



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ
Учебно-методическая документация

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность

31.02.01 Лечебное дело

Квалификация выпускника: фельдшер

(углубленная подготовка)

Разработчики:

Н.Г. Кудыбина – преподаватель Медицинского колледжа МПК Новгородского государственного университета имени Ярослава Мудрого

Е.А. Радчук - преподаватель Медицинского колледжа МПК Новгородского государственного университета имени Ярослава Мудрого

Методические рекомендации по практическим занятиям
ОГСЭ.05 Психология общения приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей общепрофессиональных дисциплин колледжа

Протокол № 1 от «31» августа 2017г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии  Н.В. Шерышова

Содержание

1.	Пояснительная записка	4
2.	Тематический план учебной дисциплины	9
3.	Содержание практических занятий	12
	Раздел 1. Психология общения	12
	Тема 1.1. Общение как социальный феномен <i>Практическое занятие № 1</i>	12
	Тема 1.2. Профессиональное общение медицинского работника <i>Практическое занятие № 2</i>	20
	Раздел 2. Психология конфликта	29
	Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление <i>Практическое занятие № 3</i>	29
	Тема 2.2. Конфликт в профессиональной деятельности <i>Практическое занятие № 4</i>	38
	Раздел 3. Культура профессиональной коммуникации медицинского работника	53
	Тема 3.1. Работа в команде <i>Практическое занятие № 5</i>	53
	Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода <i>Практическое занятие № 6</i>	62
4.	Информационное обеспечение обучения	67
5.	Лист регистрации изменений	69

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по практическим занятиям предназначены для студентов очной формы обучения, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине «Психология общения», составлены в соответствии с:

1. ФГОС по специальности 31.02.01 Лечебное дело (углубленная подготовка),
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Положением о планировании, организации и проведении лабораторных работ и практических занятий студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают 6 практических занятий, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объеме 42 часов.

Целью методических рекомендаций является обеспечить условия качественной реализации программы дисциплины «Психология общения», подготовить выпускника, способного к профессиональной деятельности, участию в лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятиях людей.

Изучение дисциплины предусматривает формирование у обучающихся общенаучных и общепрофессиональных умений и знаний, универсальных способов деятельности и ключевых компетенций. Приоритетными из них при изучении дисциплины «Психология общения» являются умение применять приемы психологической саморегуляции; анализировать, оценивать и обобщать сведения; уметь находить и использовать информацию из различных источников.

В результате освоения дисциплины:

Обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Перечень формируемых компетенций:

Фельдшер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку.

Фельдшер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.1. Планировать обследование пациентов различных возрастных групп.

ПК 1.2. Проводить диагностические исследования.

ПК 1.3. Проводить диагностику острых и хронических заболеваний.

ПК 1.4. Проводить диагностику беременности.

ПК 1.5. Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребенка.

ПК 2.1. Определять программу лечения пациентов различных возрастных групп.

ПК 2.2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 2.3. Выполнять лечебные вмешательства.

ПК 2.4. Проводить контроль эффективности лечения.

ПК 2.5. Осуществлять контроль состояния пациента.

ПК 2.6. Организовывать специализированный сестринский уход за пациентом.

ПК 2.7. Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.

- ПК 3.1. Проводить диагностику неотложных состояний.
- ПК 3.2. Определять тактику ведения пациента.
- ПК 3.3. Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.
- ПК 3.4. Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий.
- ПК 3.5. Осуществлять контроль состояния пациента.
- ПК 3.6. Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.
- ПК 4.1. Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в ее проведении.
- ПК 4.2. Проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия на закрепленном участке.
- ПК 4.3. Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения.
- ПК 4.4. Проводить диагностику групп здоровья.
- ПК 4.5. Проводить иммунопрофилактику.
- ПК 4.6. Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.
- ПК 4.7. Организовывать здоровьесберегающую среду.
- ПК 4.8. Организовывать и проводить работу Школ здоровья для пациентов и их окружения.
- ПК 5.1. Осуществлять медицинскую реабилитацию пациентов с различной патологией.
- ПК 5.2. Проводить психосоциальную реабилитацию.
- ПК 5.3. Осуществлять паллиативную помощь.
- ПК 5.4. Проводить медико-социальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.
- ПК 5.5. Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.
- ПК 6.1. Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.
- ПК 6.2. Планировать свою деятельность на фельдшерско-акушерском пункте, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.
- ПК 6.3. Вести медицинскую документацию.
- ПК 6.4. Организовывать и контролировать выполнение требований противопожарной безопасности, техники безопасности и охраны труда на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах, офисе общей врачебной (семейной) практики.
- ПК 6.5. Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.

Усвоение учебного материала каждого раздела рабочей программы оценивается определённой формой контроля знаний и умений студентов.

Используются методы контроля:

- Тестовый контроль;
- Решение ситуационных задач;
- Устный фронтальный опрос.

Разработаны критерии оценки всех выполняемых заданий, что позволяет объективно оценить знания и умения студентов.

Критерии оценки

Полнота выполнения заданий контрольной работы характеризует качество знаний студентов и оценивается по пятибалльной системе.

«Отлично»

- письменное задание выполнено полностью
- материал оформлен в соответствии с требованиями

«Хорошо»

- письменное задание выполнено не полностью,
- в целом материал оформлен в соответствии с требованиями, но могут быть незначительные отклонения от требований

«Удовлетворительно»

- письменное задание выполнено не полностью
- оформление материала не соответствует требованиям

«Неудовлетворительно»

- письменное задание не выполнено
- оформление материала не соответствует требованиям

Критерии оценки

устного ответа, тестирования, решения ситуационных задач

Оценка устного ответа

5 «отлично» – студент полностью владеет теоретическими знаниями по теме, не допускает ошибок.

4 «хорошо» – студент владеет теоретическими знаниями темы, но допускает одну или две незначительные ошибки.

3 «удовлетворительно» – студент имеет общее представление темы, но допускает существенные неточности в деталях.

2 «неудовлетворительно» – студент имеет недостаточное представление темы, допускает существенные ошибки и не может их исправить даже по требованию преподавателя.

Оценка тестовых заданий

5 «отлично» – выставляется, если студент ответил полностью на все вопросы теста или допустил одну ошибку (90–100% заданий).

4 «хорошо» – выставляется, если студент допустил 4–5 ошибок (75–89%).

3 «удовлетворительно» – выставляется, если студент выполнил правильно более половины тестовых заданий (50–74%)

2 «неудовлетворительно» – выставляется, если студент выполнил правильно менее половины тестовых заданий

Оценка решения ситуационной задачи

5 «отлично» (90-100%) – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий.

4 «хорошо» (80-89%) – 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.

3 «удовлетворительно» (70-79%) – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах преподавателя.

2 «неудовлетворительно» (менее 70%) – неверная оценка ситуации; неправильно выбранная тактика действий.

Освоение учебного материала характеризуется следующими уровнями:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Итоговая форма контроля по дисциплине (в соответствии с учебным планом) – дифференцированный зачет.

