

**Перечень вопросов  
по ОГСЭ.05 Психология общения**

1. Раскройте сущность делового общения.
2. Что включает в себя культура делового общения.
3. Представьте характеристики ролевого взаимодействия (по Э.Берну)
4. Опишите особенности речевой культуры.
9. Расскажите об аспектах публичного выступления.
10. Раскройте особенности ведения спора.
12. Охарактеризуйте этапы деловой беседы.
13. Дайте общую характеристику совещаний и собраний.
14. Раскройте понятие «имидж делового общения».
15. Перечислите основные принципы общения с «трудными людьми». Охарактеризуйте один из них.
16. Опишите основные стратегии и тактику деловых переговоров.
17. Представьте технологию ведения переговоров.
18. Перечислите документы делового общения.
20. Дайте характеристику составляющих формулы конфликта.
22. Назовите причины конфликтов. Перечислите способы их разрешения.
23. Изложите последовательность этапов развития конфликта.
24. Представьте стратегии поведения в конфликте.
19. Дайте определение понятию «конфликт». Охарактеризуйте виды конфликтов в общении.
25. Расскажите о методах профилактики негативных последствий психоэмоционального стресса.
26. Расскажите об особенностях конфликтов в профессиональном взаимодействии.
27. Дайте краткую характеристику конструктивным и деструктивным конфликтам.
28. Перечислите способы регулирования психоэмоционального состояния. Охарактеризуйте один из них (по выбору)
29. Опишите способы разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности. Приведите пример из практики.
30. Назовите основные коммуникативные способности человека. Раскройте сущность одной из них (по выбору)
31. Опишите, какими путями проходит самопознание личности в общении, приведите пример из практики
32. Опишите основные механизмы перцептивного аспекта общения
33. Назовите основные эффекты общения, дайте характеристику одного из них
34. Представьте основные средства невербальной коммуникации, приведите пример из практики медицинского работника
35. Представьте характеристику основных средств речевого общения. Приведите пример речевых построений собеседника, выдающих ложь
36. Представьте характеристику основных видов слушания. Приведите пример приема активного слушания
37. Опишите основные барьеры в общении. Приведите пример в практике медицинского работника
38. Опишите основные виды взаимодействия в общении

## Список литературы:

### *Основные источники:*

1. Островская И.В., Психология [Электронный ресурс] : учебник для мед. училищ и колледжей / Островская И. В. - 2-е изд., испр. - М.: ГЭОТАР Медиа, 2016. - 480 с.  
<http://www.medcollegelib.ru/>

### *Дополнительные источники:*

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2013.-576с.
2. Мунин А.Н. Деловое общение. Курс лекций. М.: Флинта, МПСИ, 2010. - 376с.
1. Жарова М.Н. Психология общения. – учеб. Для студ. Учреждений сред. Проф. Образования/М «Академия», 2014. – 256с.
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Чувства и конфликты, М.: АСТ, 2014.-159с.
3. Зверева Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно». — М.: Альпина Паблишер, 2014.
4. Мосс Д., Нарбут А. Дейл Карнеги. Как стать мастером общения с любым человеком, в любой ситуации. Все секреты, подсказки, формулы. М.: АСТ,Харвест, 2014 – 288с.
5. Непряхин Н. 100 правил убеждения и аргументации.М.: 2014. - 131с.
6. Психология общения. Энциклопедический словарь. Под ред. А.А. Бодалева. М.:Когито-Центр, 2011. – 600с.
7. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. СПб: Питер, 2010. - 304с.
8. Реан А.А. Психология личности. Учебное пособие для обучающихся. СПб.: Питер, 2013. - 255 с.
9. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения. СПб.: Питер, 2012. - 240 с.
10. Цыбульская М.В., Муштук О.З., Деев А.Ю., Которова О.С. Конфликтология М.: Изд-во МФПА, 2011. - 320 с.

### *Интернет-ресурсы:*

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Литур, 2001// [http://loveread.ws/view\\_global.php?id=2086](http://loveread.ws/view_global.php?id=2086)
2. Берн Э.Люди, которые играют в игры. Эксмо, 2003// [http://loveread.ws/read\\_book.php?id=2085&p](http://loveread.ws/read_book.php?id=2085&p)
3. Гиппенрейтер Ю.Б. Чувства и конфликты, М.: АСТ, 2014.-159с.// <http://iknigi.net/avtor-yuliya-gippenreyter/85038-chuvstva-i-konflikty-yuliya-gippenreyter/read/page-1.html>
4. Зверева Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно». — М.: Альпина Паблишер, 2014. Фрагмент книги// [http://psyfactor.org/lib/delovoye\\_obscheniye.htm](http://psyfactor.org/lib/delovoye_obscheniye.htm)
5. Иванова С. Я слышу, что Вы думаете на самом деле (скрытый подтекст). Фрагмент книги// <http://psycabi.net/psikhologiya-dlya-molodykh-i-tselestremennyykh/psikhologiya-obshcheniya/2322-podtekst-i-ego-skrytyj-smysl>
6. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений . – СПб.: Питер, 2013.-576с. (<http://iknigi.net/avtor-evgeniy-ilin/73447-psihologiya-obscheniya-i-mezhlichnostnyh-otnosheniya-evgeniy-ilin/read/page-1.html>); <http://www.universalinternetlibrary.ru/book/12417/ogl.shtml>)
7. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично// [http://loveread.ws/view\\_global.php?id=767](http://loveread.ws/view_global.php?id=767), <http://ka4.ru/web/20690/25526-26538>
8. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей// [http://loveread.ws/view\\_global.php?id=1488](http://loveread.ws/view_global.php?id=1488)

