Ю.В. Шукин
« » 2016

**Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
врачей по специальности «ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И
ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ»
со сроком освоения 18 часов по теме
«Психология общения»**

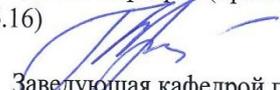
«СОГЛАСОВАНО»

Директор ИПО, проректор по
лечебной работе
профессор



Е.А. Корьмасов
«26» августа 2016

Программа рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры (протокол №9,
29.06.16)



Заведующая кафедрой профессор
О.Б. Чертухина
«29» июня 2016

Самара
2016

Программа разработана в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27 августа 2015 г. №599 «Об организации внедрения в подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации образовательных и научных организациях подготовки медицинских работников по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации врачей непрерывного медицинского образования и Решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации по вопросу: «Проблемы и перспективы дополнительного профессионального образования работников сферы здравоохранения» от 25.03.2016.

Составители программы:

1. Заведующая учебной частью кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, доцент, кандидат психологических наук, **Хашина Ольга Александровна**
2. Доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, кандидат медицинских наук **Бальзамова Лидия Алексеевна**

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей непрерывного медицинского образования со сроком освоения 18 часов по теме **«Психология общения»** по специальности 31.08.71 - Общественное здоровье и здравоохранение посвящена совершенствованию и получению новых знаний врачами-организаторами здравоохранения, касающихся различных аспектов общения в профессиональной деятельности.

Программа может реализовываться полностью или частично в форме стажировки. Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, а так же закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программы усовершенствования, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей. Содержание стажировки определяется образовательной организацией, реализующей дополнительную образовательную программу, с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, а также содержания Программы.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме «**Психология общения**» (далее Программа) заключается в удовлетворении образовательных и профессиональных потребностей, обеспечении соответствия квалификации врачей меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, а также совершенствовании профессиональных компетенций в области управления здравоохранением в рамках имеющейся квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Трудоемкость освоения – 18 академических часов.

Основными компонентами дополнительной программы повышения квалификации врачей по теме «**Психология общения**» являются:

- цель программы;
- планируемые результаты обучения;
- учебный план;
- требования к итоговой аттестации обучающихся;
- рабочая программа
- организационно-педагогические условия реализации Программы;
- оценочные материалы и иные компоненты.

Содержание Программы подразделяется на темы, каждая тема - на элементы, каждый элемент - на подэлементы. Для удобства пользования программой в учебном процессе каждая его структурная единица кодируется. На первом месте ставится - код темы (например, 1), далее - код элемента (например, 1.1), затем код - подэлемента (например, 1.1.1). Кодировка носит определенный порядок в перечень вопросов, содержащихся в программе, что, в свою очередь, позволяет кодировать контрольно - измерительные (тестовые) материалы в учебно - методическом комплексе (далее - УМК).

В содержании Программы предусмотрен перечень необходимых знаний, умений и навыков обучающихся, составляющих основу универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Содержание Программы разработано на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» к результатам освоения образовательной программы.

Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций врача, его профессиональных знаний, умений, навыков. Программа разработана на основании требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к результатам освоения образовательных программ.

Учебный план Программы определяет состав изучаемой темы с указанием трудоемкости, объема, последовательности и сроков изучения, устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, семинарские

и практические занятия), конкретизирует формы контроля знаний и умений обучающихся. В случае необходимости, учитывая уровень базисных знаний, актуальность задач подготовки обучающихся, по усмотрению заведующего кафедрой могут быть внесены изменения в распределение учебного времени, предусмотренного учебными планами программы, в пределах 15% от общего количества учебных часов.

Организационно - педагогические условия реализации Программы.

Условия реализации программы включают:

а) учебно - методическую документацию и материалы по дисциплине;

б) учебно - методическую литературу для внеаудиторной работы обучающихся;

в) материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов подготовки:

-учебные аудитории, оснащенные материалами и оборудованием для проведения учебного процесса;

-клинические базы в медицинских и научных организациях в зависимости от условий оказания медицинской помощи по профилю «Организация здравоохранения и общественное здоровье»: в амбулаторных условиях (в условиях, не предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение); в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения); в стационарных условиях (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение);

г) кадровое обеспечение реализации Программы соответствует требованиям штатного расписания кафедры «Общественное здоровье и здравоохранение»;

Программа может реализовываться полностью или частично в форме стажировки. Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, а так же закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программы усовершенствования, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей. Содержание стажировки определяется образовательной организацией, реализующей дополнительную образовательную программу, с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, а так же содержания Программы.

II. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ВРАЧЕЙ, УСПЕШНО ОСВОИВШИХ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПРОГРАММУ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ СО СРОКОМ ОСВОЕНИЯ 18 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ. ПО ТЕМЕ: «Психология общения»

Результаты обучения по Программе направлены на совершенствование компетенций, приобретенных в рамках полученного ранее профессионального образования на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье», и на формирование профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

Характеристика профессиональных компетенций обучающихся, подлежащих совершенствованию в результате освоения Программы

У обучающегося совершенствуются следующие универсальные компетенции (далее - УК):

- готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
- готовность к управлению коллективом, способность толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);

- готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативному, правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3).

У обучающегося совершенствуются следующие общепрофессиональные компетенции (далее – ОПК):

- способность и готовность использовать законодательные и иные нормативные правовые акты, а также нормативные и правовые акты Российской Федерации (ОПК-1);

- способность и готовность использовать знания организационно-экономического обеспечения деятельности медицинских организаций различных типов по оказанию медицинской помощи больным, анализировать показатели работы их структурных подразделений, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-психологических технологий при предоставлении медицинских услуг пациентам (ОПК-2);

У обучающегося совершенствуются следующие профессиональные компетенции (далее – ПК):

- способность и готовность использовать знания основ организации здравоохранения и общественного здоровья, основ организации медицинской помощи населению Российской Федерации, основ медицинской психологии, этики и деонтологии, биоэтики, нормативной документации, принятой в здравоохранении (Федеральные законы Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации, Приказы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Приказы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития и других ведомств, технические регламенты, международные и национальные стандарты, рекомендации, действующие международные классификации), международного опыта организации и управления здравоохранением (ПК-1);

- способность и готовность использовать знания по организации рациональной деятельности медицинских организаций в зависимости от профиля и вида оказываемой ею медицинской помощи, рационального лекарственного обеспечения, организации службы переливания крови, организации системы охраны матери и ребенка, медицинской помощи детям, диспансеризации населения, организации оборота сильнодействующих, психотропных веществ, наркотических средств и их прекурсоров (ПК-2);

- способность и готовность использовать знания законодательных и иных нормативных правовых актов, а также правовых и нормативных актов, в сфере охраны здоровья граждан и деятельности системы здравоохранения, нормативно-правового обеспечения прав пациента в области охраны здоровья, защиты прав потребителей подготовки и допуска к профессиональной деятельности кадров здравоохранения; правового регулирования труда медицинских работников; социального обеспечения; медицинских семейных аспектов; уголовных преступлений, административных и гражданских правоотношений в здравоохранении (ПК-3);

- способность использовать знания о финансово-хозяйственной деятельности медицинских организаций различных типов по предоставлению медицинской помощи, современной системы управления и конкурентоспособности медицинской организации, анализировать показатели финансово-хозяйственной деятельности структурных подразделений медицинских организаций, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при предоставлении медицинских услуг пациентам (ПК-4);

- способность использовать знания государственных информационных ресурсов в области охраны здоровья населения, информационных технологий в здравоохранении, медицинских информационных систем (ПК-5);

- способность внедрять технологии организации работы по получению, хранению, учету, отпуску, использованию, уничтожению наркотических средств и психотропных веществ в медицинской организации в соответствии с действующим законодательством (ПК-6);

- способность и готовность использовать знания в области информатизации здравоохранения для внедрения информационных технологий и электронного

документооборота в практическое здравоохранение (ПК–7);

– способность осуществлять финансовый менеджмент в организациях здравоохранения (ПК–8).