2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология общения		30	Ознакомительный репродуктивный
Тема 1.1. Общение как социальный феномен	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие «общение» в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт». Виды и уровни и функции общения. Общение как обмен информацией. Общение как понимание людьми друг друга. Общение как межличностное взаимодействие. Виды социальных взаимодействий. Барьеры общения: способы преодоления. Роли и ролевые ожидания в общении. «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы, Агрессора и Спасателя. Понятие манипуляций в общении. Способы преодоления. Техники и приемы эффективного общения. Правила слушания.	1	
	<i>Практическое занятие № 1</i> Коммуникативный тренинг. Роль эмоций и чувств в общении. Развитие техники установления контакта и активного слушания.	12	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся № 1</i> Изучение информационного материала (приемы эффективного общения по Д.Карнеги). Самодиагностика коммуникативных способностей. Решение ситуационных задач по барьерам общения.	6	
Тема 1.2. Профессиональное общение медицинского работника	<i>Содержание учебного материала</i> Понятие делового общения. Правила ведения деловой беседы, убеждения. Имидж и профессионально-значимые качества медицинского работника. Особенности профессионального общения медицинского работника. Эмпатия. Профилактика профессионального выгорания и профессиональной деформации личности медработника. Понятие психологической безопасности. Этические принципы и гигиена общения медработника. Врачебная тайна	1	Ознакомительный Репродуктивный
	<i>Практическое занятие № 2</i> Особенности профессионального общения медицинского работника.	6	

	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Изучение информационного материала (взаимоотношения пациент- медработник). Выполнение психогимнастических упражнений на использование приемов конструктивного общения в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.	4	Ознакомительный репродуктивный
Раздел 2. Психология конфликта		20	
Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление	Содержание учебного материала Понятия «конфликт». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика межличностного конфликта и его последствия.	1	
	Практическое занятие № 3 Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. Анализ конфликта и возможностей его разрешения. Решение ситуационных задач. Способы разрешения конфликтов.	8	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3 Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации.	2	
Тема 2.2. Конфликт в профессиональ- ной деятельности	Содержание учебного материала Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1	Ознакомительный репродуктивный
	Практическое занятие № 4 Тренинг «Общение в конфликтной ситуации». Психопрофилактика.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4 Составление рекомендаций по работе с конфликтами в медицинских организациях Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования.	2	
Раздел 3. Культура профессиональ- но й коммуникации медицинского работника		22	

Тема 3.1. Работа в команде	Содержание учебного материала Типы коммуникации в медицинских организациях. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Социально-психологический климат в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.	1	Ознакомительный репродуктивный
	Практическое занятие № 5 Разработка и презентация проекта работы команды – в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность»	6	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5 Подготовить реферат.	6	
Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода	Содержание учебного материала Понятие индивидуального подхода и условия его реализации. Толерантность. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов. Феномен личностного влияния. Эффект плацебо.	1	Ознакомительный репродуктивный
	Практическое занятие № 6 Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся № 6 Изучение информационного материала (типы отношения к болезни) Самодиагностика факторов личностного влияния Выполнение психогимнастических упражнений по формированию межличностной аттракции.	4	
Всего:		72	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

Содержание практических занятий

Тема 1.1 Общение как социальный феномен

Практическое занятие № 1 (12 часов)

Цели:

1. Систематизировать и закрепить полученные ранее теоретические знания
2. Развивать познавательные способности и активность студентов
3. Формировать навыки и умения анализировать, обобщать, выделять главное

Требования к умениям и знаниям студентов:

Студент должен уметь:

- Определять уровень общительности
- Анализировать, сопоставлять и обобщать различные точки зрения и конкретный материал в работе над таблицей; делать логические выводы

Студент должен знать:

- Понятие общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Структура, функции, виды общения.
- Особенности общения в современном мире.
- Уровни общения.
- Критерии удовлетворенности общением.
- Техники и приемы эффективного общения

Оснащение занятия:

Схемы, бумажные и электронные справочные материалы.

Содержание практического занятия

Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности, что является одним из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.

На социальном уровне общение является необходимым условием для передачи социального опыта и культурного наследия от одного поколения к другому.

В психологическом смысле общение понимается как процесс и результат установления контактов между людьми или взаимодействие субъектов посредством различных знаковых систем.

Выделяют три аспекта общения, такие как передача информации (**коммуникативный аспект общения**); взаимодействие (**интерактивный аспект общения**); понимание и познание людьми друг друга (**перцептивный аспект общения**).

Ключевыми словами в понимании сущности общения являются: контакт, связь, взаимодействие, обмен, способ объединения.

Выделяют различные виды общения, которые чаще всего определяются спецификой обратной связи.

Общение может быть непосредственным и опосредованным, межличностным и массовым.

Непосредственное общение – это прямое естественное общение лицом к лицу, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и происходит не только речевое общение, но и общение с помощью невербальных средств.

Непосредственное общение является наиболее полноценным видом взаимодействия, потому что индивиды получают максимальную информацию.

Непосредственное общение может быть **формальным** и **межличностным**.

Оно может также осуществляться между субъектами и одновременно между несколькими субъектами в группе.

Однако непосредственное общение реально только для малой группы, т. е. такой, в которой все субъекты взаимодействия лично знают друг друга.

Прямое непосредственное общение является двусторонним и характеризуется полной и оперативной обратной связью.

Опосредованное или **косвенное общение** происходит в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием, например, если субъекты разговаривают по телефону или пишут письма друг другу.

К особому виду общения относится **массовое общение**, определяющее социальные коммуникативные процессы.

Массовое общение представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации.

Массовое общение может быть прямым и опосредованным.

Прямое массовое общение происходит на различных митингах, во всех больших социальных группах: толпе, публике, аудитории.

Опосредованное массовое общение чаще всего носит односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации.

Поскольку многие средства массовой коммуникации передают информацию большому количеству людей одновременно, обратная связь весьма затруднена, но все же существует.

У людей под влиянием содержания информации, передаваемой такими источниками, формируются мотивы, установки, которые в дальнейшем определяют их социальные поступки.

Уровни общения определяются общей культурой взаимодействующих субъектов, их индивидуальными и личностными характеристиками, особенностями ситуации, социальным контролем и многими другими факторами.

Доминирующими оказываются ценностные ориентации общающихся и их отношение друг к другу.

Самый примитивный уровень общения – **фатический** (от лат. fatuus – «глупый»), предполагающий простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся особенно не заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться.

Его примитивность заключается не в том, что реплики просты, а в том, что за ними нет глубокого смысла, содержания.

Иногда это уровень обозначают как **конвенциональный** (конвенция – «соглашение»).

Следующий уровень общения – **информационный**.

Происходит обмен интересной для собеседников информацией, являющейся источником каких-либо видов активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой).

Информационный уровень общения носит обычно стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече старых друзей.

Личностный уровень общения характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к самому глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека.

Личностный, или духовный, уровень характеризует только такое общение, которое нацелено на активацию позитивного отношения самих субъектов взаимодействия к себе, другим людям и окружающему миру в целом.

приемы активного слушания. Активное слушание необходимо для того, чтобы:

- продемонстрировать внимание к собеседнику, понимание содержания сказанного им;
- проверить правильность понимания сказанного;
- помочь говорящему высказать свои мысли.

Итак, перед Вами 8 приемов активного слушания:

Прием активного слушания 1.

Поощрение, одобрение, активизация собеседника.

- о Кивание головой в такт речи, контакт глаз.
- о Угу... ага... да...
- о Это интересно...
- о Понятно...

Прием активного слушания 2. Уточнение — просьба дать дополнительные, более точные разъяснения.

Уточняющий вопрос задается, если есть двусмысленные, многозначительные, непонятные моменты:

- о Вы не могли бы повторить...
- о Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...
- о Будьте добры, разъясните мне, пожалуйста, более точно...
- о Что Вы имели ввиду...
- о Что в Вашем понимании...

Прием активного слушания 3. Повтор — дословное повторение слов собеседника.

Прием активного слушания 4. Пересказ — повторение мысли говорящего своими словами:

- о Как я Вас понял...
- о Вы считаете, что...
- о Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...
- о Другими словами...
- о Правильно ли я вас понял - вы сказали что...?
- о Повторить с вопросительной интонацией
- о Вы считаете, что...
- о Значит можно согласиться с тем, что...
- о То есть...

Прием активного слушания 5. Развитие мыслей собеседника — проговаривание подтекста высказывания, нахождение истинного смысла высказывания.

