


Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Магнитогорский медицинский колледж имени П.Ф. Надеждина»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ

«ММК им. П.Ф. Надеждина»

 Ю.Н. Бойченко

«17» апреля 2024 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность 33.02.01 Фармация

2024 г.

Рассмотрено

На заседании ЦМК

Общепрофессиональных дисциплин

Протокол № 6 от 17.02.2024 г.

Председатель ЦМК_Горина Е.В

Рекомендовано

Методическим советом

Протокол заседания № 7 от 17.03

.2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2021 г. № 449 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Магнитогорский медицинский колледж имени П. Ф. Надеждина».

Разработчик: Бурдина Е. В. – преподаватель психологии.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	5
1.1 Область применения рабочей программы	5
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	5
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины	6
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»	11
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	11
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	15
3.2. Информационное обеспечение реализации программы	15
3.2.1. Основные печатные издания	16
3.2.2. Основные электронные издания	16
3.2.3. Дополнительные источники	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 33.02.01 Фармация.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 33.02.01 Фармация.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента;

ПК 1.6. Осуществлять оптовую торговлю лекарственными средствами и другими товарами аптечного ассортимента.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения учебной дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Уметь	Знать
ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	<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 	<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

При разработке содержания дисциплины «Психология общения» учтены личностные результаты, которые представлены в программе воспитания:

<p style="text-align: center;">Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</p>	<p style="text-align: center;">Код личностных результатов реализации рабочей программы воспитания</p>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции	ЛР 8

культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР 13
Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами	ЛР 14
Соблюдающий программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, нормативные правовые акты в сфере охраны здоровья граждан, регулирующие медицинскую деятельность.	ЛР 15
Демонстрирующий осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей и применяющий стандарты антикоррупционного поведения.	ЛР 16
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛР 17
Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной	ЛР 18

деятельности, применительно к различным контекстам.	
Осуществляющий поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	ЛР 19
Способный использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	ЛР 21
Умеющий пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	ЛР 22
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	ЛР 26
Признающий ценность образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	ЛР 27
Осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР 28
Проявляющий эмпатию, выражающий активную гражданскую позицию, участвующий в территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций, а также некоммерческих организаций, заинтересованных в развитии гражданского общества и оказывающих поддержку нуждающимся	ЛР 29
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику, сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 30

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	60
в том числе:	
теоретическое обучение	10
практические занятия	48
в том числе практическая подготовка	50
самостоятельная работа	0
промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2
консультации	0

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды Компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 06 ЛР 1, ЛР 2, ЛР 3, ЛР 4, ЛР 5, ЛР 6, ЛР 7
	Практическое занятие №1. Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения.	2	
	Практическое занятие №2. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение.	2	
	Практическое занятие №3. Барьеры межличностного общения.	2	
	Практическое занятие №4. Особенности межличностного общения в деловой сфере.	2	
	Практическое занятие №5. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении.	2	
	Практическое занятие №6. Эффективное использование средств коммуникации	2	
Тема 2. Межличностная коммуникация	Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
	Практическое занятие №7. Эффективное использование средств коммуникации Практическое занятие № 8. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.	4	
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Практическое занятие № 9. Типы коммуникаций.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
	Практическое занятие №10. Организация эффективного слушания в общении.	2	
	Практическое занятие №11. Организация эффективного слушания в общении.	2	
	Практическое занятие №12. Организация эффективного слушания в общении.	2	
Тема 4 Межличностное	Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06,

