



Министерство здравоохранения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Рязанский государственный медицинский университет  
имени академика И.П. Павлова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

Утверждено решением ученого совета  
Протокол № 14 от 28.06.2023 г.

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Фонд оценочных средств дисциплины | «ОГСЭ.05 Психология общения»   |
| Образовательная программа         | Основная профессиональная образовательная программа - программа подготовки специалистов среднего звена по специальности 31.02.01 Лечебное дело |
| Квалификация                      | Фельдшер   |
| Форма обучения                    | Очная  |

Разработчик: кафедра общей психологии

| ИОФ          | Ученая степень,<br>ученое звание | Место работы<br>(организация)       | Должность      |
|--------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------|
| И.М. Шишкова | Кандидат<br>психологических наук | ФГБОУ ВО РязГМУ<br>Минздрава России | Доцент кафедры |

Рецензент (ы):

| ИОФ             | Ученая степень,<br>ученое звание        | Место работы<br>(организация)       | Должность  |
|-----------------|---|-------------------------------------|--|
| О.В. Полякова   | доцент, кандидат<br>педагогических наук | ФГБОУ ВО РязГМУ<br>Минздрава России | Доцент кафедры<br>общей и<br>специальной<br>психологии с<br>курсом<br>педагогики |
| М.Г. Гераськина | Кандидат<br>психологических наук        | РГУ имени С.А.<br>Есенина           | Доцент кафедры<br>общей и<br>специальной<br>психологии с<br>курсом<br>педагогики |

Одобрено учебно-методической комиссией по программам среднего профессионального образования, бакалавриата и довузовской подготовки.

Протокол № 12 от 26.06.2023 г.

Одобрено учебно-методическим советом.

Протокол № 10 от 27.06.2023 г.

Нормативная справка.

Фонд оценочных средств дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения» разработан в соответствии с:

|   |   |
|---|---|
| <b>ФГОС СПО</b>   | Приказ Министерства образования и науки РФ от 12 мая 2014 г. № 514 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.01 Лечебное дело"   |
| <b>Порядок организации и осуществления образовательной деятельности</b> | Приказ Министерства образования и науки РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» |

## 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам) | Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка – <i>по желанию</i>  | наименование оценочного средства                                     |
|-------|---|--|--|
| 1.    | <b>Раздел 1. Общие основы психологии общения</b>                  | ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ОК 11   | Тестовый контроль, устный опрос, реферат, мультимедийная презентация |
| 2.    | <b>Раздел 2. Основы конфликтологии</b>                            | ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4, ПК 4.5, ПК 4.6, ПК 4.7, ПК 4.8, ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3, ПК 5.4, ПК 5.5, ПК 6.1, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4, ПК 6.5   | Реферат, тестовый контроль, устный опрос мультимедийная презентация  |
| 3.    | <b>Раздел 3. Основы психологии общения медицинского работника</b> | ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6, ПК 2.7, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4, ПК 4.5, ПК 4.6, ПК 4.7, ПК 4.8, ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3, ПК 5.4, ПК 5.5, ПК 6.1, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4, ПК 6.5 | Тестовый контроль, устный опрос, реферат мультимедийная презентация  |

### Типовые контрольные задания или иные материалы

*Зачет – форма итогового контроля по дисциплине в 6 семестре обучения.*

Зачет проходит в форме собеседования.

Студенту достается вариант билета путем собственного случайного выбора и предоставляется 40 минут на подготовку, во время которой студент оформляет зачетный лист на каждый вопрос билета.

Отметка выставляется преподавателем после двадцатиминутного собеседования с экзаменуемым по вопросам билета. В случае сомнений по поводу уровня обученности студента, преподаватель имеет право задать дополнительные вопросы по содержанию билета, а затем выставить заслуженную отметку.

Билет состоит из 2-х вопросов, направленных на определение уровня сформированности компетенций: ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5, ПК 2.6, ПК 2.7, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4,

ПК 4.5, ПК 4.6, ПК 4.7, ПК 4.8, ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 5.3, ПК 5.4, ПК 5.5, ПК 6.1, ПК 6.2, ПК 6.3, ПК 6.4, ПК 6.5.