Прием активного слушания 6. Отражение чувств собеседника — высказывание о том, как я понял чувства другого:

Структура занятия.

1. Введение.
2. Опрос студентов по теме, материалам лекций и учебника — для определения исходного уровня знаний.
3. Проверка домашнего задания по теме.
4. Коммуникативный тренинг.
5. Самодиагностика Тест: Интересно ли с тобой общаться?

6. Методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека.

Контрольные вопросы

- Что такое общение?
- Перечислить известные эмоциональные состояния?
- Что такое фрустрация?
- Зачем нужны чувства?

Коммуникативный тренинг

Задачи тренинга:

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей;

Общение людей друг с другом - чрезвычайно сложный и тонкий процесс. Неэффективность в общении может быть связана с полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения, например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации. Может быть вызвана недостаточным самоконтролем, например, из-за неумения справиться с перевозбуждением, импульсивностью, агрессией и т. д. Каждый из нас учится ему в ходе всей своей жизни, приобретая опыт, который часто строится на ошибках и разочарованиях. Можно ли научиться общению, не используя для этого только свой реальный опыт? Да, и сделать это при помощи игры. Игра - это модель жизненной ситуации, в частности общения, в процессе которой человек приобретает определенный опыт. Кроме того, совершая ошибки в искусственной ситуации общения, человек не чувствует той ответственности, которая в реальной жизни неизбежна. Это дает возможность больше пробовать, проявлять творчество, искать более эффективные формы взаимодействия друг с другом и не бояться "поражения".

Несомненным позитивным моментом игровых упражнений является возможность получить оценку своего поведения со стороны, сравнить себя с окружающими и скорректировать свое общение в следующих ситуациях. Следует помнить, что намного легче заметить ошибки, неточности в общении своих близких, сотрудников, руководителей, чем свои собственные.

Предлагаемый тренинг способствует овладению приемами эффективного общения через игровые компоненты и технику активного слушания.

Ведущий рисует на доске (или вывешивает заранее приготовленный рисунок) "лестницу коммуникативного мастерства". Левый край - мастер коммуникации, правый - уровень мастерства. Задача - найти свое место на этой лестнице и встать туда, в соответствии со своими собственными представлениями. В конце занятия можно повторить эту процедуру с разными вариантами добавлений. Например, каждому из участников проранжировать других по уровню коммуникативных способностей в начале занятия и по его итогу.

Следующий шаг - информационное сообщение ведущего о невербальных каналах коммуникации:

- глаза и контакт с помощью взгляда;
- лицо и лицевая экспрессия;
- жесты;
- позы;
- тактильные ощущения (касания);
- дистанция во время общения.

"ВИЗУАЛЬНОЕ ЧУВСТВОВАНИЕ"

Назначение:

- совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга.

Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников, и через 2-3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение 1-2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Задание; каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

"ЧЕРЕЗ СТЕКЛО"

Назначение:

- формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятое.

Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

ТЕСТ: ИНТЕРЕСНО ЛИ С ТОБОЙ ОБЩАТЬСЯ?

Если ты однажды уже задавал себе этот вопрос, то наш следующий тест – для тебя. Ведь быть интересным и легким в общении человеком очень важно. Только так можно установить нормальные отношения со сверстниками и

людьми старшего возраста, узнать больше об окружающем мире, стать полноправным участником сложного и вместе с тем захватывающего процесса под названием жизнь.

За каждый положительный ответ прибавь один балл, а за отрицательный – отними.

1. Чтобы быть хорошим собеседником, надо быть хорошим слушателем.
2. Твои родители кое-что смыслят в этой жизни.
3. Люди часто молчат не потому, что стеснительны, а потому, что не знают, что сказать.
4. Ты любознательный.
5. Ты иногда разговариваешь подолгу с людьми, которые намного старше тебя.
6. Чтение научной фантастики дает прекрасную пищу для размышлений.
7. Ты стараешься быть в курсе того, какой автор или музыкальная группа сегодня популярны.
8. Только из книжек нельзя усвоить необходимые для жизни знания и навыки.
9. Тебе часто приходилось прогуливать уроки.
10. Ты не состоишь ни в одном клубе по интересам.
11. Среди твоих друзей есть не только ровесники, но и те, кто старше, а также те, кто младше.
12. Ты любишь выступать с чтением стихов или с докладами на заданную тему.
13. У тебя нет дефектов речи, таких, как заикание или плохое произношение отдельных звуков.
14. Ты всегда стараешься сформулировать свою мысль, даже если сделать это не так просто.
15. Тебе приятно поболтать с человеком, даже если у вас с ним разительно отличаются взгляды на жизнь и практически нет общих интересов.
16. Ты стараешься следить за происходящими в стране и в мире событиями.
17. Ты сомневаешься, что народная мудрость всегда права.
18. Ты стараешься не давать советов, если тебя об этом не просят.
19. Твое желание общаться не зависит от настроения.
20. Если чего-то не знаешь или не понимаешь, ты не боишься в этом признаться.

Итак, какую сумму тебе удалось набрать?

От 20 до 10 баллов – похоже, что ты очень общительный и любознательный человек. Наверняка с тобой интересно. Твой широкий кругозор и уважение к интересам окружающих являются залогом того, что к тебе будут тянуться люди. Самое важное, что тебе интересно не только в кругу своих ровесников. Умение находить общий язык с самыми разными людьми непременно пригодится тебе в жизни.

От 0 до 10 баллов – наверное, не все смогут ответить на вопрос, интересно с тобой общаться или нет. А все дело в том, что ты предпочитаешь контактировать только с определенным кругом людей. Ничего плохого в

этом нет. Вот только постарайся все-таки не утратить навыков общения с людьми вообще. Ведь в жизни нам нередко приходится сталкиваться с теми, кто не разделяет наших интересов и имеет абсолютно другие взгляды на жизнь. Так что помни: помимо твоей эрудированности, не менее важно желание общаться.

От 10 до 0 баллов – а тебе никто не говорил, что ты зануда? А может быть, ты просто предпочитаешь пропускать подобные реплики мимо ушей? А стоило бы обратить на них внимание. Конечно, рядом с тобой наверняка есть человек, которому с тобой интересно и который занудой тебя вовсе не считает. Но тебе стоило бы позаботиться о своей репутации. Тебе ведь не хочется, чтобы каждый новый собеседник относился к тебе с предубеждением.

От 10 до 20 баллов – такой результат отображает более чем печальную картину. Похоже, окружающие вообще не видят смысла в тесном и продолжительном общении с тобой. А все потому, что тебя просто невозможно ни в чем переубедить. При тебе даже сложно высказывать какие бы то ни было мысли и предположения. Так что настоятельно советуем тебе пересмотреть свое критическое отношение к окружающим. Помни: никто в этом мире не может претендовать на роль знатока истины в последней инстанции. И от всей души желаем тебе преодолеть тот барьер, который мешает твоему нормальному общению с людьми.

Методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека.

Перед Вами 16 вопросов на каждый из которых Вы должны ответить утверждением "да" или "нет". Следует помнить, что нет "правильных" или "неправильных" ответов, т. к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

Заранее благодарим Вас!

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?
3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?

9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?
15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?
16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Обработка результатов подсчитывается количество ответов

Интерпретация

- 6 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации - когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания

- от 7 до 10 баллов - средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации.

Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

- 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе деятельности лежит общение с людьми).