9. Непряхин Н. 100 правил убеждения и аргументации. М.: 2014. -131с.  
<http://iknigi.net/avtor-nikita-nepryahin/84671-100-pravil-ubezhdeniya-i-argumentacii-nikita-nepryahin/read/page-1.html>
10. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. 2009// [http://loveread.ws/view\\_global.php?id=2624](http://loveread.ws/view_global.php?id=2624)
11. Психология общения. Найти подход и убедить // <http://psycabi.net/psikhologiya-dlya-molodykh-i-tselestremennykh/psikhologiya-obshcheniya/190-psikhologiya-obshcheniya-najti-podkhod-i-ubedit-chast-ii>
12. Сафьянов В.И. Этика общения. Учебное пособие// <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/part-003.htm>
13. Экман П. Узнай лжеца по выражению лица. СПб.: Питер, 2011-272с.// [http://loveread.ws/index\\_book.php?id\\_genre=9&p=15](http://loveread.ws/index_book.php?id_genre=9&p=15)
14. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. СПб: Питер, 2010.- 304с.// [http://loveread.ws/index\\_book.php?id\\_genre=9&p=14](http://loveread.ws/index_book.php?id_genre=9&p=14)

## **Образец типового задания для проведения дифференцированного зачета по ОГСЭ.05. Психология общения**

Вопрос 1. Дайте определение понятию «конфликт». Охарактеризуйте виды конфликтов в общении.

Вопрос 2. Пациентка, Фишер Анастасия Александровна, 27 лет, перенесла пластическую операцию по коррекции формы носа 6 месяцев назад. Вследствие возникших в период реабилитации осложнений, вчера пациентке провели повторную операцию. Сейчас утро, Вы навещаете пациентку, Ваша коллега сообщила, что пациентка очень расстроена, агрессивна, конфликтует с персоналом и настроена враждебно. Пациентка жалуется на одышку из-за повязки, которая, по её мнению, не дает ей свободно дышать.

**Задания:**

- Выявите тип конфликтной ситуации
- Выберите оптимальный вариант разрешения конфликтной ситуации
- Пропишите вариант построения коммуникации с пациенткой

**Эталон ответа**

**Вопрос 1.**

Конфликт – это резкое обострение борьбы и противоречий двух и более сторон-участниц в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждой сторон.

Конфликт = конфликтная ситуация (наличие противоречия, содержащего причину) + инцидент (стечение обстоятельств). Для разрешения конфликтов необходимо устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Типы конфликтов:

1. Внутриличностные
2. Межличностные
3. Между личностью и группой
4. Межгрупповой
5. Социальный

1. Внутриличностный конфликт.

С одной стороны, этот тип конфликта не в полной мере соответствует определению, данному нами выше. Однако, с другой стороны, его потенциальные дисфункциональные последствия аналогичны последствиям других типов конфликтов. Он может принимать различные формы (например, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы).

Личностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями.

Личностный конфликт может также являться ответом на рабочую перегрузку или недогрузку. Исследования показывают, что такой конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

2. Межличностный конфликт.

Этот тип конфликта можно назвать самым распространенным. Межличностный конфликт вовлекает двух или более индивидов, если они воспринимают себя как находящихся в оппозиции друг к другу относительно расположений, ценностей или поведения.

Межличностный конфликт может проявляться и как столкновение на основе личной неприязни. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом.

3. Конфликт между личностью и группой.

Каждый член коллектива должен соблюдать нормы, требования и ценности, чтобы быть принятым и тем самым поспособствовать удовлетворению своих социальных и профессиональных потребностей. Однако если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности, может возникнуть конфликт. Например, кто-то захочет заработать побольше, то ли делая сверхурочную работу, то ли перевыполняя нормы, а группа рассмотрит такое "чрезмерное" усердие как негативное поведение.

Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

#### 4. Межгрупповой конфликт.

Организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

Неформальные группы в коллективе, которые считают, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться и попытаться "рассчитаться" с ним снижением производительности. Часто из-за различия целей начинают конфликтовать друг с другом функциональные группы внутри организации.

#### 5. Социальный конфликт.

Высшая стадия развития противоречий в системе отношений людей, социальных групп, социальных институтов, в обществе в целом, которая характеризуется столкновением противоположных тенденций, интересов социальных

### **Вопрос 2.**

#### **Эталон ответа:**

1. Тип конфликтной ситуации личность – группа (негатив направлен не на конкретную личность, персонал клиники. Поэтому агрессия может быть направлена на любого из коллектива клиники).

2. Поскольку к возможным причинам конфликта можно отнести социально-психологические (недовольна ходом лечения) и ценностные (эстетические – человек недоволен своим внешним видом), то разрешение конфликтной ситуации оптимально провести через снижение эмоционального восприятия ситуации и спокойное разъяснение хода реабилитации и возможной симптоматики.

#### 3. Вариант:

- Добрый день, Анастасия Александровна!

(пациентка очень расстроена, агрессивна, жалуется на одышку из-за повязки, которая, по её мнению, не дает ей свободно дышать)

- Давайте посмотрим Вашу повязку, возможно из-за отека после операции она Вам стала давить. Тогда мы ее ослабим. Так Вам удобно?

- Могу я Вас познакомить с планом Вашей реабилитации на ближайшее время? (как вариант... Не волнуйтесь, скоро Вы будете щеголять с красивым носом, все идет по плану. Вас познакомить, когда снимут повязку?)