**Для устного опроса (ответ на вопрос преподавателя):**

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

- Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Психология общения» для студентов факультета среднего профессионального образования и бакалавриата (специальность 31.02.01 Лечебное дело)**

1. Психология общения. Предмет и задачи психологии общения.
2. Определение, функции и виды общения.
3. Структура общения.
4. Стили общения, стратегии и средства общения. Стили взаимодействия (С.Л. Братченко).
5. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
6. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении.
7. Обратная связь в общении, правила ее формулирования.
8. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
9. Невербальная коммуникация, виды и функции невербальной коммуникации.
10. Роль невербальной коммуникации в общении фельдшера и пациента.
11. Активное слушание как способ понимания собеседника.
12. Феномен межличностного влияния. Виды влияния.
13. Транзактный анализ общения (Э.Берн). Эго-состояния.
14. Решение конфликтов с позиции транзактного анализа.
15. Использование техник транзактного анализа в оптимизации общения.
16. Конфликт. Виды конфликта, функции конфликта.
17. Динамика конфликта.
18. Стратегии конфликтного поведения.
19. Медиация как форма разрешения конфликта. Требования к медиатору в медицинской среде.

20. Внутриличные конфликты в профессии фельдшера.
21. Уровни конфликтов в медицине
22. Способы профилактики конфликтов в медицине.
23. Агрессия и ее характерные черты как модели поведения.
24. Превентивные меры и управление агрессией.
25. Агрессия в медицине. Особенности взаимодействия с агрессивными пациентами.
26. Манипуляции в общении медицинского работника и пациента.
27. Технологии защиты от манипуляций со стороны пациента.
28. Психологические аспекты профессиональной деятельности среднего медицинского персонала.
29. Характеристики медработника, предрасполагающие к успешному общению с больным.
30. Психологическая компетентность в практике ухода за больным.
31. Ятрогении. Причины возникновения ятрогений.
32. Набор личностных черт, ведущих к противопоказаниям для занятия позиции фельдшера.
33. Этапы и структура беседы фельдшера с пациентом.
34. Правила установления дистанции в общении с больным.
35. Модели взаимодействия медработника с больным.
36. Информирование о болезни: медицинский и социальный аспекты. Задачи медицинского информирования.
37. Психология общения с микросоциальным окружением больного.
38. Психология общения медицинского работника в сложных (конфликтных) ситуациях.
39. Особенности межличностных отношений в медицинском коллективе.
40. Особенности профессионального общения с коллегами.

Наименование оценочного средства

***Типовые тестовые задания для текущего контроля на учебных занятиях:***

Раздел 1. Общие основы психологического общения

1. Функция общения, реализующаяся при взаимодействии людей, в процессе совместной деятельности называется:

- а) коммуникативная
- б) прагматическая
- в) межличностная
- г) организующая

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское

г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении - это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) соседа

7. Перцептивная сторона общения - это

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом
- г) стремление занять доминирующую позицию

8. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

9. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) примитивное

10. К вербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) жесты
- в) мимика
- г) дистанции между собеседниками

11. Жесты, заменители слов или фраз в общении

- а) регуляторы

- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) адапторы

12. Доминантная позиция в общении - это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) соседа

13. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

14. Общение в определенном месте и на определенную тему

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) примитивное

15. По видам речь бывает:

- а) восклицательной
- б) женской
- в) эмоциональной
- г) позитивной

16. Жесты, рисующие сообщения

- а) регуляторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) адапторы

17. Позиция на равных при общении - это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого
- г) соседа

## Раздел 2. Основы конфликтологии

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;



в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре.

2. Манипуляция это

а) открытое воздействие на партнера

б) скрытое воздействие на партнера

в) стремление победить сильного соперника

3. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

а) конфликтоген

б) инцидент

в) конфликтная ситуация

4. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

а) соперничество

б) компромисс

в) избегание

г) приспособление

5. Механизм восприятия собеседника, при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

а) эмпатия

б) идентификация

в) рефлексия

г) интериоризация

6. Стратегия поведения в конфликте, при которой на первое место ставится не решение конкретной конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех ее участников – это

а) приспособление

б) соперничество

в) избегание

г) сотрудничество

7. Человек, скрывающий свои чувства, стремящийся контролировать окружающих его людей и управлять ими, перекладывающий ответственность за свои поступки на других – это

а) лидер

б) манипулятор

в) мизантроп

г) диктатор

8. Сложный и многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, специфика которого состоит в том, что субъективный мир одного человека раскрывается для другого, называется ...

