



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)**

СОГЛАСОВАНО

по учебно-методическому и информационному
обеспечению дисциплины

« 31 » Май 2017 г.

зав. библиотекой Ф А.В. Данилова

УТВЕРЖДЕНО

решением заседания кафедры психологии здоровья
и коррекционной психологии

протокол № 13 от « 31 » Май 2017 г.

зав. кафедрой, профессор В.Б. Никишина

СОГЛАСОВАНО

начальник отдела подготовки кадров высшей
квалификации, лицензирования и аккредитации

« 09 » июня 2017 г.

В.А. Солянина

УТВЕРЖДЕНО

Решением Центрального научного совета
ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России

протокол № 5 от « 13 » июня 2017 г.

проректор по научной работе и
инновационному развитию, председатель
Центрального научного совета

П.В. Ткаченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Психология межличностного взаимодействия

направление подготовки	37.06.01 Психологические науки
направленность	Социальная психология
форма обучения	очная / заочная
учебный год (курс)	2
трудоемкость (ЗЕТ)	2
количество часов: всего -	72
в т.ч. контактная работа	- 18 / 6
самостоятельная работа	- 54 / 66
зачет / экзамен	зачет

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Рабочая программа дисциплины «Психология межличностного взаимодействия» разработана в соответствии:

- с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.06.01 Психологические науки, (уровень подготовки кадров высшей квалификации), утвержденным приказом Минобрнауки России от «30» июля 2014 года № 897 (ФГОС ВО);

- с профессиональным стандартом «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденным приказом Минтруда России от «08» сентября 2015 года № 608-н;

- с паспортом научной специальности 19.00.05 Социальная психология.

Разработчики рабочей программы: профессор кафедры психологии здоровья и коррекционной психологии, доктор психологических наук, доцент Запесоцкая И.В.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель: сформировать у аспирантов систему базовых знаний о прикладных основах межличностного взаимодействия, а также формирование умений их практического применения.

Задачи:

- формирование у аспирантов представление об основных феноменах коммуникативной сферы личности;
- развитие умений и навыков преодоления и предупреждения трудностей в межличностном взаимодействии;
- обучение аспирантов методам и приемам эффективного межличностного взаимодействия;
- исследовать факторы повышения эффективности общения.

2. Место дисциплины в структуре программы аспирантуры

Дисциплина «Психология межличностного взаимодействия» относится к вариативной части блока I «Дисциплины» учебного плана программы аспирантуры по направлению подготовки 37.06.01 Психологические науки (Социальная психология) и является дисциплиной по выбору.

3. Требования к планируемому результату освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины «Психология межличностного взаимодействия» направлен на формирование у аспирантов следующих компетенций:

✓ способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях (**УК-1**);

✓ способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком теоретическом уровне (**ПК-1**);

✓ способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком практическом уровне (**ПК-2**).

Содержание дисциплины определяется планируемыми результатами обучения и направлено на подготовку аспиранта:

* к решению профессиональных задач в сфере образования, здравоохранения, культуры, спорта, обороноспособности страны, юриспруденции, управления, социальной помощи населению, а также в общественных и хозяйственных организациях, административных органах, научно-исследовательских и консалтинговых организациях, предоставляющих психологические услуги физическим лицам и организациям (область профессиональной деятельности);

* к работе со следующими объектами профессиональной деятельности: психические про-

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

цессы, свойства и состояния человека; их проявления в различных областях человеческой деятельности, межличностные и социальные взаимодействия;

* осуществлению следующих видов профессиональной деятельности:

- ✓ научно-исследовательская деятельность в области психологических наук;
- ✓ преподавательская деятельность в области психологических наук.

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины аспиранты должны		
		Знать (знания)	Уметь (умения)	Владеть (навыки / опыт деятельности)
УК-1	способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях		<ul style="list-style-type: none"> - анализировать процессы, происходящие в современной науке - выделять и систематизировать основные идеи в научных работах - критически анализировать и оценивать информацию, вне зависимости от источника - анализировать альтернативные варианты решения исследовательских и практических задач 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации - навыками критического анализа и оценки современных научных достижений, результатов деятельности по решению исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях
ПК-1	способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком теоретическом уровне	<ul style="list-style-type: none"> - современное состояние и актуальные проблемы и тенденции развития социальной психологии и профессиональной деятельности социального психолога - глубокие специализированные знания, на основе которых осуществляется критический анализ, оценка и синтез инновационных идей 	<ul style="list-style-type: none"> - определять содержание исследований по социальной психологии - анализировать и обобщать результаты современных социально-психологических исследований - анализировать инновационные идеи в современной социальной психологии 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками теоретико-методологического анализа данных современных научных исследований в области социальной психологии
ПК-2	способность и готовность использовать знания в области социальной психологии на высоком практическом уровне	<ul style="list-style-type: none"> - современное состояние области профессиональной деятельности социального психолога - актуальные проблемы и тенденции развития соответствующей области профессиональной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать методы и технологии социально-психологического исследования в практической и научно-исследовательской деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками интеграции социально-психологических знаний в анализе общенаучных, мировоззренческих проблем на высоком теоретическом уровне

