


**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ МЕДИЦИНЫ И ГУМАНИТАРНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНО ПО «СЕВКАВКМИГО»)**

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПО «СЕВКАВКМИГО»
Л.В. Кочергина
01 октября 2024 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения контроля и промежуточной аттестации в форме
экзамена по учебной дисциплине
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность
33.02.01 Фармация

Программа подготовки
базовая

Форма обучения
очная

г. Ставрополь, 2024

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденный приказом Министерства просвещения России от 13.07.2021 г. № 449.

Фонд оценочных средств предназначен для преподавания дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла обучающимся очной формы обучения по специальности 33.02.01 Фармация.

Организация – разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Северо-Кавказский колледж медицины и гуманитарного образования», город Ставрополь.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта ФОС.
2. Оценка освоения дисциплины
3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации.

1 Паспорт фонда оценочных средств учебной дисциплины

Фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ. 05 «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности 33.02.01 Фармация базовой подготовки.

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 « Психология общения» студент должен **знать**:

- цели, функции, виды общения;
- средства общения;
- психологические основы межличностного понимания;
- особенности, этические нормы и принципы делового общения;
- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;
- техники слушания, ведения беседы и убеждения;
- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;
- особенности ролевого взаимодействия;
- пути формирования эмпатии в общении;
- особенности межличностной аттракции;
- способы управления эмоциями и чувствами;
- психологические основы формирования первого впечатления.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь**:

- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;
 - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;
 - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;
 - психологически грамотно строить свое общение;
 - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;
 - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;
 - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;
 - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;
 - выявлять факторы эффективного общения
- В результате освоения учебной дисциплины студент должен

овладевать:

общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и

нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение своей квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку. ОК 12. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления 	<ul style="list-style-type: none"> - объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком 	<p>Оценка результатов выполнения практической работы и наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Итоговый контроль – дифференцированный зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p>
<p><i>Умения:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и 	<p>Оценка решения практической задачи в</p>

<ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения 	<p>нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы 	<p>билете.</p>
--	--	----------------

2 Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

2.1. Текущий контроль при освоении учебной дисциплины

Предметом оценки при освоении учебной дисциплины являются требования ППСЗ умениям и знаниям, обязательным при реализации программы учебной дисциплины и направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль проводится с целью оценки систематичности учебной работы обучающегося, включает в себя ряд контрольных мероприятий, реализуемых в рамках аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося.

2.2. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине

Промежуточная аттестация проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация в части требований к результатам освоения программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» и определяет:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность умения применять теоретические знания при решении практических задач в условиях, приближенных к будущей профессиональной деятельности.

Формой аттестации аттестация по дисциплине является дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устных и письменных опросов, тестирования, выполнения обучающимися индивидуальных заданий, а также во время проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов обучения
Знания:	
Знать цели, функции, виды и уровни общения.	Понимание и перечисление целей, функций, видов и уровней общения. Приведение примеров.
Знать роли и ролевые ожидания в общении.	Понимание социальных отношений, социального статуса, социальной роли. Понимание явления ролевого ожидания. Прогнозирование ролевого ожидания в общении. Приведение примеров.
Знать специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;	Понимание специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта.
Знать нормы и правила профессионального поведения и этикета	Понимание норм и правил профессионального поведения и этикета
Знать механизмы взаимоотношения в общении.	Понимание взаимосвязи общения и деятельности. Обоснование и аргументация. Понимание проблемы личности в социальном взаимодействии. Приведение примеров.
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Понимание и перечисление основных техник и приемов общения. Понимание и перечисление правил слушания, правил ведения беседы, убеждения. Приведение примеров.
Знать этические принципы общения.	Понимание этических принципов общения. Самонаблюдение и самооценка собственных качеств.
Знать влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Понимание, анализ и перечисление механизмов взаимопонимания в общении. Оценка эффективности при использовании перечисленных механизмов.

Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Понимание источников и причин возникновения конфликтов. Описание видов и способов разрешения конфликтов. Решение ситуационных задач. Прогнозирование конфликтных ситуаций и способов их решения.
Знать закономерности формирования и развития команды	
Умения:	
Уметь планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;	Планирование, прогнозирование и анализ общения в профессиональной среде
Уметь применять техники и приемы	Демонстрация владения различными техниками и приемами общения.
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Демонстрация владения приемами и методами саморегуляции в процессе моделирования различных уровней и ситуаций общения. Оценка результата.
Уметь устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета.	Решение ситуационных задач. Участие в ролевых играх. Оценка результата.
Уметь использовать эффективные приемы управления конфликтами.	Использование эффективных приемов управления конфликтами.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, письменного и устного опроса, выполнения практических работ, самостоятельного выполнения студентами индивидуальных заданий.