а) эмпатия

б) общение

- в) самопрезентация
- г) влияние

9. Соперничество - это

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника
- г) все перечисленное

10. Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

- а) конфликтоген
- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация
- г) обида

11. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание
- г) приспособление

12. Механизм восприятия собеседника, при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению

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

### **Примерные темы рефератов**

1. Невербальное общение в деятельности фельдшера
2. Технология активного слушания
3. Техники убеждения в ходе взаимодействия
4. Методы исследования статуса члена группы
5. Конфликты в ЛПУ
6. Типы конфликтных личностей
7. Как противостоять вербальной агрессии
8. Способы снижения эмоционального напряжения в ситуации конфликта
9. Профнепригодность к деятельности фельдшера
10. Индивидуальный подход к пациентам
11. Специфика общения с пациентами различных возрастных групп

### **Примерные темы для создания мультимедийных презентаций (докладов)**

1. Этапы общения
2. Убеждение и внушение
3. Активное слушание
4. Технология подготовки публичного выступления

5. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
6. Методы саморегуляции в конфликтных ситуациях

### **Пример темы эссе**

#### **1. Роль общения в деятельности медицинского работника**

##### **Для устного опроса (ответ на вопрос преподавателя):**

- Оценка "отлично" выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
- Оценка "хорошо" выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
- Оценка "удовлетворительно" выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
- Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

##### **Для стандартизированного контроля (тестовые задания с эталоном ответа):**

- • Оценка «отлично» выставляется при выполнении без ошибок более 85 % заданий.
- • Оценка «хорошо» выставляется при выполнении без ошибок более 65 % заданий.
- • Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении без ошибок более 50 % заданий.
- • Оценка «неудовлетворительно» выставляется при выполнении без ошибок равного или менее 50 % заданий.

##### **Для оценки решения ситуационной задачи:**

- Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.
- Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы недостаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но недостаточно хорошо обосновано теоретически.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы

### **Для оценки рефератов:**

- Оценка «отлично» выставляется, если реферат соответствует всем требованиям оформления, представлен широкий библиографический список. Содержание реферата отражает собственный аргументированный взгляд студента на проблему. Тема раскрыта всесторонне, отмечается способность студента к интегрированию и обобщению данных первоисточников, присутствует логика изложения материала. Имеется иллюстративное сопровождение текста.
- Оценка «хорошо» выставляется, если реферат соответствует всем требованиям оформления, представлен достаточный библиографический список. Содержание реферата отражает аргументированный взгляд студента на проблему, однако отсутствует собственное видение проблемы. Тема раскрыта всесторонне, присутствует логика изложения материала.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если реферат не полностью соответствует требованиям оформления, не представлен достаточный библиографический список. Аргументация взгляда на проблему недостаточно убедительна и не охватывает полностью современное состояние проблемы. Вместе с тем присутствует логика изложения материала.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если тема реферата не раскрыта, отсутствует убедительная аргументация по теме работы, использовано не достаточное для раскрытия темы реферата количество литературных источников.

### **Для оценки презентаций:**

- Оценка «отлично» выставляется, если содержание является строго научным. Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) усиливают эффект восприятия текстовой части информации. Орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки отсутствуют. Наборы числовых данных проиллюстрированы графиками и диаграммами, причем в наиболее адекватной форме. Информация является актуальной и современной. Ключевые слова в тексте выделены.
- Оценка «хорошо» выставляется, если содержание в целом является научным. Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) соответствуют тексту. Орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки практически отсутствуют. Наборы числовых данных проиллюстрированы графиками и диаграммами. Информация является актуальной и современной. Ключевые слова в тексте выделены.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если содержание включает в себя элементы научности. Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) в определенных случаях соответствуют тексту. Есть орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки. Наборы числовых данных чаще всего проиллюстрированы графиками и диаграммами. Информация является актуальной и современной. Ключевые слова в тексте чаще всего выделены.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержание не является научным. Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) не соответствуют тексту. Много орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок. Наборы числовых данных не проиллюстрированы графиками и диаграммами. Информация не представляется актуальной и современной. Ключевые слова в тексте не выделены.

### **Для оценки эссе**

- Оценка «отлично» выставляется, если студент грамотно выделил основной проблемный вопрос темы, структурирует материал, владеет приемами анализа, обобщения

и сравнения материала, высказывает собственное мнение по поводу проблемы, грамотно формирует и аргументирует выводы.

- Оценка «хорошо» выставляется, если студент грамотно выделил основной проблемный вопрос темы, структурирует материал, владеет приемами анализа, обобщения и сравнения материала, но не демонстрирует широту охвата проблемы, не полностью ориентирован в существующем уровне развития проблемы, при этом высказывает собственное мнение по поводу проблемы и грамотно, но не достаточно четко аргументирует выводы.

- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент не выделил основной проблемный вопрос темы, плохо структурирует материал, слабо владеет приемами анализа, обобщения и сравнения материала, не демонстрирует широту охвата проблемы, не полностью ориентирован в существующем уровне развития проблемы, не высказывает собственное мнение по поводу проблемы и недостаточно четко аргументирует выводы.

- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержание не является научным. Студент не ориентирован в проблеме, затрудняется проанализировать и систематизировать материал, не может сделать выводы.