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

4. Разделы (темы) дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)	Код компетенций
1. Общение и межличностное взаимодействие как социально-психологические категории	<p>Понятие общения, его значение, виды. Сущность и содержание понятия общения. Функции и цели общения. Общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Разновидности общения по целям и по уровню развития. Макро-, мезо- и микроуровень общения. Субъекты общения. Понятие делового общения.</p> <p>Структура межличностного общения. Коммуникативная сторона общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Виды информации. Основные трудности, барьеры в информационном взаимодействии. Приемы эффективного слушания партнера. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы взаимовосприятия и понимания людьми друг друга. Факторы, влияющие на восприятие и понимание человеком человека. Интерактивная сторона общения. Основные механизмы взаимодействия и взаимовлияния людей. Трансактный анализ общения Э.Берна. Основные психологические состояния «Я»: «Ребенок», «Взрослый», «Родитель». Межличностное общение как средство реализации управленческих функций.</p> <p>Невербальная коммуникация. Структурная схема невербального поведения: просодика, кинесика, проксемика и их основные характеристики. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность. Кинесико-проксемические компоненты невербальной интеракции. Понятие о пространственно-временных параметрах интеракции: вид ориентации партнеров по отношению друг к другу в общении; дистанция между ними; место расположения партнеров, персональное пространство каждого из них. Факторы, определяющие установление проксемической дистанции (культура, возраст, пол, гендерная ориентация, личностные особенности). Кросскультурное направление изучения паттернов невербального взаимодействия. Проблема культурной специфичности невербальных интеракций и выражения отношений. Понятие о невербальных коммуникативных табу, основные этические компоненты.</p> <p>Основные психологические и этические трудности в процессе общения. Классификация причин затрудненного общения. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения. Индивидуально-психологические, личностные, социально-психологические причины затруд-</p>	УК-1 ПК-1 ПК-2



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)	Код компетенций
	ненного общения. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения. Стиль самоутверждения личности в общении. Влияние самооценки на содержание и способы общения. Проблема застенчивости в психологии общения. Основные способы психопрофилактики застенчивости. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.	
2. Организация межличностного взаимодействия	<p>Социально-психологические закономерности межличностного взаимодействия. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействия. Схема Р.Бейлза. Теории «диадического взаимодействия»: использование математического аппарата теории игр для анализа стратегии партнеров. Анализ категории взаимодействия в «символическоминтеракционизме». Исследование взаимодействия в отечественной психологии. Деятельностный подход к анализу категории взаимодействия.</p> <p>Этапы развития межличностного взаимодействия. Формирование первого впечатления в деловом общении. Установление контакта и ориентация в ситуации. Создание благоприятного психологического климата в процессе взаимодействия. Коммуникативные техники и особенности, помогающие понять собеседника. Закрытые и открытые вопросы. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Критика и комплименты в межличностной коммуникации. Работа с замечаниями и претензиями. Психологические приемы влияния на собеседников. Приемы этической и психологической защиты и саморегуляция эмоциональных состояний в межличностном взаимодействии. Учет индивидуально-психологических различий в общении. Выход из межличностного контакта.</p> <p>Манипуляции в общении и механизмы их нейтрализации. Характеристика уловок-манипуляций в общении. Организационно-процедурные, психологические, логические уловки. Общие правила нейтрализации уловок-манипуляций. Механизм нейтрализации логических ошибок. Основные правила логического доказательства. Искусство комплимента.</p> <p>Конфликт в межличностном взаимодействии, его социально- психологические особенности. Стадии становления и протекания конфликта. Структура конфликта. Типология конфликтов в общении: по источнику, мотивации, социальной формализации, форме выражения, социально-психологическому эффекту. Картография конфликта: выявление проблемы конфликта, интересов, потребностей, мотивации конфликтующих партнеров. Стили поведения</p>	УК-1 ПК-1 ПК-2



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)	Код компетенций
	партнеров в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтов в общении. Механизмы влияния на партнера в конфликтной ситуации: выжидание, удержание состояния неопределенности: поиск минимальной кооперации в зоне согласия; «приближение – избегание»; демонстрация усиления собственных ресурсов. Психологическая и этическая коррекция конфликтного общения.	
3. Этика и этикет в межличностных отношениях	Понятие этики, морали, этикета в межличностном взаимодействии. Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Предпосылки формирования этики межличностного общения: восточная и западная традиции. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике общения. основополагающие принципы общения: порядочность, честность, вежливость и внимательность к партнерам. Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Этикет как совокупность норм и правил поведения в межличностном общении. Единство этической и эстетической сторон этикета. Особенности и психологические приемы вербального этикета в межличностных отношениях.	УК-1 ПК-1 ПК-2

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

5. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах)

Наименование раздела (или темы) дисциплины	Общее количество часов по дисциплине				Формы текущего контроля успеваемости/ промежуточной аттестации
	всего	из них			
		контактная работа (часы)		внеауди- торная (самостоя- тельная) работа	
		всего	в том числе индивидуальные консультации / практические занятия		
очная форма обучения					
1. Общение и межличностное взаимодействие как социально-психологические категории	32	8	8	24	Т, Пр, С, КЗ
2. Организация межличностного взаимодействия	32	8	8	24	Т, Пр, С, КЗ
3. Этика и этикет в межличностных отношениях	8	2	2	6	Т, С, КЗ
Зачет	-	-	-	-	Т, Пр, С, КЗ
ИТОГО	72	18	18	54	-
заочная форма обучения					
1. Общение и межличностное взаимодействие как социально-психологические категории	32	2	2	30	Т, Пр, С, КЗ
2. Организация межличностного взаимодействия	32	2	2	30	Т, Пр, С, КЗ
3. Этика и этикет в межличностных отношениях	8	2	2	6	Т, С, КЗ
Зачет	-	-	-	-	Т, Пр, С, КЗ
ИТОГО	72	6	6	66	-

Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Т	тестирование	Пр.	оценка практических умений (навыков)
С	оценка по результатам собеседования (устный опрос)	КЗ	Компьютерная оценка знаний



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

1. Психология коммуникативного воздействия [Электронный ресурс] / Латынов В.В. - М.: Институт психологии РАН, 2013. - <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785927002559.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Бовина И.Б. Социальная психология здоровья и болезни [Электронный ресурс]: монография/ Бовина И.Б.- Электрон. текстовые данные.- М.: Аспект Пресс, 2008. - 264с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8864>

2. Психология жизнестойкости [Электронный ресурс] / М.А. Одинцова - М.: ФЛИНТА, 2015. - <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785976520820.html>

3. Психология общения. Энциклопедический словарь [Электронный ресурс] / Под ред. А.А. Бодалева. - М.: Когито-Центр, 2011. - <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785893533354.html>

4. Психология семейных отношений [Электронный ресурс] / Литвиновой А.В. - М.: ФЛИНТА, 2015. - <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785976519718.html>

5. Рай, Л. Развитие навыков эффективного общения: монография / Л. Рай. - СПб: Питер, 2002. - 284 с.

6. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология [Электронный ресурс] / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов - М.: ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785976507838.html>

6.3. Периодические издания (журналы)

1. Психологический журнал;
2. Вопросы психологии;
3. Вестник МГУ. Серия 14. Психология;
4. Психологическая наука и образование.

6.4. Интернет-ресурсы и профессиональные базы данных

<http://www.lib.ru/PSIHO/>

<http://www.psychology.ru/>

<http://www.azps.ru/>

<http://www.flogiston.ru/>

<http://www.childpsy.ru/>

Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф>

Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <http://cyberleninka.ru>

Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии http://elibrary.ru/title_about.asp?id=37913

Национальный психологический журнал http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32214

Современная социальная психология: теоретические подходы и прикладные исследования http://elibrary.ru/title_about.asp?id=28258

Социальная психология и общество http://psyjournals.ru/social_psy/

Journal of Personality and Social Psychology / Журнал психологии личности и социальной психологии <http://www.apa.org/pubs/journals/psp/index.aspx>

Current Research in Social Psychology <http://www.uiowa.edu/crisp/>



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
	2	3	4
1.	Специальные помещения для проведения занятий лекционного типа Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, кабинет №320 (53 кв. м.) – 35 посадочных мест, 3 этаж, главный корпус	Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления информации большой аудитории	Программа для создания тестов - Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 Программа для организации дистанционного обучения - iSpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 Пакет офисного ПО - Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 Операционная система - Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 Антивирус - Kaspersky Endpoint Security, договор № 892 от 07.11.2017
2.	Специальные помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, кабинет №324 (53,8 кв. м.) – 30 посадочных мест, 3 этаж, главный корпус Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, комната № 408 (24 кв. м.), учебный корпус с клиничко-диагностическим центром, 1 очередь, 4 этаж	Специализированная мебель и технические средства обучения (учебные столы, стулья, доска, телевизор, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, лазерное многофункциональное устройство)	
3.	Помещения для самостоятельной работы Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, комната № 406 учебный корпус с клиничко-диагностическим центром, 1 очередь, психологический центр, 4 этаж	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно - образовательную среду Лабораторное оборудование для обеспечения преподавания дисциплин (модулей), осуществления научно-исследовательской деятельности и подготовки научно-квалификационной работы (диссертации), а также обеспечения проведения практик (стулья мягкие -12, Монитор LG”Studio Works 500E 15, Gel 2400)	



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы к зачету

1. Назовите типы приема и передачи информации.
2. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента? Зачем нужно делать комплименты?
3. Как персонифицировать комплимент?
4. Когда уместно говорить комплименты?
5. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
6. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
7. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?
8. Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
9. Какие значения имеет термин «критика»? Какие виды деструктивной критики вы знаете?
10. Назовите характеристики позитивной критики. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Дайте определение понятию «этикет».
12. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
13. Исторические аспекты становления этикета как вида регулирования поведения человека: период Античности, Средневековье, Новое время.
14. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
15. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?
16. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
17. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?
18. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
19. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
20. Каков общий принцип использования этикетных средств?
21. Какова цель щадящей критики? Каковы психологические издержки критики?
22. Каковы функции языка в общении?
23. Критерии дифференциации этикетных правил поведения: по социальным общностям (сословиям, классам, корпорациям и т.д.); по полу и возрасту (женщина, мужчина, младший, старший); по нравственным канонам (нравственное, безнравственное) поведение.
24. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
25. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
26. Почему важно понимать язык телодвижений?
27. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?
28. Почему язык телодвижений неоднозначен?
29. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
30. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
31. Причины и источники конфликтов в служебном общении.
32. Виды и формы проявления конфликтов в служебном общении.
33. Содержание принципов этикета в социальной работе.
34. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в служебном общении.
35. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
36. Требования этикета к внешнему виду, поведению и общению социального работника.



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

37. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
38. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
39. Чем отличается научный стиль речи?
40. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
41. Чем отличается публицистический стиль речи?
42. Чем отличается разговорная речь?
43. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
44. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
45. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
46. Что означает организация пространственной среды?
47. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
48. Что представляет собой комплимент?
49. Что такое «вербальный имидж»?
50. Этикет и социальная дифференциация и стратификация.
51. Этикет как свод правил, определяющих строго установленный порядок и нормы общения.
52. Этикет как совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений.
53. Моббинг как форма служебного конфликта.
54. Манипуляции в деловом поведении.
55. Типы конфликтных личностей.
56. Практика и этика поведения в конфликте.

Банк типовых профессионально ориентированных ситуационных задач для зачета

Задача 1. Психолог совместно с клиентом осмысливает определённую жизненную ситуацию, производит анализ, поиск приоритетов, возможностей изменения и развития. Процесс консультирования превращается в совместное размышление, а основная задача и функция консультанта – выслушать клиента и понять причины его затруднений и сложностей.

Вопросы:

1. Какой вид консультирования представлен в задаче?
2. Какие виды консультирования вам известны?
3. В чём особенность технологического консультирования?
4. Какие подходы к определению сущности консультирования в социальной работе вам известны?

Задача 2. После проблемного анализа семьи, психолог без персонального согласия рассказал о результатах диагностики близкому родственнику клиента, в связи с тем, что он настойчиво просил, так, как волновался за подопечного.

Вопросы:

1. Какой этический принцип нарушил психолог?
2. Какие этические принципы существуют?
3. Опишите принцип ненанесения ущерба.
4. В чём заключается принцип объективности?