Контроль и оценка освоения дисциплины по темам (разделам)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 06	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06,	Тема 2. Межличностная коммуникация	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
	ПК 1.3 – ПК 1.5				
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
З: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 4. Межличностное взаимодействие	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет

3: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
3: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет
3: 1,2 У: 1	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5	Тема 7. Правила эффективного общения	2	Устный опрос тестирование	Диф. зачет

3 Фонд оценочных средств

3.1 Задания для текущего контроля

Тема 1.1

Устный опрос

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Тема 2.1 Устный опрос

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и
- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании

Тестовые задания

1. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать

2. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
- б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы.

3. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) в начале и конце диалога.

4. Отметьте позиции, при которых информация лучше

запомнится вашим собеседником:

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

5. Достиж успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

6. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт;
 - б) внутриличностный конфликт;
 - в) межличностный конфликт;
 - г) межгрупповой конфликт;
 - д) конфликт между группой и личностью?
- 1- в. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
- 2- а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
- 3- б. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- 4- г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
- 5- д Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

7. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны

8. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

9. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

10. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

1- а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2- б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

12. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.1

1- г. Открытая борьба за свои интересы.

2- а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3- в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4- б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5- д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

13. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

14. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

3.2 Задания для промежуточной аттестации

1 Вариант

1. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, восприятия и понимания партнера-это

- а) коммуникация
- б) общение
- в) аттракция

2. К вербальным средствам общения относится:

- а) устная речь
- б) письменная и устная речь
- в) тональность речи

3.К невербальным средствам общения относится:

- а) кинестетика
- б) устная речь
- в) письменная речь

4.Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию – это

- а) коммуникация
- б) перцепция
- в) трансакция

5. По характеру используемых средств общение классифицируется на:

- а) парное, групповое, межгрупповое
- б) формальное, неформальное
- в) вербальное, невербальное

6.Классификация видов общения по форме:

- а) непосредственное, опосредованное
- б) формальное, неформальное
- в) парное, групповое

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

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация

8. Способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление, отождествление себя с его характеристиками:

- а) идентификация
- б) рефлексия
- в) эмпатия

9.Выделяют следующие функции общения:

- а) информационная, регулятивно-управляющая, эмоционально-коммуникативная
- б) экспрессивная, коммуникативная, манипулятивная
- в) примитивная, духовная, коммуникативная

10. Установка на восприятие другого человека может быть:

- а) позитивной, негативной, адекватной
- б) примитивной, деловой, эмоциональной
- в) нереалистичная, оценочная, шаблонная

11. Система доминирующих, социально обусловленных отношений индивида к действительности, которая характеризуется идеалами, интересами, мировоззрением, убеждениями личности - это:

- а) воспитание
- б) мировоззрение
- в) направленность

12. К паралингвистическим компонентам общения относятся:

- а) экспрессивные и коммуникативные жесты
- б) громкость, темп, пауза, ритм речи
- в) разговорная дистанция, поза, мимика, взгляд

13. Личная дистанция:

- а) до 120 см.
- б) до 50 см.
- в) до 4 м

14. Система взглядов на мир, общество и самого себя – это:

- а) направленность
- б) мировоззрение
- в) убеждение

15. К глубинным механизмам общения относятся:

- а) заражение, подражание, внушение, соревнование, убеждение
- б) установки, стереотипы, нереалистические представления, оценочное мышление
- в) «эффект ореола», последовательности, проецирование

16. Мысленный процесс уподобления себя другому человеку с целью понять его переживания и чувства - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) идентификация

17. Какая сторона общения состоит в обмене информацией между людьми:

- а) коммуникативная
- б) интерактивная
- в) перцептивная

18. Какая сторона общения состоит в организации взаимодействия между людьми (согласование действий, распределение функций, влияние, убеждение

собеседника):

- а) коммуникативная
- б) интерактивная
- в) перцептивная

19. Какая сторона общения состоит во взаимном восприятии друг друга:

- а) коммуникативная
- б) интерактивная
- в) перцептивная

20. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:

- а) коммуникативная компетентность
- б) интерактивная компетентность
- в) перцептивная компетентность

21. Совокупность людей, которые определенным образом взаимодействуют друг с другом, осознают свою принадлежность к данной группе и воспринимаются ее членами с точки зрения других людей – это

- а) группа
- б) социальное окружение
- в) референтная группа

22. Общности людей, существующие в масштабах общества и основанные на разном типе социальных связей, не предполагающих обязательных личных контактов – это:

- а) малая группа
- б) большая группа
- в) референтная группа

23. Немногочисленные объединения людей (от 2-3 до 20-30 чел.), члены которого имеют: 1) непосредственный контакт друг с другом и 2) общую цель – это:

- а) малая группа
- б) большая группа
- в) референтная группа

24. К каким группам относятся государства, народности, партии, классы:

- а) малым
- б) большим
- в) референтным

25. Реальная или условная группа, к которой человек себя

причисляет или членом которой хотел бы стать:

- а) малая группа
- б) большая группа
- в) референтная группа

2 Вариант

1.Группа, психология и поведение которой чужды для человека или безразличны:

- а) антиреферентная
- б) нереферентная
- в) референтная

2. Группа, психология и поведение которой человек не приемлет, осуждает и отрицает:

- а) антиреферентная
- б) нереферентная
- в) референтная

3.Процесс восприятия социальных объектов, под которыми обычно подразумеваются люди и социальные группы

- это:

- а) социальная перцепция
- б) коммуникативная компетентность
- в) рефлексия

4. Ролевые позиции Э. Берна:

- а) «агрессор», «жертва», «спасатель»
- б) «родитель», «взрослый», «ребенок»
- в) «босс», «коллега», «шалун»

5. Треугольник С. Карпмана включает в себя позиции:

- а) «агрессор», «жертва», «спасатель»
- б) «родитель», «взрослый», «ребенок»
- в) «босс», «коллега», «шалун»

6. Какой из перечисленных видов слушания позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его:

- а) активное слушание
- б) нерелексивное (пассивное) слушание
- в) эмпатическое слушание

7. Метод воздействия, основанный на логических приемах, к которому это:

- а) убеждение
- б) внушение
- в) заражение

8. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности – это:

- а) моральные нормы
- б) этика делового общения
- в) культура поведения

9. Устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию:

- а) публичное выступление
- б) деловое общение
- в) самопрезентация

10. Какой из нижеперечисленных пунктов, проявляется в систематическом повышении квалификации, творческой активности, способности продуктивно удовлетворять возрастающие требования общества:

- а) профессионализм
- б) лидерство
- в) имидж медицинского работника

11. Приложение поведенческих и когнитивных усилий для удовлетворения внешних и внутренних требований:

- а) профессионализм
- б) копинг
- в) стрессоустойчивость

12. Нарушение стиля работы и формы обращения с пациентами и коллегами – это:

- а) профессионализм
- б) профессиональная деформация врача
- в) повышенная возбудимость

13. Столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные а нередко и противоположные цели, интересы и взгляды - это:

- а) конфликт
- б) стресс
- в) копинг – стратегии

14. Резкая интенсификация борьбы противодействующих сторон - это:

- а) эскалация
- б) инцидент
- в) противодействие

15. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором участники конфликта приходят в альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон:

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс

16. Стиль поведения к конфликтной ситуации, при котором участник конфликта старается удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других принимать его решение проблемы:

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс

17. Стиль поведения к конфликтной ситуации, при котором участник конфликта немного уступает в своих интересах, другая сторона делает то же самое:

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс

18. Какой из нижеперечисленных видов конфликта ведет преимущественно к разрушению группы, в которой они происходят

- а) конструктивный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) внутриличностный конфликт

19. Какой из нижеперечисленных видов конфликта в качестве своих последствий имеет преимущественно позитивные функции для группы, личности: сплочение коллектива, выработка новых решений и т.д.

- а) конструктивный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) внутриличностный конфликт

20. Столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов – это:

- а) межличностный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) внутриличностный конфликт

21. Какой из нижеперечисленных видов конфликта протекает в рамках предприятий, организаций и является следствием организационного регламентирования деятельности личности:

- а) организационные конфликты
- б) социальные конфликты
- в) эмоциональные конфликты

22. Конфликты, возникающие в организациях осуществляющих медицинскую деятельность, относятся к:

- а) организационным
- б) социальным
- в) эмоциональным

23. Деонтологическая тактика медицинского работника - эмоционально теплое отношение, отвлечение от болезни, организация нешумных игр, чтение, проведение процедур с уговорами, профессиональное общениес родственниками -свойственна для пациентов:

- а) подросткового возраста
- б) пожилого и старческого возраста
- в) дошкольного возраста

24. Деонтологическая тактика медицинского работника - общение с учетом возрастных психологических особенностей, опоры на самостоятельность, взрослость - свойственна для пациентов:

- а) подросткового возраста
- б) пожилого и старческого возраста
- в) дошкольного возраста

25. Факторы, являющиеся причиной неэффективного общения, возникновения конфликтных ситуаций -это:

- а) столкновение интересов
- б) барьеры общения
- в) профессиональная непригодность

Эталон ответов

1-б 2- б 3- а 4- а 5- в 6- а 7- б 8- а 9- а 10 – а 11 – в 12 –б 13 – а 14 – б 15 – а 16 – а 17 – а 18 – б 19 – в 20 – а 21– а 22 – б 23 – а 24 – б 25 – в

Критерии оценки:

Оценка 5 (отлично) выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебного материала, умение свободно ориентироваться в заданиях, приближенных

к будущей профессиональной деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой специальности.

Оценка 4 (хорошо) выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание учебного материала, успешно выполнившего задания, приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, показавшему систематический характер знаний по дисциплине, способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка 3 (удовлетворительно) выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины, обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности.

Оценка 2 (неудовлетворительно) выставляется обучающемуся, если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, беспорядочно и неуверенно излагает материал.