взаимодействие	взаимодействия. Формирование доверительности в общении.		ПК 1.3 – ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
	Практическое занятие №13. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	2	
	Практическое занятие №14. Виды взаимодействия.	2	
	Практическое занятие №15. Формирование доверительности в общении.	2	
	Практическое занятие №16. Конфликт, его виды, источники, причины Способы разрешения конфликтов	2	
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
	Практическое занятие №17. Приемы формирования первого впечатления. Практическое занятие №18. Факторы формирования аттракции.	4	
	Практическое занятие №19. Психологические основы межличностного понимания.	2	
	Практическое занятие №20. Механизмы понимания	2	
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
	Практическое занятие №21. Психология беседы, структура, правила, механизмы.	2	
	Практическое занятие № 22. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога.	2	
	Практическое занятие № 23. Эффективный психологический контакт и способы его установления.	2	
Тема 7. Правила эффективного общения	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стиль общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.	6	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
	Практическое занятие №24. Эффективное ведение диалога.	2	
Тема 1 - 7	Практическое занятие №25. Дифференцированный зачет	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 – ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
Самостоятельная работа с тематикой Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы			

аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции.		
Промежуточная аттестация	2	
Всего	60	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарных дисциплин», оснащённый оборудованием:

- рабочее место преподавателя - 1;
- посадочные места по количеству обучающихся - 30;
- доска классная - 1.

Технические средства обучения, необходимые для реализации программы:

- мультимедийная установка - 1;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением - 1;
- DVD–проигрыватель - 1.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Островская, И.В. Психология общения: Учебник / И.В. Островская – Москва: ГЭОТАР–МЕДИА, 2019. – 192 с.
2. Столяренко, Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 317 с.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/489968>

2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/469702>

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/469732>

4. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:
<https://www.urait.ru/bcode/474640>

5. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538>

6. Якуничева, О. Н. Медицинская психология. Курс лекций: учебное пособие для спо / О. Н. Якуничева. — 3-е изд., испр. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-8427-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176685>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Волкова, А.И. Психология общения: Учебник / А.И. Волкова. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. — 446 с.

2. Харова, М.Н. Психология общения: Учебник / М.Н. Жарова. — Москва: Академия, 2018. — 256 с.

4. 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>Методы: Оценка результатов выполнения практической работы и экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Итоговый контроль – дифференцированный зачет/зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p>
<p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и 	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности 	<p>Экспертная оценка решения практической задачи в билете.</p>

<p>невербальные средства общения в деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>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 	
--	--	--

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МАГНИТОГОРСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ
П.Ф.НАДЕЖДИНА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность
33.02.01 «Фармация»

2023 г

Рассмотрено

На заседании ЦМК

Общепрофессиональных дисциплин

Протокол № 6 от 17.02.2023 г.

Председатель ЦМК_Горина Е.В

Рекомендовано

Методическим советом

Протокол заседания № 7 от 17.03

.2023 г.

Программа промежуточной аттестации студентов является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 33.02.01 «Фармация»

I. ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Итогом изучения дисциплины «Психология общения» согласно календарно-тематическому плану и рабочей программе является дифференцированный зачет, который проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования в части требований к результатам освоения дисциплины и определяет:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность общих и профессиональных компетенций.

II. ОБЪЕМ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ И ПРОВЕДЕНИЕ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА.

Информация о форме проведения дифференцированного зачета доводится до сведения обучающихся в начале учебного года. Дата проведения дифференцированного зачета доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 1 месяц до его проведения.

III. СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА.

Дифференцированный зачет проводится после изучения всех тем дисциплины в 2 семестре первого года обучения.

IV. НЕОБХОДИМЫЕ АТТЕСТАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ, УСЛОВИЯ ПОДГОТОВКИ И ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ.

4.1. Оценочные средства составляются на основе рабочей программы дисциплины. Результаты освоения дисциплины «Психология общения», подлежащие проверке:

Код ПК, ОК	Уметь	Знать
ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	<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 	<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

4.2. Задания дифференцированного зачета предназначены для установления уровня и качества подготовки обучающихся, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования в части требований к результатам освоения дисциплины и определяют:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность общих и профессиональных компетенций.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента;

ПК 1.6. Осуществлять оптовую торговлю лекарственными средствами и другими товарами аптечного ассортимента.

4.3. Перечень вопросов, выносимых на дифференцированный зачет, разрабатывается преподавателями дисциплины, обсуждаются на заседании ЦМК, рассматривается методическим советом.