Задача 3. К консультанту приходит клиент со своей проблемой, начинает её излагать монотонно, безэмоционально. Консультант сидит напротив, отклонившись поудобнее на крес-

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

ле, руки сомкнуты на груди. Видя, что клиент затянул по времени со своим рассказом, начинает раздражительно посматривать на часы.

Вопросы:

1. Каковы ошибки консультанта?
2. Назовите качества эффективного консультанта.
3. Что такое активное слушание?

Задача 4. Во время консультирования, клиент, рассказывая о своей проблеме, внезапно замолчал, молчание длилось около минуты, консультант начал волноваться и решил заполнить паузу вопросами об увлечениях собеседника.

Позже, вновь вернувшись к своей проблеме, клиент начал плакать, на что психолог незамедлительно отреагировал- подал бумажный платочек и приобнял клиента.

Вопросы:

1. Верны ли действия психолога?
2. Расскажите о приёмах активного слушания
3. Что такое конгруэнтность?

Задача 5. С целью изучения проблем современной семьи психологом Петренко Н. было организовано проведение научного исследования. Однако участникам предстоящего эксперимента не была представлена полная информация о целях, ходе и результатах исследования. Кроме того, специалист Петренко Н. настойчиво уговаривал нескольких клиентов принять участие в исследовании, обещал предоставление дополнительного объема определенных услуг.

Вопросы:

1. Является ли этически обоснованным проведение исследование?
2. В чем личная ответственность специалиста перед участником исследования?
3. Какие этические принципы определяют этическую ответственность исследования?
4. Имеет ли право клиент отказаться от участия в исследовании без объяснения причин своего отказа?

Задача 6. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как вести себя?

Задача 7. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задача 8. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молча-

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

нием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задача 9. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задача 10. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 11. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задача 12. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Задача 13. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

База типовых тестовых заданий

Задание 1. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

Средства коммуникации:

- 1) Вербальные
- 2) Невербальные

Содержание

- а) интонация голоса
- б) использование междометий
- в) указание жестом на предмет
- г) пауза в речи



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 2. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

- | | |
|-------------------|--|
| 1) Эффект новизны | а) влияние предварительной информации определяет восприятие человека |
| 2) Эффект ореола | б) первое впечатление о человеке определяет последующее восприятие |

Задание 3. ВПИШИТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО

Процесс приписывания причин поведению воспринимаемого субъекта называется – _____.

Задание 4. ВПИШИТЕ ПРОПУЩЕННОЕ СЛОВО

Обмен информацией в процессе общения называется _____.

Задание 5. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

5. Осознание индивидом того, как он понимается партнером по общению, в социальной психологии называется: _____.

Задание 6. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

Положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии, называется:

- а) авторитет
- б) престиж
- в) статус
- г) роль

Задание 7. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ПРЕДМЕТОМ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ЯВЛЯЕТСЯ ...

- 1. интерес
- 2. конфликт
- 3. дело

Задание 8. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ

- 1. в восприятии и понимании другого человека
- 2. в любом виде обмена информацией между участниками общения
- 3. в регуляции поведения и непосредственной организации совместной
- 4. деятельности людей в процессе их взаимодействия

Задание 9. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

В КЛАССИФИКАЦИЮ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ ВХОДИТ:

- 1. кинесика
- 2. патетика
- 3. проксемика

Задание 10. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

К НЕВЕРБАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

- 1. походка
- 2. пауза
- 3. просьба



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 11. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ, КОТОРЫЕ ВХОДЯТ В ГРУППУ КИНЕСИЧЕСКИХ, - ЭТО:

1. мимика
2. беседа
3. визуальный контакт

Задание 12. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ЗРИТЕЛЬНО ВОСПРИНИМАЕМЫЕ ДВИЖЕНИЯ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА, ВЫПОЛНЯЮЩИЕ ВЫРАЗИТЕЛЬНО-РЕГУЛЯТИВНУЮ ФУНКЦИЮ В ОБЩЕНИИ, – ЭТО ...

1. кинесические средства общения
2. просодические средства общения
3. такесические средства общения

Задание 13. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ПРОСОДИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ СВЯЗАНЫ С (СО) ...

1. прикосновением
2. тембром голоса
3. взглядом

Задание 14. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
К ТАКЕСИЧЕСКИМ СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

1. рукопожатия
2. похлопывание по плечу
3. движения руками (жесты)

Задание 15. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ПОХЛОПЫВАНИЕ ПО ПЛЕЧУ ВОЗМОЖНО ПРИ ...

1. моральной поддержке человека
2. равенстве социального положения участников общения
3. поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
4. встрече с коллегами по работе

Задание 16. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ДОМИНИРУЮЩЕЕ РУКОПОЖАТИЕ – ЭТО ЗНАЧИТ ...

1. рука сверху, ладонь развернута вниз
2. рука снизу, ладонь развернута вверх
3. обе ладони находятся в вертикальном положении
4. прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

Задание 17. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ПРОТИВОРЕЧИЕ МЕЖДУ ЖЕСТАМИ И СМЫСЛОМ ВЫСКАЗЫВАНИЯ ЯВЛЯЕТСЯ СВИДЕТЕЛЬСТВОМ ...

1. забывчивости
2. лжи
3. враждебности



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 18. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ОБСУЖДЕНИЕ С ЦЕЛЬЮ ЗАКЛЮЧЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ ПО КАКОМУ-ЛИБО ВО-
ПРОСУ КАК ВРАМКАХ СОТРУДНИЧЕСТВА, ТАК И В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА – ЭТО

1. интервью
2. деловая беседа
3. деловые переговоры

Задание 19. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

УСПЕХ ПЕРЕГОВОРОВ ОПРЕДЕЛЯЕТ ...

1. знание предмета обсуждения
2. владение техникой ведения переговоров
3. умение перебивать собеседника

Задание 20. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

СТАДИИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА – ЭТО ...

1. подготовка к переговорам
2. оценка внешности партнеров по переговорам
3. анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
4. процесс переговоров

Задание 21. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА – ...