Тема 1.2 Профессиональное общение медицинского работника ***Практическое занятие № 2 (6 часов)***

Цели:

1. Систематизировать и закрепить полученные ранее теоретические знания
2. Развивать познавательные способности и активность студентов
3. Формировать навыки и умения анализировать, обобщать, выделять главное

Требования к умениям и знаниям студентов:

Студент должен уметь:

- выполнять практические навыки с помощью упражнений
- анализировать, сопоставлять и обобщать различные точки зрения; делать логические выводы

Студент должен знать:

- Понятие делового общения.
- Эмпатия.
- Врачебная тайна.
- Психологическая безопасность.

Оснащение занятия:

Схемы, бумажные и электронные справочные материалы.

Содержание практического занятия

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Речь делового человека может быть устной и письменной. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по вопросу.
- Интервью - разговор с журналистом, предназначенный СМИ.
- Дискуссия; Совещание (собрание); Пресс-конференция.

Телефонный разговор.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

При всем многообразии форм делового общения **деловая беседа** является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Основными этапами деловой беседы являются: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы.

Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

1. установить контакт с собеседником;
2. создать благоприятную атмосферу для беседы;
3. привлечь внимание к теме разговора;
4. пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы.

Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...".

Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим..."; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам..."; "А у меня на этот счет другое мнение...".

Существует множество способов начать беседу, рассмотрим некоторые из них:

1. Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.
2. Метод "зацепки" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.
3. Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы.

Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы. Рассмотрим эти правила.

- ☐ Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.

- ☐ Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.

- ☐ В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.

- ☐ Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.

- ☐ Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.

- ☐ Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех,

- ☐ При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.

- ☐ Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.

- ☐ Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Рассмотрим основные виды замечаний и приведем возможные варианты того, какой может быть реакция на них. Естественно, предусмотреть все варианты невозможно, так как реальные обстоятельства всегда вносят определенные коррективы.

Запрещенные приемы во время деловой беседы

Ни в коем случае не следует:

- ☐ перебивать партнера;
- ☐ негативно оценивать его личность;
- ☐ избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;
- ☐ пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден;
- ☐ не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

Понятие «Эмпатия»

Само слово греческого происхождения и означает буквально «страсть», «страдание», «чувство». Изначально слово появилось в английском словаре в 1912 г. и в трактовке было аналогично «симпатии». Научный термин и определение понятия были введены американским психологом Э. Титченером, он объединил английское понятие и немецкое, что буквально означало слияние значений английского слова «симпатия» и немецкого – «вчувствование».

Эмпатия – это очень сильное чувство сопереживания другому человеку или существу, при котором чувства, эмоции и переживания другого воспринимаются как свои собственные.

Способность к такому сильному сопереживанию есть далеко не у каждого человека – в основном, прежде всего мы думаем о себе, о том, что думают о нас. Истинно эмпатийный человек забывает в момент сопереживания о себе и своих потребностях – настолько он сосредоточен на другом. **Проявление эмпатии – ценное качество, которое может быть очень болезненным для его обладателя в случае слабой нервной системы.**

В некоторых видах профессиональной деятельности, эмпатия как свойство личности является крайне важным качеством. Например:

- Эмпатия в медицине – база, на которой строится взаимоотношение с пациентом. Возможность выговориться, дать волю своим чувствам и эмоциям, назвать истинные причины болезни или стресса важно как для пациента, так и для врача, цель которого полно увидеть картину и поставить верный диагноз.
- В деловых отношениях и в менеджменте важное значение приобретает культурная эмпатия – так называется способность к пониманию, принятию и высокой оценке людей из разных культурных обществ, уважительное отношение к культурным различиям. Культурная эмпатия – свойство личности, которое можно выделить у северных народов или жителей средней полосы.
- Понятие в педагогике возникло на базе формирования новых ценностей современного общества. В государственном стандарте образования акцент делается на нравственном воспитании и развитии детей. Ребенок должен иметь способность к сопереживанию, сочувствию, милосердию и уметь воспринимать эмоции и переживания других. Все это способствует его успешной адаптации в окружающем мире.

Уровни

Психология полагает, что эмпатия в той или иной степени присутствует у каждого человека, однако степень ее выраженности бывает разной. В связи с этим ученые выделили 3 уровня эмпатийного переживания:

- Первый уровень эмпатии. Характеризуется черствостью и равнодушием к чувствам и переживаниям других людей. Такого человека беспокоят исключительно собственные проблемы, и он не желает видеть проблемы окружающих. Эмоции другого человека, которые проявляются посредством мимики, жестов, люди, имеющие первый уровень эмпатии, видят, но не понимают их и тем более не переживают как свои собственные.
- Второй уровень эмпатии. Проявляется в эпизодическом искреннем переживании. В основном, это связано с настроением и с объектом – высокий уровень сопереживания по отношению к близким людям и равнодушие к чужим.
- Третий уровень эмпатии. **Самый высокий и наиболее редко встречающийся.** В этом случае человек на регулярной основе и со всеми окружающими может тактично и тонко проживать чувство эмоционального единения. Такие люди имеют способность отодвинуть свое «Я» на задний план, проявить альтруизм и не осуждать других.

Виды

Э. Титчнер параллельно с введением термина разработал и ввел в психологию классификацию эмпатийного переживания, состоящую из трех категорий. Она основывается на разумном, чувственном и эмоциональном сопереживании, в зависимости от предрасположенности человека:

1. Эмоциональная эмпатия. Под этими словами подразумеваются реакции индивида на эмоциональные состояния другого – он чувствует истинные переживания и переносит их на себя. Большая часть общения между людьми строится на этом виде эмпатийного переживания.
2. Когнитивная эмпатия. **Способность людей к когнитивной эмпатии проявляется в понимании, сравнении, анализе мыслей, которые есть у других.** Основная задача эмпата при таком виде – это осознать и глубоко понять. Чаще всего, этот вид проявляется во время дискуссий и научных споров, когда стоит задача не оценивая и не переходя на эмоции понять происходящее и точку зрения оппонента и выразить ее словами, понятными для других.
3. Предикативная эмпатия. При этом виде эмпатийного переживания, человек имеет способность к анализу и предсказыванию реакции других людей на какие-либо действия или события. Слово «предикат» – значит то, что утверждается о субъекте. В повседневности этот вид эмпатии активно используется между людьми, когда существует необходимость поставить себя на место другого и представить его реакцию.

Врачебная тайна

Медицинские работники обязаны сохранять в тайне информацию о пациенте, которая стала им известна в ходе его обследования и лечения. Случаи невыполнения этого правила встречаются нередко, причем зачастую ни медработник, ни пациент, ни лица, получившие от медработника сведения, даже не задумываются о факте нарушения закона.

В качестве примера можно привести ситуацию, когда родственники интересуются у лечащего врача состоянием здоровья человека, находящегося в стационаре. А врач из лучших побуждений отвечает на такие вопросы, не получив согласия пациента на сообщение сведений о нем. Другой пример — бабушка спрашивает у врача про диагноз своего внука, проходящего лечение. Если доктор раскроет эту информацию, предварительно не получив согласие на то родителей ребенка, то и это будет нарушением закона (ведь именно родители являются законными представителями несовершеннолетних).

Перечень сведений, образующих **врачебную тайну**, установлен законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011 № 323-ФЗ. К ним относится информация:

- о факте обращения в медучреждение;
- состоянии физического и психического здоровья человека;
- диагнозе и прогнозах заболевания;
- других фактах, установленных в ходе лечения и обследования или сообщенных самим пациентом.

Необходимо отметить, что названные сведения должны сохраняться в тайне и после смерти пациента.

Наиболее важная мера, направленная на сохранение в тайне сведений о пациенте, — это возложение на определенных лиц обязанности не раскрывать такую информацию. Сохранять **врачебную тайну** должны лица, которым она стала известна при выполнении служебных обязанностей, в частности:

- врачи;
- средний медперсонал;
- санитарки;
- сотрудники регистратуры;
- фармацевтические работники;
- студенты (при прохождении практики в больнице);
- лица, получившие информацию из медучреждения (например, следователь, раскрывающий дело о нанесении телесных повреждений).