4.4. На основе разработанного и объявленного обучающимся перечня вопросов, рекомендованных для подготовки к дифференцированному зачету, составляются тестовые задания.

4.5. В основе тестовых заданий лежат вопросы, рассматриваемые в рамках изучения дисциплины. Для выявления уровня освоения дисциплины используются тестовые задания закрытого типа - тесты, в которых можно выбрать один вариант. Ответ засчитывается, если обучающийся выбрал его правильно. Используется система простого выбора — один ответ из 4-5 предложенных ответов.

4.6. Вопросы носят равноценный характер, формулировки краткие, исключают двойное толкование.

4.7. На проведение дифференцированного зачета для одного обучающегося отводится 60 минут:

- тестовая часть – 60 минут

4.8 Обучающимся не разрешается пользоваться учебником, конспектами лекций.

4.9 Дифференцированный зачет проводится в специально оборудованном кабинете. Во время сдачи дифференцированный зачета в тестовой форме в кабинете может находиться не более 15 обучающихся.

Для проведения дифференцированный зачета создан банк тестовых заданий, который выдается обучающимся за 1 месяц до дифференцированного зачета.

4.10. Условия выполнения заданий

Место выполнения задания: кабинет психологии

Время выполнения задания: 60 минут

Количество вариантов заданий для обучающихся: 4 варианта

Требования охраны труда: соблюдение формы одежды

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Задание 1 выполняется студентами в письменном варианте.

Критерии оценки:

100-90% верных ответов – «отлично»

90-80% верных ответов – «хорошо»

80-70% верных ответов – «удовлетворительно»

Менее 70% верных ответов – «неудовлетворительно»

Критерии оценки решения ситуационной задачи

Оценка 5 (отлично) выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного 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 учебно-программного 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 учебно-программного 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.

Литература для обучающихся:

Основная литература:

1. Островская, И.В. Психология общения: Учебник / И.В. Островская – Москва: ГЭОТАР–МЕДИА, 2019. – 192 с.

2. Столяренко, Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 317 с.

МАТЕРИАЛЬНО - ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Оборудование учебного кабинета:

Наглядные средства обучения

Информационные средства обучения

Технические средства обучения:

1. Мультимедийная установка

Мобильный компьютерный класс

2. Экран

Видеокамера

Фотоаппарат

Ноутбук

DVD

Телевизор

Банк тестовых заданий

1. Процесс установления и развития контактов среди людей?

- а) общение
- б) восприятие
- в) перцепция
- г) социализация

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

- а) социальная роль
- б) психологический контакт
- в) транзакция
- г) ролевые ожидания

3. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

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

- а) светское
- б) деловое
- в) ролевое
- г) примитивное

5. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а) деловое
- б) формально-ролевое

- в) светское
- г) манипулятивное

6. Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделывать эти импульсы
- в) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
- г) все ответы верны

7. 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 ...

- а) края
- б) бумеранга
- в) ореола
- г) первичности

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

- а) самоактуализация
- б) обобщение
- в) идентификация
- г) стереотипизация

9. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) столкновение и активное противостояние позиций собеседников
- б) в покровительственном отношении к человеку
- в) демонстрации своей позиции
- г) использовании человека в корыстных целях

10. Требования, предъявляемые к сообщению:

- а) краткость;

- б) конкретность;
- в) ясность;
- г) все ответы правильные;

11. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

- а) в процессе контакта строится на идеологической почве
- б) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга
- в) если участники общения являются носителями разных субкультур
- г) в процессе контакта возникают негативные чувства

12. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) только обмена информацией между собеседниками
- б) восприятие друг другом в процессе общения
- в) взаимодействии общающихся, обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками
- г) все ответы верны

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

- а) инклюзивность
- б) рефлексия
- в) экспрессивность
- г) эмпатия

14. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности
- б) демонстрацию креативного поведения
- в) развитие аутоагрессивных тенденций
- г) процесс формирования образа другого человека

15. Человеческая речь характеризуется:

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

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

- а) конгруэнтные
- б) физические
- в) эмоциональные
- г) смысловые

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

- а) адаптация
- б) эмпатии
- в) рефлексии
- г) идентификации

18. 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.