1. переход к внешней речи
2. снятие агрессии
3. передача смысла высказывания

Задание 22. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

КОНФЛИКТ МЕЖДУ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ ТРЕБОВАНИЯМИ И ЦЕННОСТЯМИ, С
ОДНОЙ СТОРОНЫ, И ЖЕЛАНИЯМИ СОТРУДНИКА, С ДРУГОЙ, – ЭТО ...

1. конфликт внутриличностный
2. конфликт межличностный
3. конфликт между организациями или группами

Задание 23. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

КОНФЛИКТ МЕЖДУ РЯДОВЫМИ СОТРУДНИКАМИ, НЕ НАХОДЯЩИМИСЯ В ПОД-
ЧИНЕНИИ ДРУГ К ДРУГУ, – ЭТО ...

1. конфликт по горизонтали
2. конфликт по вертикали
3. конфликт смешанного типа

Задание 24. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ТИПЫ КОНФЛИКТОВ – ...

1. конфликты по горизонтали
2. конфликты по вертикали
3. конфликты смешанного типа



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 25. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
К ПОЗИТИВНЫМ ФУНКЦИЯМ КОНФЛИКТА ОТНОСЯТСЯ ...

1. получение новой информации об оппоненте
2. чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
3. стимулирование к изменениям и развитию

Задание 26. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
КОНФЛИКТ, ПРИВОДЯЩИЙ К НЕГАТИВНЫМ, ЧАСТО РАЗРУШИТЕЛЬНЫМ ДЕЙ-
СТВИЯМ – ЭТО КОНФЛИКТ ...

1. конструктивный
2. деструктивный
3. объективный

Задание 27. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
ДЕЙСТВИЯ, КОТОРЫЕ МОГУТ ПРИВЕСТИ К НАРАСТАНИЮ КОНФЛИКТА, - ЭТО

1. силовое давление
2. уговоры
3. невмешательство

Задание 28. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА ЗАВИСИТ ОТ ...

1. адекватности восприятия конфликта
2. открытости и эффективности общения
3. количества отрицательных эмоций

Задание 29. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, ПРИ КОТОРОМ СТОРОНЫ ПЫ-
ТАЮТСЯ РЕГУЛИРОВАТЬ РАЗНОГЛАСИЯ, ИДЯ НА ВЗАИМНЫЕ УСТУПКИ, – ЭТО
СТИЛЬ ...

1. конкуренции
2. сотрудничества
3. компромисса
4. приспособления

Задание 30. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, ПРИ КОТОРОМ СТОРОНЫ
СТРЕМЯТСЯ К ОДНОСТОРОННЕМУ ВЫИГРЫШУ, К ПОБЕДЕ – ЭТО СТИЛЬ ...

1. компромисса
2. конкуренции и соперничества
3. сотрудничества
4. уклонения

Задание 31. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
НОРМАТИВНАЯ СИСТЕМА ДЕЙСТВИЙ, ОЖИДАЕМЫХ ОТ ИНДИВИДА В СООТ-
ВЕТСТВИЕ С ЕГО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЗИЦИЕЙ ЭТО

- а) социальная роль
- б) социальная определенность
- в) социальная опосредованность
- г) социальная направленность



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 32. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РОЛИ, ОБУСЛОВЛЕННЫ ДИФФЕРЕНЦИАЦИЕЙ ЛЮДЕЙ ПО ПОЛОВОМУ ПРИЗНАКУ –
ГЕНДЕРНЫЕ РОЛИ, НАЗЫВАЮТСЯ

- а) половые
- б) диффузные
- в) достигнутые
- г) приписные

Задание 33. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РОЛИ, ВЫПОЛНЯЮТСЯ В ТОЙ ИЛИ ИНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБЛАСТИ,
НАЗЫВАЮТСЯ

- а) достигнутые
- б) специфические
- в) диффузные
- г) приписные

Задание 34. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РОЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕСЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЕМ НА ОСНОВЕ ОСОБЫХ
ЧЕТКО ОГРАНИЧЕННЫХ ЦЕЛЕЙ, НАЗЫВАЮТ

- а) диффузные
- б) специфические
- в) приписные
- г) достигнутые

Задание 35. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РОЛИ, НЕ ИМЕЕТ ОСОБОЙ СПЕЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ, НАЗЫВАЮТ

- а) приписные
- б) достигнутые
- в) диффузные
- г) специфические

Задание 36. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

СОЦИАЛЬНАЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ОБЩНОСТЬ ИНДИВИДОВ, ВХОДЯЩИХ В
ГРУППУ, ПОЗВОЛЯЮЩАЯ ВОСПРИНИМАТЬ ИХ КАК ЕДИНОЕ ЦЕЛОЕ ЭТО

- а) автономия
- б) контактность
- в) целостность
- г) комплекс

Задание 37. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ВОЗМОЖНОСТЬ КАЖДОГО ЧЛЕНА ГРУППЫ РЕГУЛЯРНО ОБЩАТЬСЯ ДРУГ С ДРУ-
ГОМ, ВОСПРИНИМАТЬ И ОЦЕНИВАТЬ ДРУГ ДРУГА, ОБМЕНИВАТЬСЯ ИНФОРМАЦИ-
ЕЙ, ВЗАИМНЫМИ ОЦЕНКАМИ И ВОЗДЕЙСТВИЯМИ ЭТО

- а) контактность
- б) оценивание
- в) целостность
- г) взаимодействие



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 38. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
МЕТОД СОЦИОМЕТРИИ БЫЛ ПРЕДЛОЖЕН

- а) Б. Равен
- б) Д. Морено
- в) Э. Мэйо
- г) Д. Френч

Задание 39. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ
РОЛИ, СВЯЗАННЫЕ С РЕШЕНИЕМ ЗАДАЧ В ГРУППЕ