За разглашение конфиденциальных сведений перечисленные лица могут быть привлечены к следующим видам ответственности:

1. Дисциплинарной — заключающейся в объявлении замечания или выговора по месту работы. В наиболее серьезных случаях виновный сотрудник может быть уволен.
2. Гражданско-правовой — заключающейся в денежной компенсации материального и морального вреда, причиненного пациенту.
3. Административной — установленной ст. 13.14 КОАП РФ и предусматривающей наложение штрафных санкций в размере до 1 тыс. руб. На должностное лицо (например, руководителя медицинской организации) может быть наложен штраф и до 5 тыс. руб.
4. Уголовной — установленной ч. 2 ст. 137 УК РФ (за распространение сведений о лице, которые составляют его личную либо семейную тайну, с использованием служебного положения). Максимально возможное наказание — лишение свободы сроком до 5 лет.

Кроме того, законом установлены определенные правила, помогающие сохранить в тайне сведения о пациенте:

1. Медучреждения при оформлении документов должны использовать печати и штампы, в которых не указывается профиль учреждения. Например, вместо наименования «Смоленский областной психиатрический диспансер № 3» печать должна содержать наименование «Смоленский областной диспансер № 3».
2. При оформлении больничного листка в нем отражается лишь общая причина нетрудоспособности (травма, заболевание и т. п.), а не конкретный диагноз. Хотя по заявлению самого пациента в листке нетрудоспособности реальный диагноз может быть и указан.

Психологическая безопасность

-

переживание личностью психол. комфорта, выражающееся в восприятии собственного статуса, чувства собственного достоинства и их неприкосновенности а также в эмоциональном принятии себя. В аспекте взаимодействия личности со СМИ психол. безопасность означает невмешательство СМИ в личностное пространство человека.

Упражнение «Испорченный телефон»

Цель упражнения: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Из зала выбираете пять человек, четыре из них выходят из комнаты. Пятому даёте текст: «У отца было 3 сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвёртому человеку, тот третьему, тот второму, и затем

первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная с самого последнего человека, вы расспрашиваете, о чём был текст истории. Можно просить повторять текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения. На что обращал в первую очередь внимание слушатель. Насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Каким образом выявленные закономерности общения могут проявиться в процессе делового общения? Что необходимо учитывать, чтобы избежать негативных эффектов при восприятии и передачи информации?

Упражнение «Побег из тюрьмы»

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 минут) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»)). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

Задание

Составить таблицу «Профессионально-значимые качества медицинского работника» (моральные, профессиональные качества)

Согласно опросам, для больных моральные качества медицинского персонала играют главную роль. Профессионализм медиков считается сам собой разумеющимся. Доверяя медицинскому работнику, больные ждут от него демонстрации высших моральных качеств:

- чуткости;
- исключительной добросовестности;
- тактичности;
- честности;
- терпеливости и внимательности;
- способности к самоотверженности;
- и главное - любви к людям и своей работе.

Чувство долга, гуманность медицинского работника – основное в медицинской этике. Медицинская этика – это система требований и норм к моральному облику и поведению врача и всего медицинского персонала. Мораль регулирует отношение врача к больному и здоровому человеку, к родственникам пациента, к коллегам, к обществу и государству.

Еще Гиппократ считал, что медицинский сотрудник должен быть скромным и сдержанным, добрым и вежливым, постоянно обогащать свои знания и прислушиваться к мнениям коллег, видеть свою цель не в добывании славы и денег, а в облегчении страданий и исцелении больных, в самоотверженном служении людям, которые обращаются к нему за помощью и за советом.

Профессиональные качества медицинского работника

Не вызывает сомнения, что без объективных истинных знаний деятельность медицинского работника, даже при условии соблюдения моральных принципов, является непрофессиональной. Медицинский персонал обязательно должен быть квалифицированным.

Медицинские работники должны обладать такими качествами, как высокое мастерство и профессиональная настойчивость, наличие необходимых практических и теоретических знаний, компетентность, наблюдательность и проницательность, развитое клиническое мышление и пристрастие.

Начиная общение с больным, медицинский работник обязан сосредоточить все свое внимание на сохранении жизни, облегчении страданий и восстановлении здоровья, полностью подчинив достижению этих целей ум, волю, знания и опыт. Одними из основных требований к врачам и медсестрам являются доброжелательное отношение к больному и высокий профессионализм.

Раздел 2. Психология конфликта

Тема 2.1 Конфликт как универсальное явление ***Практическое занятие № 3 (8 часов)***

Цели:

1. Систематизировать и закрепить полученные ранее теоретические знания
2. Развивать познавательные способности и активность студентов
3. Формировать навыки и умения анализировать, обобщать, выделять главное

Требования к умениям и знаниям студентов:

Студент должен уметь:

- разрешать конфликтные ситуации
- анализировать, сопоставлять и обобщать различные точки зрения; делать логические выводы

Студент должен знать:

- Понятие «конфликт».
- Способы разрешения конфликтной ситуации.

Оснащение занятия:

Схемы, бумажные и электронные справочные материалы.

Содержание практического занятия

1. Коммуникативный тренинг

2. Самодиагностика (Тест Томаса)

"Конфликт социальный (от лат. conflictus - столкновение) есть предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в многообразных формах борьбы между индивидами и различными социальными общностями, направленной на достижение экономических, социальных, политических, духовных интересов и целей, нейтрализацию или устранение действительного или мнимого соперника и не позволяющей ему добиться реализации его интересов"

"Конфликт в общении" - это насильственное межличностное противоборство, связанное с сознательным ущемлением нравственного достоинства и потребностей партнера" Сафьянов В.И. Этика общения: проблема разрешения конфликта.

основные признаки:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений.
2. Конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

Определяют пять основных стратегий поведения:

- 1) сотрудничество;
- 2) компромисс;
- 3) избегание;
- 4) приспособление;
- 5) соперничество.

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы: степень ущерба и размер потерь при конфликтном

взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.

Сотрудничество – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, по этому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обуславливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Компромисс предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта неистраченными.

Приспособление – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

Соперничество оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

Существуют специальные правила предупреждения конфликта:

Не говорите сразу с возбужденным («взвинченным») человеком.

Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела.

Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, «встать на его место».

Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение, не скупитесь на похвалу.

Будьте готовы к общению, освободитесь от неприятных эмоций.

Правила поведения для конфликтных людей:

Не стремитесь доминировать (быть главным) во что бы то ни стало.

Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа.

Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.

Критикуйте, но не критиканствуйте.

Чаще улыбайтесь.

Традиции хороши, но до определенного предела, во всем надо знать меру.
Сказать правду тоже надо уметь.

Будьте независимы, но не самонадеянны.

Не превращайте настойчивость в назойливость.

Будьте справедливы и терпимы к людям. Не переоценивайте свои возможности и способности, не умаляйте способности и возможности других.

Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.

Овладейте умениями саморегуляции (умение управлять своими эмоциями и поведением). Путь к бесконфликтному общению начинается с наведения «порядка в себе».

Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

Теперь попробуем определить, какую стратегию поведения в конфликте предпочитаете вы, пройдя тест (Тест Томаса)

Тестовый материал.

1. а) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса,
б) Предпочитаю не обсуждать то, в чем мы с кем-либо расходимся, а обратить его внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов и другого человека, и моих собственных.
3. а) Обычно я стремлюсь добиться своего.
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя,
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я прежде всего стараюсь определить, что затрагивает чьи-либо интересы и в чем причина спора.
9. а) Я думаю, что не всегда следует волноваться из-за возникший; разногласий.
б) Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я упорно стремлюсь добиться своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стремлюсь точно определить, каковы затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого и в первую очередь сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его отношении к ней.
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество мои взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать например напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, ли он также идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить затронутые интересы и то, чем вызваны спорные вопросы.
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
б) Я всегда склоняюсь к откровенному обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится между моей; позицией и позицией другого человека.
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу, б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
 б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
 б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы могли совместно добиться успеха.