- а) личностным
- б) дистантным
- в) деловым
- г) ролевым

19. Существенный признак внушения:

- а) подозрительность
- б) недоверие
- в) критичность
- г) некритическое восприятие информации

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

- а) убеждение

- б) эйфория
- в) эмпатия
- г) психическое заражение

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

- а) понимание целей партнера
- б) знание индивидуальных особенностей партнера
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

22. Какого канала приема и передачи информации не существует

- а) аудиальный
- б) трансмиссивный
- в) кинестический
- г) визуальный

23. Человек активно демонстрирует свою позицию в конфликте, не уступая своих интересов, не желая воспринимать информацию от собеседника. Какой стиль поведения в конфликте он использует

- а) компромисс
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) уклонение

24. К формам реализации делового общения не относится

- а) переговоры
- б) беседа
- в) совещания
- г) брифинг

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

- а) комплимент

б) объективно

в) критика

г) лесть

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

а) примитивное

б) открытое

в) ролевое

г) закрытое

27. Что не относится к этапам делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) завершение общения

г) совещание

28. Основные механизмы познания другого человека:

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

г) все ответы верны

29. Что не относится к видам рефлексивного слушания

а) эмоцианирование

б) резюмированные

в) парафраз

г) отражение чувств

30. Что не относится к видам конфликта

а) межвидовой

б) межгрупповой

в) внутриличностный

г) межличностный

31. Действие снижающейся эффективности совместной деятельности:

- а) размышление
- б) общение
- в) дискутирование
- г) конкуренция

32. Воспроизведение внешних черт индивида:

- а) насмешка
- б) понимание
- в) возмущение
- Г) подражание

33. Число людей, с которыми общение осуществляется на том или ином уровне, называется

- а) круг желаемого общения
- б) плеяда связей
- в) созвездие значимых
- г) круг общения

34. Автором теории трансактного анализа является

- а) К. Левин
- б) Э. Эриксон
- в) Л.С. Выготский
- г) Э. Берн

35. Отражение чувств помогает

- а) говорящему осознать свое эмоциональное состояние
- б) говорящему осознать, что у слушающего есть свои проблемы
- в) говорящему осознать, что партнер переживает собственные чувства
- г) говорящему осознать, что его переживания понятны слушающему

36. Эмпатическое слушание характеризуется тем, что

- а) барьеры усиливаются
- б) защиты выставлены
- в) каналы воздействия открыты
- г) защиты отключены

37. Что не относится к понятию дистанция в общении

- а) интимная
- б) групповая
- в) публичная
- г) социальная

38. К умению организовать конструктивное общение не относится

- а) умение слушать собеседника
- б) умение решать конфликтные ситуации
- в) умение эмоционально сопереживать
- г) умение внушать свою позицию

39. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) только обмена информацией между собеседниками
- б) восприятие друг другом в процессе общения
- в) взаимодействия общающихся, обменом в процессе общения не только словами, но и действиями, поступками
- г) все ответы верны

40. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

- а) эмансипированное самоутверждение.
- б) эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей.
- в) работа с фактами и объективной реальностью.
- г) продуктивное разрешение внутренних конфликтов.

41. Конгруэнтность – это:

- а) адекватность поведения ситуации.
- б) совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента.
- в) совпадение самовосприятия и внешней оценки.
- г) состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.

42. Кинесика включает:

- а) походку
- б) прикосновение

- в) рукопожатие
- г) жесты
- д) наклоны тела
- е) мимику

43. Рефлексивное слушание – это:

- а) уточнение.**
- б) внимательное молчание
- в) перефразирование.
- г) минимализация ответов.
- д) **отражение чувств.**
- е) ограниченное число вопросов.

44. К невербальным средствам коммуникации не относят

- а) нерефлексивное слушание
- б) взгляд
- в) тактильный контакт
- г) рефлексивное слушание

45. Конфликтная ситуация это

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- в) столкновение равных по силе но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения.