- а) инициатор
- б) Разработчик
- в) координатор

ХАРАКТЕРИСТИКА

- 1) предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы
- 2) комбинирует идеи и предложения и пытается координировать деятельность других членов группы
- 3) детально прорабатывает идеи и предложения, выдвинутые другими членами группы

Задание 40. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ
РОЛИ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ ПОДДЕРЖКИ В ГРУППЕ

- а) вдохновитель
- б) гармонизатор
- в) примиритель

ХАРАКТЕРИСТИКА

- 1) поддерживает начинания других, высказывает понимание чужих идей и мнений.
- 2) служит посредником в ситуациях, когда между членами группы возникают разногласия, и таким образом сохраняет в группе гармонию
- 3) поддерживает начинания других, высказывает понимание чужих идей и мнений

Задание 41. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ
РОЛИ, СВЯЗАННЫЕ С РЕШЕНИЕМ ЗАДАЧ И ОКАЗАНИЕМ ПОДДЕРЖКИ В ГРУППЕ

- 1) решение задач
- 2) оказание поддержки
- а) инициатор
- б) вдохновитель
- в) гармонизатор
- г) разработчик
- д) координатор

Задание 41. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СТЕПЕНИ ВЫРАЖЕННОСТИ НАПРАВЛЕННОСТИ НА ТУ
ИЛИ ИНУЮ СФЕРУ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ МОЖНО ВЫДЕЛИТЬ ТИПЫ
ЛИДЕРОВ, ОРИЕНТИРОВАННЫХ НА:

- а) решение групповых задач
- б) общение и взаимоотношения в группе
- в) управление коллективом
- г) распределение обязанностей



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

**Задание 42. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ФАЗА ОБЩЕНИЯ С БОЛЬНЫМ:**

1. фаза аргументации;
2. фаза корректировки;
3. фаза сотрудничества;
4. фаза ориентации.

**Задание 43. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ФОРМИРОВАНИЕ МНЕНИЯ О ЧАСТНЫХ СВОЙСТВАХ И КАЧЕСТВАХ ЧЕЛОВЕКА
НА ОСНОВАНИИ ОБЩИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ О НЕМ:**

1. эффект плацебо;
2. эффект последовательности;
3. эффект ореола;
4. эффект авансирования.

**Задание 44. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
МОДЕЛИ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА ПО- ВИДУ:**

1. ипохондрическая;
2. сенситивная;
3. патерналистическая;
4. эгоцентрическая;
5. контрактная;
6. техническая.

**Задание 45. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
ТИПЫ ОТНОШЕНИЯ К БОЛЕЗНИ:**

1. дисфорический;
2. меланхолический;
3. эргопатический;
4. шизотипический;
5. параноидный;
6. фрустрационный.

**Задание 46. СОСТАВЬТЕ ВЕРНУЮ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
ФАЗЫ РАЗВИТИЯ ОТНОШЕНИЙ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА:**

1. фаза ориентации;
2. фаза аргументации;
3. фаза корректировки;
4. фаза установления контакта.

**Задание 47. СОСТАВЬТЕ ВЕРНУЮ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
ФАЗЫ ПАРТНЕРСКОГО ОБЩЕНИЯ:**

1. установление контакта;
2. ориентация в проблеме;
3. обсуждение;
4. решение.



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 48. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ТИПЫ ОТНОШЕНИЯ К БОЛЕЗНИ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. эргопатический; | а. мрачно- озлобленное настроение, зависть к здоровым; |
| 2. дисфорический; | б. уход в работу; |
| 3. эгоцентрический; | в. выставление напоказ своих страданий. |

Задание 49. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ВИД ВОПРОСА И ЕГО ХАРАКТЕРИСТИКА:

- | | |
|------------------|--|
| 1. закрытый; | а. вопросы предполагающие однозначный ответ; |
| 2. открытые; | б. вопросы предполагающие развернутый ответ; |
| 3. риторические; | в. вопросы, не требующие ответа. |

Задание 50. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

КАТЕГОРИЮ "ЭТИКА" ВВЕЛ

1. Аристотель
2. Конт
3. Платон
4. Бентам
5. Эпикур

Задание 51. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ПЕРВЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ УЧЕНИЯ

1. позитивизм
2. марксизм
3. буддизм
4. христианство
5. экзистенциализм
6. брахманизм

Задание 52. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ПЕРВЫЕ ПРАВИЛА, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ВНЕШНИЕ ФОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ, ОТНО-
СЯТСЯ К ПЕРИОДУ

1. современности
2. эпохи Возрождения
3. средневековья
4. Античности
5. Нового времени

Задание 53. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ПЕРВЫЙ КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ

1. "Домострой"
2. "Этический кодекс"
3. "Воспитание Духовенства"
4. "Поучение"
5. "Библия"



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

**Задание 54. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
СПЕЦИФИКА ЭТИКЕТА В ЭПОХУ ВОЗРОЖДЕНИЯ**

1. особая знаковая система
2. естественные формы поведения
3. умение тщательно скрывать свое подлинное "Я"
4. открытость и непринужденность поведения
5. соблюдение во всем "золотой середины"

**Задание 55. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
АВТОР ПЕРВОГО КОДЕКСА ПОВЕДЕНИЯ**

1. Альфонсо
2. Кант
3. Сильвестр
4. Бентам
5. Мономах

**Задание 56. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
ЧАЩЕ ВСЕГО СПРАВЕДЛИВОСТЬ ВЫРАЖАЕТСЯ В ВИДЕ ПРОБЛЕМЫ**

1. свободы
2. гуманизма
3. долга
4. равенства
5. ответственности

**Задание 57. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
КАТЕГОРИЯ "ДОЛГ"**

1. нравственно-психологический механизм самоконтроля
2. составляющая нравственно-этического развития
3. социальная справедливость
4. социальная ответственность
5. осознание необходимости выполнения морального идеала