Обработка результатов. Полученные данные соотносят с "ключом" (см. табл. 20) и подсчитывают частоту проявления каждого типа поведения.

Ключ опросника

№№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	

18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Интерпретация результатов. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденций к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Получив результаты теста, возможно, кто-то из вас открыл что-то новое в себе. Но не стоит воспринимать это как нечто неизменное. Это повод задуматься и в дальнейшем изменить свою точку зрения, самого себя.

Коммуникативный тренинг

Цель: Формирование навыка конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- познакомить с понятием «конфликт», его составляющими;
- обучить видеть скрытые мотивы конфликта;
- ознакомление с различными стилями реагирования в конфликтных ситуациях;
- применение навыков конструктивного разрешения конфликтов;

- развить способность к выработке собственных способов эффективной коммуникации.

Как же выйти из конфликтной ситуации?!

Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удаётся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться. Определите свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путём переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон.

Для правильного управления межличностным конфликтом важно не только помнить о своей позиции и понимать позицию другой стороны, но и осознавать состояние поля в целом.

Спокойно заявите о своих интересах, спросите вашего противника, хочет ли он работать над разрешением конфликта. Если не хочет, то как он видит решение проблемы. Предлагайте разные варианты. Если они не принимаются, работайте над конфликтом самостоятельно.

Если противник готов к урегулированию конфликта, осознайте своё состояние: что вы сейчас чувствуете и чью сторону в этот момент принимаете — свою или партнёра-противника.

Ищите понимание, а не победу. Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой имел ввиду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнёра. Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

Следите за тем, что говорите:

о Употребляйте слова, которые „поднимают“ человека, а не „опускают“ его.
о Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы?

о Не используйте слова „всегда“ и „никогда“.

о Будьте правдивы и делайте это с добром.

о Иногда бывает лучше и промолчать.

Нападайте на проблему, а не на человека.

о Говорите о конкретных вещах, не обобщайте.

о Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи.

о Не говорите о нём, говорите о себе. Вместо „ты врёшь“ скажите: „у меня другая информация“.

о Расслабьтесь и ничего не бойтесь. Помните о духе поля, если вы не будете ему мешать, конфликт разрешится наилучшим способом.

Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнёром. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет партнёру лучше понять вас. Позволяйте и партнёру свободно выражать свои эмоции.

Разберитесь в своих чувствах: определите, какие эмоции вы можете выразить и какие подавляете. Почему? Сообщение о своих переживаниях — это один из путей отстаивания своей позиции.

Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Выражая их, осознавайте пространство вокруг вас. Выразив эмоцию, спокойно дайте ей уйти. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а даёт возможность продолжить диалог.

Гибкое и творческое отношение к ситуации — одно из условий управления конфликтом.

Учитесь чувствовать состояние другого, общую „атмосферу“ конфликта. Помните, что вы находитесь в общем поле, где каждый участник играет свою роль в общем процессе.

Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта.

Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом. *Выйдите из своей роли и буквально смените позицию* — перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнёра. Что нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

Если вы сейчас захотите помочь партнёру, вернитесь в конфликт и займите его позицию. Делайте это искренне, спросите, чем можете ему помочь. Понаблюдайте за ним, постарайтесь почувствовать, что он испытывает сейчас. Помогите ему выразить свои чувства.

Принятие позиции своего противника помогает нам понять с какими сторонами себя мы сейчас в конфликте. Конфликтная ситуация возникает потому, что в нас самих есть то, что согласно с нашим противником. Поле организует конфликт, чтобы мы лучше поняли себя. И пока мы это не поймём, будем попадать в подобные конфликты или долго находиться в одной конфликтной ситуации.

Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или перейдёт на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства. *Проработайте и этот уровень.*

Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнёра.

Если человек скажет: „нет“, — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас.

Если совместные усилия не привели к разрешению конфликта, попробуйте решить проблему самостоятельно. Для этого представьте стороны конфликта как внутренние части своего „я“ и проработайте его.

Чтобы стать мастером управления конфликтами, необходимо развивать в себе восприимчивость. Это даёт возможность чувствовать намерения

партнёра (противника), позволяя вести более конструктивный диалог. Для развития восприимчивости учитесь жить настоящим моментом — „здесь и теперь“. В настоящем человек уравновешен и открыт для нового, способен гибко реагировать на меняющуюся ситуацию. Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста.

Тема 2.2 Конфликт в профессиональной деятельности

Практическое занятие № 4 (6 часов)

Цели:

1. Систематизировать и закрепить полученные ранее теоретические знания
2. Развивать познавательные способности и активность студентов
3. Формировать навыки и умения анализировать, обобщать, выделять главное
4. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Требования к умениям и знаниям студентов:

Студент должен уметь:

- разрешать конфликтные ситуации
- Анализировать, сопоставлять и обобщать различные точки зрения; делать логические выводы

Студент должен знать:

- Понятие «конфликт».
- Способы разрешения конфликтной ситуации.
- Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Оснащение занятия:

Схемы, бумажные и электронные справочные материалы.

Содержание практического занятия

1. Решение ситуационных задач
2. Контрольный тест

Пути разрешения конфликтов Варианты и пути решения конфликтов разнообразны. В тех ситуациях, когда затрагиваются интересы и мнения друг друга, существует различные аспекты поведения людей, проработанные специалистами. На основе этого анализа базируются **основные пути решения конфликтных ситуаций:**

Конкуренция. Такой волевой способ разрешения спорной ситуации подходит для сильных личностей, которые активны и настроены на реализацию в первую очередь собственных интересов, не опираясь на интересы других личностей, находящихся в рабочем процессе. Отличительная черта таких людей – умение принуждать окружающих принимать его средство решения разногласий. Этот способ наиболее резкий из всех остальных вариантов разрешения конфликтов. Подойдет для тех, кто обладает мощным резервом внутренних сил для того, чтобы переломить ситуацию и склонить других на свою сторону. Чаще всего такие способы разрешения конфликта приемлемы для руководителей. В этом случае легче всего добиться подчинения сотрудников, положительного выполнения поставленных задач, настроить коллектив на успех и процветание компании. Именно сильные личности способны вывести организации из кризиса, поднять общий дух и настрой коллектива для эффективной работы и достижения положительных результатов. Конкуренция подразумевает сильную позицию у человека, который прибегает к этому виду решения спорных вопросов. Однако, нередко встречаются люди, которые используют этот метод нейтрализации текущего конфликта из-за собственной слабости. Знакомая ситуация, когда человек теряет надежду на урегулирование ситуации в свою пользу и прибегает к разжиганию нового противоречия с окружающими. Так, дети нередко провоцируют старших, получая по заслугам, уже выступают в роли жертвы, жалуясь родителям на поведение другого ребенка, которого он сам подтолкнул причинить себе обиду или боль. Нередки случаи, когда люди выступают в роли провокаторов исключительно из-за своей глупости. Эта ситуация наиболее тяжела и трудноразрешима в коллективе, особенно если виновником очередного конфликта становится начальник, которому противостоять сложно из-за субординации. Способы разрешения конфликта разнообразны, тем не менее решившись на урегулирование противостояния именно таким способом, нужно быть уверенным в собственных силах и определенно знать, что шансы стабилизации ситуации в свою пользу очень велики.

