**Тема 8. Коммуникативная компетентность врача**

**8.1. Психология и педагогика общения врача и пациента**

**Задание 1.**

***Вставьте недостающее слово или завершите фразу***

1.1. Общение – это обмен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.2. Человек ведет себя в соответствии с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ других.

1.3. Функция, реализующаяся в общении человека с самим собой, называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.4. Привлекательность одного человека для другого называется

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.5. Предубеждение является следствием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.6. Согласованность вербальных и невербальных сигналов характеризует \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ общения.

1.7. Техника общения - совокупность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.8. Позиции в общении: 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.9. Перенос - это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.10. Каузальная атрибуция состоит в объяснении действий других либо свойственным им поведением, либо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.11. Сопереживание партнеру по общению, умение взглянуть на обстоятельства его глазами называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.12. Одним из условий развития межличностных отношений является психологический \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Задание 2.**

***Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения.***

2.1. Соотнесите понятия с 1-коммуникативной, 2-интерактивной и 3-перцептивной сторонами общения: язык жестов\_\_\_; эмоциональный отклик\_\_\_; обмен действиями\_\_\_; невербальные сигналы\_\_\_; вознаграждение\_\_\_; идентификация\_\_\_; выигрыш\_\_\_; обратная связь\_\_\_; познание себя\_\_\_.

2.2. Какие функции для эффективного общения должны совпадать:

осознание, честность, противоречие, конфликт, переживание, выражение чувств?

Ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.3. Расставьте в последовательности этапы психологического воздействия: убеждение\_\_\_\_; подражание\_\_\_\_; эмоциональное заражение\_\_\_\_; внушение\_\_\_\_.

2.4. Расставьте последовательность воздействия на партнера с целью управления поведением: ведение\_\_\_, присоединение\_\_\_, следование\_\_\_;

2.5. Расставьте понятия в последовательности, характеризующей манипулятивный, диалоговый, императивный типы общения: предписывающее управление\_\_\_\_; равноправное управление\_\_\_\_; скрытое управление\_\_\_\_.

2.6. Расставьте последовательность фаз общения: фаза ориентировки\_\_\_\_\_\_\_\_; фаза диалога\_\_\_\_\_\_\_\_; контактная фаза\_\_\_\_\_\_\_\_; фаза завершения\_\_\_\_\_\_\_\_.

2.7. Расставьте последовательность этапов в модели коммуникативного процесса: что - по какому каналу – кто – с каким эффектом – кому

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.8. Главные компоненты сотрудничества врача и пациента:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ**

**Задача 1.** Расскажите о роли расстояния для организации эффективного общения

**Вопрос 1:** Назовите особенности дистанции общения с разными собеседниками

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос 2:** Индивидуальные особенности дистанции общения;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Задача 2.** В приемное отделение поступила девушка 27 лет с подозрением на О. аппендицит. Врач, осмотрев ее решает госпитализировать девушку в хирургическое отделение. Медсестра приемного отделения просит пациентку пройти в соседнюю комнату для санитарной обработки. В процессе раздевания в сан. комнату вошли санитарки и стали обсуждать планерку. Пациентка не стала дальше раздеваться, высказав свое возмущение поведением санитарок, и отказалась от проведения манипуляции

**Вопрос 1:** Определите причину конфликта

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вопрос 2:** Дайте характеристику ролевого барьера во взаимодействии «врач-пациент»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

***Выберите правильный вариант ответа***

001. СПОСОБНОСТЬ УСТАНАВЛИВАТЬ И ПОДДЕРЖИВАТЬ НЕОБХОДИМЫЕ КОНТАКТЫ С ДРУГИМИ ЛЮДЬМИ, В ЧАСТНОСТИ В УСЛОВИЯХ ЛЕЧЕБНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАЗЫВАЕТСЯ

1) интерактивной толерантностью

2) интерактивной компетентностью

3) коммуникативной состоятельностью

4) коммуникативной толерантностью

5) коммуникативной компетентностью

002. ОБЩЕНИЕ, ПРИ КОТОРОМ ОЦЕНИВАЮТ ЧЕЛОВЕКА, КАК НУЖНЫЙ ИЛИ МЕШАЮЩИЙ ОБЪЕКТ, ОБОЗНАЧАЕТСЯ

1) духовным

2) примитивным

3) контактом масок

4) манипулятивным

5) формально-ролевым

003. У СОБЕСЕДНИКА – НОГА НА НОГУ И В ВАШУ СТОРОНУ, ДЛЯ ВАС ЭТО ОЗНАЧАЕТ

1) «плюс-реакция»