**Задание 58. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
КАТЕГОРИЯ "ИДЕАЛ"**

1. нравственно-психологический механизм самоконтроля
2. нравственная форма осознания необходимости действия
3. нравственная норма как нравственная характеристика явления
4. высший образец, конечная цель деятельности
5. социальная ответственность

**Задание 59. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
СОСТАВЛЯЮЩИЕ ДУХОВНОГО ИДЕАЛА**

1. совесть
2. долг
3. свобода
4. красота
5. истина
6. ответственность



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Задание 60. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ
МАНЕРЫ – ЭТО

1. утрированность, неестественность
2. умение скрывать свое истинное "Я"
3. способ держать себя
4. видимая притворность
5. искусственность поведения, речи

**Методические материалы по разработке и использованию
фонда оценочных средств
по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия»**

Оценочные средства (ОС) по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия» – это контрольные задания, а также описания форм и процедур, предназначенных для определения качества освоения обучающимися учебного материала дисциплины. ОС выступают в качестве инструмента доказательства сформированности компетенций как результата образования.

Основные задачи фонда оценочных средств (ФОС):

- обеспечение необходимого объёма и содержания образования по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия» основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы подготовки кадров высшей квалификации в аспирантуре 37.06.01 Психологические науки;
- контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия»;
- достижение уровня контроля и управления качеством образования, обеспечивающего признание квалификаций выпускников университета российскими и зарубежными работодателями.

ФОС формируется на основе ключевых принципов оценивания:

- валидность – объекты и содержание оценивания должны соответствовать поставленным целям и функциям контроля и обучения;
- надёжность – нацеленность используемых методов и средств на объективность оценивания;
- эффективность – оптимальность выбора для конкретных условий использования целей, методов и средств контроля.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия» состоит из трёх основных обязательных частей:

- структурированного перечня объектов оценивания;
- базы учебных (контрольных) заданий;
- методического оснащения оценочных процедур.

В качестве объекта оценивания при промежуточной аттестации выступают планируемые результаты обучения по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия» – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

Целесообразность использования различных методов и форм контроля определяется видом контроля качества освоения дисциплины «Психология межличностного взаимодействия» объемом и спецификой объектов оценивания.

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

**Основные формы контроля и представления соответствующих
оценочных средств в ФОС
по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия»**

Форма контроля (оценивания)	Краткая характеристика формы контроля, оценочных средств	Представление оценоч- ного средства в ФОС
Устный опрос	Беседа преподавателя с обучающимися с целью выявления и оценки, как правило, уровня знаний. Позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки	Вопросы для устного опроса по темам дисциплины (модуля)
Собеседование	Форма устного опроса. Специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение и оценку, как правило, объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для собеседования по темам, разделам, всей дисциплине (модулю), практике
Ситуационные задачи	Вид учебного задания, имитирующий ситуации, которые могут возникнуть в реальной действительности (при проведении диагностических и лечебных процедур, выполнении лабораторных работ и экспериментов). Направлены на описание обучающимися вариантов осмысленного применения полученных знаний, умений и владений на практике. Варианты ситуационных задач: 1) задачи по узнаванию, расшифровке и анализу данных лабораторных исследований в норме и при патологии; 2) логические задачи, ответы на которые строятся на основе теоретических знаний по дисциплине (например, что будет, если...); 3) цифровые задачи, требующие точных знаний определенных параметров, формул и методов расчета; 4) проблемные задачи, где задаётся определенная проблема или клиническая ситуация, которую требуется оценить и объяснить; 5) клинические задачи, в которых даётся медицинская информация о пациенте, позволяющая выяснить логику клинического мышления обучающегося	Банк ситуационных задач



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Форма контроля (оценивания)	Краткая характеристика формы контроля, оценочных средств	Представление оценочного средства в ФОС
	<p>ся и установить степень готовности к осуществлению профессиональной деятельности.</p> <p>В зависимости от способа представления результатов решения ситуационные задачи могут требовать устного или письменного ответа, индивидуального или группового решения</p>	
Оценка практических умений и владений	<p>Форма контроля усвоения обучающимися учебного материала практических и семинарских занятий, лекций, а также их способности и готовности применять полученные знания, умения и владения в лечебно-диагностическом процессе. Может проводиться в устной форме, демонстрацией выполнения манипуляций</p>	Банк заданий для оценки практических умений и владений
Тест	<p>Совокупность специально составленных стандартизированных заданий специфической формы, позволяющая по результатам её выполнения объективно измерить уровень подготовленности обучающихся в определенной области знаний и автоматизировать процедуру оценивания. Тестирование может проводиться в письменной и компьютерной форме</p>	База тестовых заданий

При разработке контрольных заданий соблюдаются основные требования к оценочным средствам:

- валидность (соответствие видов и содержания оценочных средств, используемых методик оценивания целям и планируемыми результатам обучения);
- значимость (для контроля включают структурные, ключевые, наиболее важные элементы, без которых знания, умения, навыки и опыт деятельности являются неполными);
- научная достоверность (для контроля включается только то содержание дисциплины, которое является объективно истинным и поддается некоторой рациональной аргументации);
- соответствие содержания оценочных средств (контрольных заданий) современному уровню развития науки (необходимость готовить выпускников не только на научно достоверном материале, но и соответствующем современным представлениям);
- проблемно-деятельностный характер оценочных средств;
- профессиональная ориентированность (актуализация в заданиях содержания профессиональной деятельности);
- интегративность (междисциплинарный характер заданий, связь теории и практики);
- ориентация на применение умений и знаний в нетиповых ситуациях (неожиданность предлагаемых заданий стандартизированным учебным задачам);
- комплексность и сбалансированность содержания оценочных средств (контрольных заданий);

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

- открытость и доступность (база контрольных заданий ФОС или типовые задания должны быть доступны обучающимся);
- справедливость (разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха).

В ходе проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия» используются, например, традиционные формы индивидуального устного и письменного контроля (устный опрос, тест), 2) контроль с использованием программных средств.