Уклонение. Способы разрешения конфликтов существуют самые разные, однако, этот метод разумно использовать в том случае, когда выигрыш противодействующей силы становится очевидным. «Бегство» считается проявлением трусости и слабости, но не тогда, когда это приносит преимущество в дальнейшей работе и во взаимоотношениях. Вы не раз, скорее всего, сталкивались с тем, как руководители тянут время, медлят с принятием резолюции, откладывают решение вопросов на неопределенный срок. Оправдания для того находятся самые разные. Помните, что существует риск полного фиаско, так как неизбежное отвлечь достаточно сложно, и постоянно увлекаться таким способом урегулирования конфликтных ситуаций тоже не стоит. Однако, есть ситуации, когда разумно использовать уклонение от решения вопросов с целью выиграть время. Это проявление сильной и умой стороны личности. Правда, следует четко разграничивать желание избежать ответственности и находиться в

выжидательной позиции, чтобы разрешить конфликт в свою пользу. Удача может не обернуться к вам, тогда поражение может стать сильным ударом и эмоциональным потрясением (осознание собственной нерешительности). Поэтому используйте этот путь разрешения противоречий грамотно.

Приспособление. В такой форме можно решить разногласия в том случае, когда вы признаете доминирование оппонента. Здесь приходится пренебрегать своими интересами ради урегулирования споров. Можно расценить приспособление как проявление слабости, а можно как разумную позицию в случае, если:

- уступая своему сопернику, вы не несете больших потерь;
- приоритетным для вас является сохранение дружеских отношений с коллегой или коллективом;
- вы не обладаете всеми необходимыми ресурсами и властью для подавления разногласий;
- вы осознаете важность победы оппонента над вами;
- сопротивление и продолжение борьбы может существенно навредить собственным интересам, дальнейшей карьере и здоровью;
- конкурент обладает слишком мощными рычагами подавления, необходимо приспособиться, искать лазейки и другие способы разрешения конфликта, чтобы остаться на плаву и в будущем развиваться сильнее соперника;
- вы осведомлены о том, какие подводные камни скрываются за принятием решения. Дав возможность реализовать идею сопернику, вы получаете преимущество в случае подтверждения того, что это решение со стороны оппонента было опрометчивым.

Сотрудничество. Этот способ решения конфликта базируется на том, что обе стороны находят выгодные позиции для примирения и, не прибегая к игнорированию своих и чужих интересов, вступают в положительное взаимодействие. Все методы разрешения конфликтов имеют свои плюсы и минусы, однако, этот путь навстречу погашения споров является самым благоприятным. Когда обе стороны принимают ответственность, обладают всеми необходимыми ресурсами для снижения или полной ликвидации конфликта, тогда они готовы с учетом взаимовыгодных решений продолжать сотрудничество. Эта позиция определена для тактичных и сильных личностей, способных выразить и озвучить свое мнение, цели, желания, намерения и выслушать оппонента, дабы прийти к общему заключению. Как правило, с подобной формой решения конфликтов сталкиваются те организации, которые дальновидны и в состоянии найти более глобальные грани соприкосновения интересов. Правильное расставление приоритетов позволяет уже потом урегулировать спорные вопросы на промежуточных уровнях узкого направления или временного характера. Это проявление сильной стороны. Если принятие решения вызвано слабостью, то подобное сотрудничество скорее приобретают форму приспособления. Однако, такой вариант не является негативным в том случае, если в ближайшем будущем не намечается резких изменений в распределении противоборствующих сил.

Компромисс. Выбирая методы разрешения конфликтов, не стоит забывать о таком способе урегулирования разногласий, как стремление обеих сторон к

компромиссным решениям. Иногда это может стать единственным рациональным путем к подавлению конфликта. Этот способ подойдет для тех лиц, которые стремятся к реализации общих интересов, но считают, что их одновременное достижение маловероятно. Эта ситуация часто возникает в том случае, когда стороны имеют отличный резерв возможностей, но имеют разную схему завоевания результата и взаимоисключающие интересы. В таком случае самым оптимальным вариантом является кратковременное сотрудничество на компромиссных условиях и получение выгоды для обеих сторон.

Способы разрешения конфликтов Все существующие на данный момент методы разрешения конфликтов бывают двух видов и несут в себе два результата урегулирования противостояния:

- негативные методы;
- позитивные методы.

Методы разрешения конфликтов Методы разрешения конфликтов могут перекликаться и сочетаться с различными видами борьбы. Можно рассмотреть основные из них. 1. Стремление достигнуть победы для того, чтобы завоевать полномочия и простор для реализации своих дальнейших действий. Главная цель – это дестабилизация оппонента путем внушения ему тем, в которых он слаб. Важно ослабить позиции оппонента, ограничить его свободу, жертвовать своими благами для получения лучших позиций и механизмов дальнейшего подавления противоборствующей стороны. 2. Использование ресурсов оппонента для достижения собственной выгоды. Основная цель – склонить противника к тем действиям, которые будут приносить очевидную выгоду для себя. 3. Критика рабочего процесса соперников. Цель этого способа борьбы – раскрыть, обнародовать и вывести из строя ключевые центры управления оппонента. Обличение, дискредитация, опровержение, критика, обнародование негативной стороны помогает выиграть время и подготовить площадку для реализации и подъема собственных интересов. 4. Затягивание. Такие аспекты, как быстрота и своевременность нанесения удара играют основополагающую роль в победе над противником. Для реализации подобного способа борьбы, прибегают к намеренному затягиванию решений назревших вопросов. Как раз можно выиграть время для того, чтобы подобрать нужный момент, обессилить и сокрушить противника. 5. «Время работает на нас». Способ для тех игроков, которые уверены в своих шансах на победу и выжидают момента, когда можно нанести удар. За этот период можно расставить силы, собрать необходимые ресурсы и подготовиться. Самый яркий пример такого вида борьбы – это высказывание своей позиции в самом конце, когда есть возможность взвесить все «за» и «против», воспользоваться уже озвученными идеями, при этом сохранить невозмутимость и достоинство. 6. Избегание ответственности. Этот метод борьбы перекликается с 4 способом, только используется не для того, чтобы получить временную возможность собрать силы и ждать подходящего момента для нанесения удара, а

применяется для полной дестабилизации противника. Как правило, решение в итоге не принимается вовсе, благодаря истощению физическому, моральному и финансовому у оппонента. 7. Полный уход от конфликта. На первый взгляд может показаться проявлением слабости, однако, дает возможность собрать силы, лучше изучить оппонента, решить задачу или найти пути ее решения и нанести неожиданный удар, после чего стать победителем в конфликтной ситуации.

Позитивные способы разрешения конфликта основываются на конструктивных переговорах. Как правило, целью взаимодействия с оппонентом является единогласная победа над ним. Однако, вариант достижения своего превосходства выбирается более мягкий, по сравнению с вышеописанными методами борьбы. Переговоры помогают определить позицию соперника, прощупать слабые стороны, сыграть на собственных преимуществах в том или ином вопросе, прийти к взаимным уступкам, принятию выгодного обоюдного решения. Способы разрешения конфликта путем переговоров базируются на основных правилах поведения, которые в случае их соблюдения, приносят положительный результат и успех в противостоянии. 1. Следует концентрироваться на предмете переговоров, а не на их участниках, отказаться от критики в адрес оппонента, так как это ведет к эмоциональному напряжению и обострению процесса общения. 2. Как правило, соперники делают акцент на своих позициях, четко отстаивая их. Однако, следует проникать глубже и возвращаться к вопросу о том, какие интересы преследует оппонент. Таким образом, можно выяснить искренние намерения противника и прийти к открытому диалогу, урегулировав все противоречия между обеими сторонами. 3. Целесообразно анализировать выгоду, которую получают обе стороны в случае договоренности. Поиск проблем и путей их решения, которые основаны на интересах обеих команд, помогут направить переговоры в русло примирения. Быть против каких-либо общих проблем психологически правильней, чем быть настроенными друг против друга. 4. Объективность при анализе проблемы дает возможность избежать негатива в отношении соперника. Так или иначе, отбросив субъективные характеристики, намного легче прийти к единому решению и сосредоточиться на удовлетворении общих интересов без предвзятостей и притязаний.

