


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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ

«ММК им. П.Ф. Надеждина»

 Ю.Н. Бойченко

«31» августа 2023 года



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность 33.02.01. Фармация

2023 год

**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.

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"> <li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li> <li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- психологически грамотно строить свое общение;</li> <li>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li> <li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li> <li>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li> <li>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li> <li>- выявлять факторы эффективного общения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> <li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li> <li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li> <li>- особенности ролевого взаимодействия;</li> <li>- пути формирования эмпатии в общении;</li> <li>- особенности межличностной аттракции;</li> <li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li> <li>- психологические основы формирования первого впечатления</li> </ul>

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

<p style="text-align: center;"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Код личностных результатов реализации рабочей программы воспитания</b></p>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
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	<b>ЛР 2</b>
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	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции	<b>ЛР 8</b>



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	<b>ЛР 9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	<b>ЛР 11</b>
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	<b>ЛР 12</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	<b>ЛР 13</b>
Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами	<b>ЛР 14</b>
Соблюдающий программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, нормативные правовые акты в сфере охраны здоровья граждан, регулирующие медицинскую деятельность.	<b>ЛР 15</b>
Демонстрирующий осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей и применяющий стандарты антикоррупционного поведения.	<b>ЛР 16</b>
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	<b>ЛР 17</b>
Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной	<b>ЛР 18</b>

деятельности, применительно к различным контекстам.	
Осуществляющий поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<b>ЛР 19</b>
Способный использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<b>ЛР 21</b>
Умеющий пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<b>ЛР 22</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
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.	<b>ЛР 26</b>
Признающий ценность образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	<b>ЛР 27</b>
Осознанный выбор профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем	<b>ЛР 28</b>
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	<b>ЛР 29</b>
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику, сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	<b>ЛР 30</b>

## 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
<b>в том числе практическая подготовка</b>	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
<b>Тема 1.</b> 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
	<b>Практическое занятие №1.</b> Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения.	2	
	<b>Практическое занятие №2.</b> Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение.	2	
	<b>Практическое занятие №3.</b> Барьеры межличностного общения.	2	
	<b>Практическое занятие №4.</b> Особенности межличностного общения в деловой сфере.	2	
	<b>Практическое занятие №5.</b> Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении.	2	
	<b>Практическое занятие №6.</b> Эффективное использование средств коммуникации	2	
<b>Тема 2.</b> 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
	<b>Практическое занятие №7.</b> Эффективное использование средств коммуникации <b>Практическое занятие № 8.</b> Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.	4	
<b>Тема 3.</b> Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	<b>Практическое занятие № 9.</b> Типы коммуникаций.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3, ПК 1.5 ЛР 13, ЛР 26, ЛР 29
	<b>Практическое занятие №10.</b> Организация эффективного слушания в общении.	2	
	<b>Практическое занятие №11.</b> Организация эффективного слушания в общении.	2	
	<b>Практическое занятие №12.</b> Организация эффективного слушания в общении.	2	
<b>Тема 4</b> 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
	<b>Практическое занятие №13.</b> Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	2	
	<b>Практическое занятие №14.</b> Виды взаимодействия.	2	
	<b>Практическое занятие №15.</b> Формирование доверительности в общении.	2	
	<b>Практическое занятие №16.</b> Конфликт, его виды, источники, причины Способы разрешения конфликтов	2	
<b>Тема 5.</b> 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
	<b>Практическое занятие №17.</b> Приемы формирования первого впечатления. <b>Практическое занятие №18.</b> Факторы формирования аттракции.	4	
	<b>Практическое занятие №19.</b> Психологические основы межличностного понимания.	2	
	<b>Практическое занятие №20.</b> Механизмы понимания	2	
<b>Тема 6.</b> 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
	<b>Практическое занятие №21.</b> Психология беседы, структура, правила, механизмы.	2	
	<b>Практическое занятие № 22.</b> Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога.	2	
	<b>Практическое занятие № 23.</b> Эффективный психологический контакт и способы его установления.	2	
<b>Тема 7.</b> 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
	<b>Практическое занятие №24.</b> Эффективное ведение диалога.	2	
<b>Тема 1 - 7</b>	<b>Практическое занятие №25.</b> <b>Дифференцированный зачет</b>	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.		
<b>Промежуточная аттестация</b>	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"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> <li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li> <li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li> <li>- особенности ролевого взаимодействия;</li> <li>- пути формирования эмпатии в общении;</li> <li>- особенности межличностной аттракции;</li> <li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li> <li>- психологические основы формирования первого впечатления</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере;</li> <li>- классифицирует и интерпретирует понятия;</li> <li>- анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера;</li> <li>- перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией;</li> <li>- анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах;</li> <li>- анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- обосновывает использование этических принципов общения;</li> <li>- выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком</li> </ul>	<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"> <li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать вербальные и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Экспертная оценка решения практической задачи в билете.</p>

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

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"> <li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li> <li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- психологически грамотно строить свое общение;</li> <li>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li> <li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li> <li>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li> <li>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li> <li>- выявлять факторы эффективного общения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> <li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li> <li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li> <li>- особенности ролевого взаимодействия;</li> <li>- пути формирования эмпатии в общении;</li> <li>- особенности межличностной аттракции;</li> <li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li> <li>- психологические основы формирования первого впечатления</li> </ul>

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 подделать 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.