46. 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

47. Укажите название конфликта, возникновение которого связано с личностными особенностями конфликтующих

- а) субъективный
- б) объективный
- в) затяжной

г) кратковременный

48. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором в первую очередь партнеры удовлетворяют собственные интересы в ущерб интересам других

- а) уклонение
- б) конкуренция
- в) приспособление
- г) сотрудничество
- д) эгоизм

49. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором один из участников конфликта приносит в жертву собственные интересы ради другого

- а) приспособление
- б) альтруизм
- в) компромисс
- г) уклонение
- д) сотрудничество

50. Определите название стиля поведения в конфликте, при котором участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон

- а) перемирие
- б) уклонение
- в) конкуренция
- г) компромисс
- д) сотрудничество

51. Назовите стиль поведения в конфликте, при котором соглашение между участниками конфликта достигается путем взаимных уступок

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление

г) конкуренция

52. Внутренние побудительные силы (потребности, интересы, цели, убеждения, идеалы), подталкивающие субъектов к конфликту называются

- а) образом конфликтной ситуации
- б) предметом конфликта
- в) мотивами конфликта
- г) позициями конфликтующих сторон

53. Причина конфликта – это

- а) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
- б) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
- г) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт

54. То, из чего возникает конфликт – это

- а) противоборство
- б) предмет конфликта
- в) конфликтогены

55. Определите группу средств невербального общения, включающую прикосновения, пожатия, поцелуи:

- а) экстралингвистика
- б) проксемика
- в) кинесика
- г) такесика

56. Укажите название процесса приписывания друг другу, как причин, так и самих образцов поведения называют:

- а) эмпатия

- б) каузальная атрибуция
- в) рефлексия
- г) межличностная аттракция

57. Определите, как называют собеседника, который не склонен к внешней коммуникации и тяготеет к контактам

- а) доминантный
- б) интроверт
- в) регидный
- г) экстраверт

58. Укажите, как называется процесс в результате, которого партнеры обмениваются информацией, эмоциями, вырабатывают общую стратегию восприятия, взаимодействия и понимания друг друга:

- а) конфликт
- б) приспособление
- в) общение
- г) компромисс

59. Укажите форму общения, при которой люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях:

- а) формальное
- б) деловое
- в) светское
- г) манипулятивное

60. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- а) саботаж
- б) протест
- в) бойкот

61. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник
- б) пособник

в) подстрекатель

62. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

а) «сглаживание»

б) «скрытых действий»

в) «быстрого решения»

63. Предметом конфликтологии являются:

а) конфликты;

б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;

в) любые столкновения.

64. Под конфликтами в сфере управления понимают:

а) конфликт между субъектами и объектами управления;

б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;

в) конфликты между субъектами управления различных уровней;

г) конфликты между руководителем и подчиненными;

д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

65. Под глобальными конфликтами понимают:

а) конфликты между регионами;

б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие

интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;

в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;

г) конфликты, связанные с природными катастрофами;

д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

66. Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами;

б) конфликт между родителями и детьми;

- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

67. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5;
- д) 6.

68. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

69. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
- г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических

противоречий.

70. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

71. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т.д.

72. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

73. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

74. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

75. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

76. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

77. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

78. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

79. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

80. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

81. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

82. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

83. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

84. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия:

«Приказание, угроза,
замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

85. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

86. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

87. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

88. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

89. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

90. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

91. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

92. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

93. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

94. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

95. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

96. Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития
- б) конкретные требования к работе каждого
- в) система поощрения за инициативу
- г) добросовестность

97. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции — это:

- а) рефлексивная защита
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

98. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) когда в его основе лежат личные противоречия
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия

99. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

- а) произвольно
- б) не обязательно

в) обязательно последовательно

100. Основным предметом политических конфликтов является:

а) политический интерес;

б) политическая власть в различных социальных структурах;

в) государственная власть;

г) политическое сознание людей;

д) политические партии.