Перечень знаний, умений и навыков врача-организатора здравоохранения, обеспечивающих формирование профессиональных компетенций

По окончании обучения обучающийся должен знать:

- структуру процесса общения; наилучшую стратегию убеждения;
- психологическую характеристику коммуникативной, перцептивной и интерактивной составляющих общения;
- вербальные и невербальные компоненты речи;
- барьеры общения;
- факторы, влияющие на процесс межличностного восприятия;
- условия эффективности убеждающего воздействия;
- психологические характеристики взаимопонимания;
- эффекты межличностного восприятия;
- техники понимающего общения и эмпатийного слушания;
- схему невербальных средств общения;
- особенности и условия установления взаимоотношающихся диалогических отношений с пациентом;
- типичные ошибки слушания, которых следует избегать;
- основные функции социальной перцепции;
- механизмы межличностной перцепции;
- психологические механизмы воздействия;
- наилучшие стратегии убеждения;
- знать характеристики типов отношения к болезни пациента и особенности общения с ним;
- типологию темперамента, характеристики, поведенческие реакции, положительные, отрицательные черты, проявляющиеся в лечебном процессе.

По окончании обучения обучающийся должен уметь:

1. владеть методиками диагностики профессионально-важных качеств и профессионально-психологических умений («Комплексная самохарактеристика врача»);
2. владеть методиками определения психологического типа отношения к болезни;
3. диагностировать тип темперамента пациента и с учетом знаний индивидуально-психологических особенностей, уметь построить с ним конструктивный диалог;
4. владеть средствами вербального и невербального влияния на пациента;
5. через анализ вербальной составляющей процесса общения с пациентом уметь определить ведущую модальность и строить процесс воздействия психологически профессионально и верно;
6. применить психотехнические средства для восстановления эмоционально-волевой структуры;
7. уметь использовать в общении с пациентом знания социально-психологических технологий;

По окончании обучения обучающийся должен владеть навыками:

- теоретическими основами, практическими умениями и навыками, предусмотренными требованиями к специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье»;
- социально-психологическими методами диагностики профессионально-важных качеств и профессионально-психологических умений;
- методами психологического анализа и социально-психологической оценки деятельности медицинского персонала;
- публикаций научных статей по вопросам психологии общения;
- общения с пациентом с учетом индивидуально-психологических особенностей, уметь построить с ним конструктивный диалог.

III. ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговая аттестация по программе цикла усовершенствования по предмету «Психология общения» проводится в форме зачета и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача-организатора здравоохранения в соответствии с требованиями квалификационных характеристик, профессиональных стандартов и настоящей Программы.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения теоретических аспектов, практической части программы и диагностического инструментария, предусмотренных учебным планом программы цикла усовершенствования по предмету «Организация здравоохранения и общественное здоровье» повышения квалификации врачей по теме «Психология общения»

Лица, освоившие программу повышения квалификации врачей по теме «Психология общения» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о дополнительном профессиональном образовании - удостоверение о повышении квалификации.

IV. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

«Психология общения»

Код	Наименования тем, элементов и подэлементов	Компетенции
1.	Психология общения	
1.1.	<p>Психология общения как научная и учебная дисциплина об особенностях процесса общения, структуре общения, барьерах, воздействии социальных условий на развитие личности через воздействие окружающих. Место дисциплины «Психология общения» среди медицинских, гигиенических и общественных наук в системе медицинского образования.</p> <p>Роль дисциплины «Психология общения» в деятельности человека. Виды общения по средствам; виды общения по целям. Функции общения. Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения.</p>	ОПК-1, ОПК-2, УК-1, УК-2, УК-3,
1.2.	<p>Психологические особенности коммуникативной составляющей процесса общения. Вербальные и невербальные средства общения врача и пациента.</p> <p>Психологические особенности темперамент особенности построения коммуникации с учетом сильных и слабых сторон: интроверсии-экстраверсии, эмоциональной лабильности - эмоциональной стабильности.</p> <p>Психологические особенности интровертов и экстравертов, основные эмоциональные состояния, конструктивное влияние. Техника убеждающей коммуникации. Эффективные приемы слушания.</p>	
1.3.	<p>Психологические особенности перцептивной составляющей процесса общения. Социальное восприятие и понимание. Процесс восприятия, термин “социальная перцепция”. Психологическая характеристика основных функции социальной перцепции: познание себя; познание партнера по общению, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений. Процесс межличностной перцепции врача и пациента. Механизмы (идентификация, эмпатия, аттракция);</p>	

1.4	<p>Психологические особенности интерактивной составляющей общения. Социально-психологическая теория Эрика Берна; понятия трансакции, характеристики основных психологических позиций. Потребность в общении, мотивы кооперация, индивидуализм, конкуренция, альтруизм, агрессия, равенство. Интерактивное общение и психологическое воздействие, перестройка индивидуальных или групповых отношений, мотивов, взглядов, установок. Психологические типы отношения к болезни пациента, характеристики, конструктивное взаимодействие врача и пациента.</p>	
-----	---	--

V.УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

Цель: удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, обеспечение соответствия квалификации врачей меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, а также совершенствование профессиональных компетенций в области управления здравоохранением по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Категория обучающихся: **руководители органов и учреждений здравоохранения и их заместители, врачи организаторы здравоохранения**

Трудоемкость обучения: 18 академических часов.