2) «минус-реакция»

3) нужно учесть другие знаки

4) привычную позу

004. КОММУНИКАТОРУ ЛЕГЧЕ ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ НА НАШИ УСТАНОВКИ, ЕСЛИ ОН

1) внушает доверие

2) безынициативен

3) не похож на нас

4) агрессивен

005. ЛИЧНАЯ ЗОНА ПРОСТРАНСТВА ОБЩЕНИЯ РАВНА

1) 20-40 см

2) 50-120 см

3) 2-3 м

4) зависит от энергетики человека

006. РЕЦИПИЕНТ СООБЩЕНИЯ СКЛОНЕН

1) легко менять установки

2) объективно расшифровывать сообщение

3) проявлять избирательность восприятия

4) доверять информации

007. ПРИПИСЫВАНИЕ НАЧИНАЕТ ДЕЙСТВОВАТЬ В УСЛОВИЯХ

1) избытка информации о другом

2) сформированного мнения о другом

3) дефицита информации о другом

4) отвлеченности информации

008. БОЛЬШИНСТВО ЛЮДЕЙ УЧИТСЯ ПОНИМАТЬ ДРУГИХ

1) изучая психологию

2) выслушивая мнения других

3) путем проб и ошибок

4) подражая другим

009. МОТИВОМ ДЛЯ КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЯВЛЯЕТСЯ

1) эмоциональный контакт

2) доминирование

3) самовыражение

4) необходимость в поддержке

010. К КОММУНИКАЦИИ НЕ ОТНОСИТСЯ

1) предмет взаимодействия

2) намерение говорящего

3) стиль мышления

4) эмоциональное состояние

011. ИЗБИРАТЕЛЬНОЕ ВОСПРИЯТИЕ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА ПРЕДПОЛАГАЕТ

1) ответ на все средства коммуникации

2) ответ на некоторые из сообщений

3) учет его мнения

4) ориентацию на невербальные сигналы

012. ВЫРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ ПАРТНЕРУ ПО ОБЩЕНИЮ ПОМОГАЕТ

1) понять его

2) установить контакт

3) избежать разногласий

4) оказать поддержку

013. НАИБОЛЕЕ РАЗНООБРАЗНЫЕ И СЛОЖНЫЕ СООБЩЕНИЯ ПЕРЕДАЮТСЯ ПО

1) невербальному каналу

2) вербальному каналу

3) неформальному каналу

4) люди стараются их не передавать

014. ТЕХНИКА ОБЩЕНИЯ ЭТО

1) предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное

2) способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения

3) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации.

4) стереотипная серия простых дополнительных трансакций, заданных внешними социальными факторами

015. АССЕРТИВНОСТЬ - ЭТО

1) соблюдение правил проведения клинического интервью

2) готовность полностью принять мысли и чувства другого человека

3) откровенность, готовность высказать свое личное мнение

4) склонность человека самому решать за себя и нести ответственность за последствия своих решений

016. КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР - ЭТО

1) равнодушие и холодность

2) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению

3)  требования к налаживанию отношений между пациентом и врачом

4) помехи во взаимодействии

5) отсутствие взаимопонимания

017. К ВЕРБАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ

1) плач

2) смех

3) речь

4) поза

5) мимика и пантомимика

018. К ВИЗУАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ

1) плач

2) рукопожатие

3) мимика

4) запах

5) язык

019. СПОСОБНОСТЬ ЧУВСТВОВАТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА - ЭТО

1) сочувствие

2) внимание

3) понимание

4) эмпатия

5) восприятие

020. ПЕРЦЕПТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ - ЭТО ПРОЦЕСС

1) обучения пациента

2) адекватное восприятие человека, умение проникнуть в его внутренний мир, почувствовать его психическое состояние в каждый отдельный момент, умение понять мотивы его поведения

3) обмена информацией

4) взаимодействия партнеров

5) эмоционального взаимодействия