Сама процедура оценивания направлена на систематическое установление соответствия между планируемыми и достигнутыми результатами обучения.

При планировании и реализации процедуры оценивания используются следующие основные принципы:

- валидность (чёткое и ясное определение результата, который подлежит оценке, того, что будет являться свидетельством достижения обучающимся оцениваемого результата, обоснование использования соответствующего метода оценивания);
- комплексность (использование разнообразных форм и инструментов контроля, методов оценивания);
- своевременность оценивания;
- прозрачность и определённость процесса оценивания (процедура и критерии оценивания должны быть доступны и понятны преподавателям и обучающимся);
- открытость (результат оценивания должен быть доступен обучающемуся в качестве инструмента правильной самооценки, планирования дальнейшей учебной деятельности);
- объективность (результат оценивания не должен вызывать субъективных разногласий, так как не может быть истолкован многозначно вследствие его открытости, прозрачности и определённости);
- точность и достоверность информации, используемой в процессе оценивания (использование качественных оценочных средств);
- технологичность оценивания (предполагает чёткое соблюдение определённой последовательности действий обучающегося и преподавателя);
- компетентность исполнения оценивания (компетентность эксперта, проводящего процедуру оценивания в своей предметной области и в области педагогических измерений);
- ответственность всех субъектов оценивания;
- уважение прав и свобод личности;

По субъектам в ходе промежуточной аттестации используется внутренне оценивание (кто обучает, тот и оценивает (преподаватель)), как правило, текущий контроль успеваемости.

Критерии и шкалы оценивания к комплектам оценочных средств по дисциплине «Психология межличностного взаимодействия»

Используются качественная шкала («зачтено», «не зачтено») и количественная пятибалльная шкала («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Таблица 1

Шаблон для целостной схемы оценивания

Оценка (шкала)	Традиционная шкала		Критерии оценки
5	зачтено	5	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
4		4	Демонстрирует значительное понимание проблемы. Все требова-

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

			ния, предъявляемые к заданию, выполнены.
3	не заче- но	3	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
2		2	Демонстрирует небольшое понимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.
1		2	Демонстрирует непонимание проблемы.
0		2	Нет ответа. Не было попытки решить задачу.

Качественная шкала.

Необходимый уровень (базовый) – решение типовой задачи, подобной тем, что решали уже много раз, где требовались отработанные действия и усвоенные знания. Это достаточно для продолжения образования, это возможно и необходимо всем. Традиционные оценки: «зачтено», «хорошо», «удовлетворительно» (решение задачи с недочётами).

Повышенный уровень (программный) – решение нестандартной задачи, где потребовалось либо действие в новой, непривычной ситуации, либо использование новых, усваиваемых в данный момент знаний. Умение действовать в нестандартной ситуации – это отличие от необходимого всем уровня. Традиционные оценки: «зачтено», «отлично», «хорошо» (решение задачи с недочётами).

Максимальный уровень (необязательный) - решение не изучавшейся «сверхзадачи», для которой потребовались либо самостоятельно добытые, не изучавшиеся знания, либо новые, самостоятельно усвоенные умения и действия, требуемые на следующих ступенях образования. Это демонстрирует исключительные успехи отдельных обучающихся по отдельным темам сверх требований. Традиционные оценки: «зачтено», «отлично».

Шкала оценки тестовых заданий

Процент правильных ответов, %	Оценка	
90 – 100	отлично (5)	зачтено
70 – 90	хорошо (4)	
30 – 70	удовлетворительно (3)	
менее 30	неудовлетворительно (2)	не зачтено

Пример критериев и шкалы оценки ситуационной задачи.

«Отлично» - получает обучающийся, который свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы).

«Хорошо» - если обучающийся достаточно убедительно с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на все вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе.

«Удовлетворительно» - если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но всё же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

«Неудовлетворительно» - если обучающийся имеет очень слабое представление о предмете и допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной задачи на практике (табл. 2).

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)
	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования - программа подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре

Таблица 2

Критерии оценки решения ситуационной задачи

Критерий / оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Наличие правильных ответов на вопросы к ситуационной задаче	Правильные ответы даны на все вопросы, выполнены все задания	Правильные ответы даны на все вопросы, выполнены все задания	Правильные ответы даны на 2/3 вопросы, выполнены 2/3 заданий	Правильные ответы даны менее, чем на половину вопросов, выполнено менее половины заданий
Полнота и логичность изложения ответов	Достаточно высокая во всех ответах	Достаточно высокая в 2/3 ответов	Большинство ответов краткие, неразвернутые	Ответы краткие, неразвернутые, «случайные»

Пример критериев и шкалы оценки ситуационной задачи.

0 баллов – обучающийся не может сформулировать проблему, представленную в задании;

1 балл – обучающийся формулирует поставленную задачу, у него сформированы изолированные знания и умения, однако отсутствуют интегрированные понятия и навыки, в результате чего допущены ошибки в решении и задание не выполнено;

2 балла - задание выполнено, обучающийся применяет знания для решения поставленной проблемы, однако не сформированы компетенции, вследствие чего обучающийся испытывает затруднения в демонстрации способов решения задачи;

3 балла - задание выполнено как в теоретическом, так и в практическом плане, обучающийся легко демонстрирует свою компетентность по данному вопросу.

Пример критериев и шкалы оценки проблемно-ситуационной задачи по специальности

5 «отлично» – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций; оказание неотложной помощи, в соответствии с алгоритмами действий;

4 «хорошо» – комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических манипуляций; оказание неотложной помощи, в соответствии с алгоритмом действий;

3 «удовлетворительно» – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное последовательное, но неуверенное выполнение манипуляций; оказание неотложной помощи в соответствии с алгоритмом действий;

2 «неудовлетворительно» – неверная оценка ситуации; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению безопасности пациента; неправильное выполнение практических манипуляций, проводимое с нарушением безопасности пациента и медперсонала; неумение оказать неотложную помощь.