Режим занятий: 4,5 академических часа в день

Форма обучения: очная

	Разделы программы	Всего часов			Форма контроля
			Л	С, Д/И П/З, Л/З, С/З	
I.	Психология общения	18	8	10	Промежуточный контроль (зачет)
1.1	<p>Психология общения как научная и учебная дисциплина об особенностях процесса общения, структуре общения, барьерах, воздействии социальных условий на развитие личности через воздействие окружающих. Место дисциплины «Психология общения» среди медицинских, гигиенических и общественных наук в системе медицинского образования.</p> <p>Роль дисциплины «Психология общения» в деятельности человека. Виды общения по средствам; виды общения по целям. Функции общения. Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения.</p>	5	3	2	Текущий контроль (тестовый контроль)
1.2	<p>Психологические особенности коммуникативной составляющей процесса общения. Вербальные и невербальные средства общения врача и пациента. Психологические особенности темперамент особенности построения коммуникации с учетом сильных и слабых сторон: интроверсии-экстраверсии, эмоциональной лабильности - эмоциональной стабильности. Психологические особенности интровертов и экстравертов, основные эмоциональные состояния, конструктивное влияние. Техника убеждающей коммуникации. Эффективные приемы слушания.</p>	4	2	2	Текущий контроль (тестовый контроль)

1.3	Психологические особенности перцептивной составляющей процесса общения. Социальное восприятие и понимание. Процесс восприятия, термин “социальная перцепция”. Психологическая характеристика основных функции социальной перцепции: познание себя; познание партнера по общению, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания, установление эмоциональных отношений. Процесс межличностной перцепции врача и пациента. Механизмы (идентификация, эмпатия, аттракция); и эффекты межличностного восприятия.	3	1	2	Текущий контроль (тестовый контроль)
1.4	Психологические особенности интерактивной составляющей общения. Социально-психологическая теория Эрика Берна; понятия трансакции, характеристики основных психологических позиций Потребность в общении, мотивы кооперация, индивидуализм, конкуренция, альтруизм, агрессия, равенство. Интерактивное общение и психологическое воздействие, перестройка индивидуальных или групповых отношений, мотивов, взглядов, установок. Психологические типы отношения к болезни пациента, характеристики, конструктивное взаимодействие врача и пациента.	5	2	3	Текущий контроль (тестовый контроль)
	Всего	17	8	9	Текущий контроль (тестовый контроль)
	Зачет	1	-	-	Зачет
	ИТОГО:	18	8	9	

Л – лекция,
С – стажировка,
Д/И – деловые игры,
П/З – практические занятия,
Л/З – лабораторные занятия,
С/З – семинарские занятия, мастер-класс
Ф/К – форма контроля
П/К – промежуточный контроль

VI. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ЦИКЛА ОБЩЕГО УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВРАЧЕЙ ПО ТЕМЕ «Психология общения»

При организации и проведении учебных занятий необходимо иметь учебно-методическую документацию и материалы по всем вопросам программы, соответствующие материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов дисциплинарной подготовки. Кадровое обеспечение реализации Программы должно соответствовать требованиям штатного расписания кафедры «Общественного здоровья и здравоохранения», реализующей дополнительную профессиональную программу.

Основное внимание должно быть уделено практическим занятиям. Приоритетным следует считать разбор/обсуждение выбранной тактики и осуществленных действий в ситуациях общения и взаимодействия при оказании помощи пациенту в конкретной ситуации. Предпочтение следует отдавать активным методам обучения (разбор случаев, нормативных актов, ролевые игры). Для усиления интеграции профессиональных знаний и умений следует поощрять контекстное обучение. Этические и психологические вопросы интегрированы во все разделы Программы. С целью проведения оценки знаний следует использовать различные методики, например, тестовые задания, содержащие вопросы с несколькими вариантами ответов, прямые вопросы, а также опросники для оценки отношения и профессиональных навыков.

VII. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ В ФОРМЕ СТАЖИРОВКИ

Программа может реализовываться частично или полностью в форме стажировки.

Стажировка носит индивидуальный или групповой характер и может предусматривать такие виды деятельности, как:

- самостоятельную работу с учебными изданиями;
- приобретение профессиональных навыков; изучение организации и методики работ; участие в совещаниях, деловых встречах.

Содержание стажировки определяется организацией с учетом предложений медицинских организаций, направляющих специалистов на стажировку, содержания Программы.

Содержание реализуемой Программы, практик, стажировок направлено на достижение целей Программы, планируемых результатов ее освоения.

Освоение Программы в форме стажировки завершается итоговой аттестацией обучающихся, порядок которой определяется образовательной организацией реализующей программу дополнительного профессионального образования самостоятельно.

VIII. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения Программы в объеме, предусмотренном учебным планом.

Обучающиеся, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ о дополнительном профессиональном образовании - удостоверение о повышении квалификации.

Примеры заданий, выявляющих практическую подготовку обучающихся по программе «Психология общения»:

Тестовые задания:

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

транзакция

ролевые ожидания

социальная роль

психологический контакт

2. Основные качества манипулятора

недоверие к себе и другим

лживость

примитивность чувств

все ответы верны

3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

прагматической

управленческой

терапевтической

4. Особенность невербального общения:

его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

отсутствии возможности подделать эти импульсы

все ответы верны

его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

светское

ролевое

деловое

примитивное

6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с

использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

деловое

манипулятивное

светское

формально-ролевое

7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

аттракция

аффилиация

гипноз

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

края
первичности

ореола

бумеранга

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

самоактуализация

стереотипизация

идентификация

обобщение

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

незавершенного действия

бумеранга

новизны

ореола

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

стереотипизация

абстракция

проецирование

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

использовании человека в корыстных целях

демонстрации своей позиции

в покровительственном отношении к человеку

13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

эмпатия

рефлексия

экспрессивность

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

совместная деятельность

все ответы верны

«помогающее поведение»

сходство характеристик общающихся

сходство ситуации, в которой находятся партнеры

15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

проявление тревожности

демонстрацию креативного поведения

процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции

определенной логикой построения фраз

возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях

все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

смысловые

эмоциональные

физические

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

идентификации

эмпатии

рефлексии

19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

личностным

деловым

ролевым

20. Существенный признак внушения:

некритическое восприятие информации

недоверие

критичность

21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

психическое заражение

конформность

убеждение

подражание

22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

убеждение

психическое заражение

эмпатия

23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

понимание целей партнера

все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

знание индивидуальных особенностей партнера

24. Формы реализации делового общения

оперативка

переговоры

брифинг

совещания

беседа

видеоконференция

25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

комплимент

лесть

критика

26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

примитивное

закрытое

ролевое

открытое

27. Последовательность этапов делового общения:

установление контакта

выявление мотивов общения

взаимодействие

завершение общения

28. Основные механизмы познания другого человека:

эмпатия

все ответы верны

рефлексия

идентификация.

СПИСОК ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1.	<p>Психология общения .</p>	<p><i>Андреева Г.М.</i> Социальная психология. – М., Аспект пресс,2005..</p> <p><i>Григорьева Т.Г.</i> Основы конструктивного общения. – М.,2003..</p> <p><i>Берн Э.</i> Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб, 1992.</p> <p>Введение в практическую социальную психологию /Под ред. Ю.М. Жунова, А.А. Петровского, О.В. Соловьевой. - М, 2001.</p> <p><i>Петровская Л.А.</i> Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга, М., 2006.</p> <p><i>Хашина О.А.</i> Организационные основы конструктивного общения врача и социально-психодлогические аспекты его оптимизации. учебно-методическое пособие.- Самара, 2009г.</p> <p><i>Чертухина О.Б., Хашина О.А., Гридасов Г.Н., Калицкий Р.С.</i> Организационно-правовые и социально-психологические аспекты работы руководителей по оптимизации коллективных трудовых отношений в лечебно-профилактических учреждениях. Учебно-методическое пособие. - Самара, 2009.</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дилигенский Г.Г. Социально-политическая психология. М.2004. 2. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л., 2005. 3. Крический Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. М.,2016.
----	------------------------------------	---