Что еще важно помнить о разрешении конфликтов.

Если конфликты решены не окончательно, вероятность их возобновления очень велика. Однако, любое стремление к погашению спорных вопросов имеет свои плоды. В первую очередь это дает почву для дальнейшего развития. Если вы способны урегулировать конфликт в личных отношениях, значит заслуживаете доверие со стороны оппонента. При этом неважно, какие методы разрешения конфликтов вы используете. Появляется уверенность в том, что даже малейшие неурядицы и проблемы вы сумеете решить, сохранив при этом твердые отношения. Если при возникновении

конфликта вы испытываете страх, значит в глубине души опасаетесь, что шансы на его положительное разрешение для вас минимальны. Тем более, если в прошлом опыт решения конфликтов является негативным, то уверенность в благоприятном исходе спора сводится к нулю. Как правило, в этом случае вы пойдете на уступки, бегство, что приведет к резким выплескам эмоций, которые могут только усугубить ситуацию. Какие пути, способы и методы разрешения конфликтов следует использовать вам, зависит от вашего характера и внутренних качеств, главное, это реализовывать свои сильные стороны в процессе урегулирования конфликта и по возможности избегать возобновления столкновений.

Типы конфликтных ситуаций

Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

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;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

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

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

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

Разрешите конфликтные ситуации представленные



Я уже вам
говорила, что
проносить
через проход-
ную предметы
такого размера
запрещено.



2

По утвержденным
недавно правилам,
на таких заявках
должна быть еще
подпись главного
бухгалтера.

ОТДЕЛ
СНАБЖЕНИЯ



3

Я выделяю людей
на эти работы, но
план будет
поставлен под
угрозу срыва.



4

Опять ваши
сотрудники
нарушают
правила
пожарной
безопасности.



5

Простите, но
в вопросах
детализовки
я более
компетентен.



6

Возмутительно,
руководство
проектов довери-
ли другому лицу,
когда основные
технические
решения принад-
лежат вам.



7

Это ужасно, вы
загубили проект,
над которым
работала вся
группа!



8

А вы, оказывае-
тся, карьерист.



9

Эту работу я
смогу закончить
только завтра.



10

Ваша заявка
составлена
неправильно,
поэтому машин-
ного времени для
вашего отдела
не выделено.



11

Вы давно
обещали это
место мне, а
назначили НН.



12

За такое решение
вам придется
краснеть на
совещании.



13

После такого
отчета едва ли вы
удержите
первое место.



14

Но ваше распоря-
жение идет
вразрез
с мнением
специалистов.



15

Простите, не
могли бы вы
завтра лично еще
раз зайти в отдел
кадров по моему
отделу?



16

По мнению нашего ОТК, присланный вами опытный образец не соответствует техническим нормам.

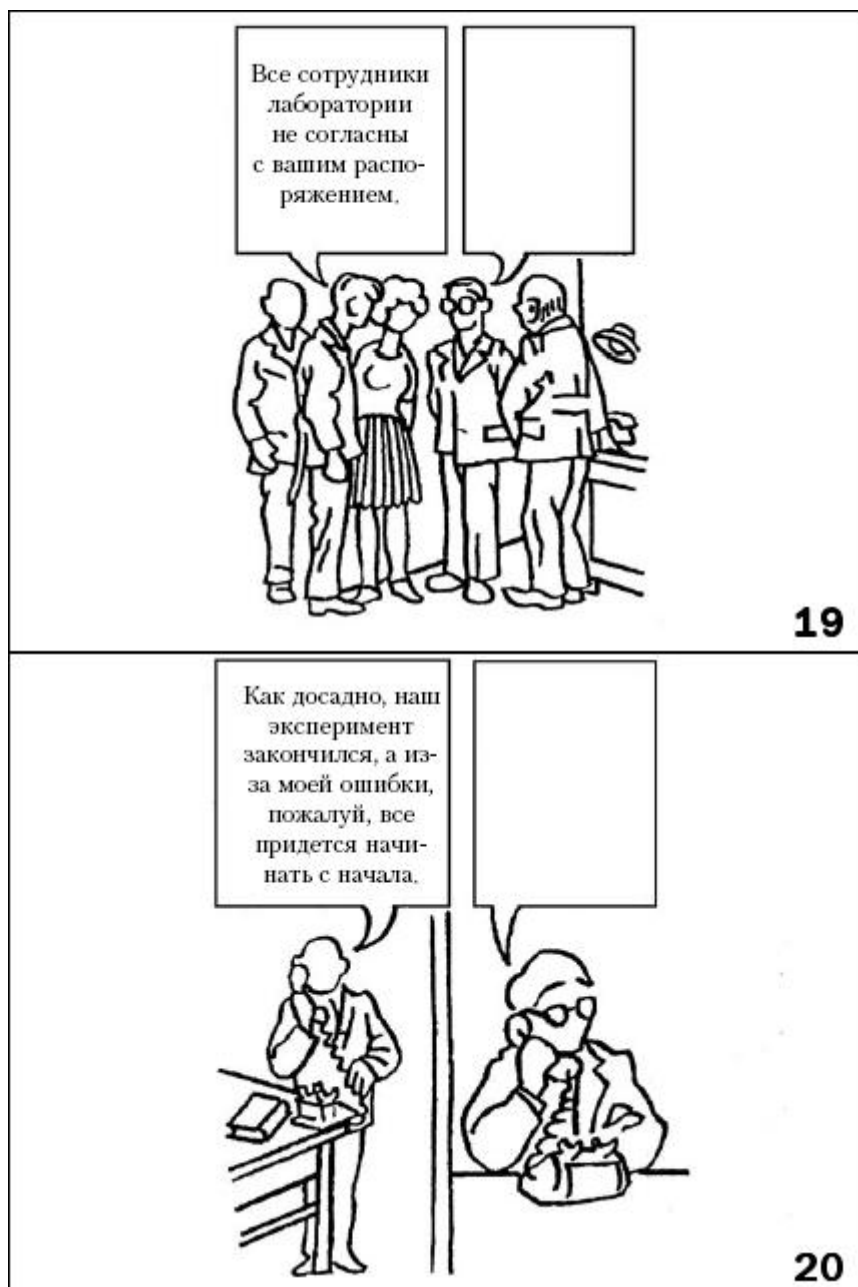


17

С человеком, которого вы обидели, вчера случилось несчастье, и он теперь лежит в больнице.



18



Раздел 3. Культура профессиональной коммуникации медицинского работника.

Тема 3.1 Работа в команде

Практическое занятие № 5 (6 часов)

Цели:

1. Систематизировать и закрепить полученные ранее теоретические знания
2. Развивать познавательные способности и активность студентов
3. Формировать навыки и умения анализировать, обобщать, выделять главное

Требования к умениям и знаниям студентов:

Студент должен уметь:

- разрешать конфликтные ситуации
- Анализировать, сопоставлять и обобщать различные точки зрения; делать логические выводы

Студент должен знать:

- Понятие «группа», «лидерство»
- Социально-психологический климат в ЛПУ.

Оснащение занятия:

Схемы, бумажные и электронные справочные материалы.

Структура занятия

1. Выполнить упражнения на сплочение коллектива, команды.

Самодиагностика лидерских способностей (тест Диагностика лидерских способностей (Е.Жариков, Е.Крушельницкий)).

Выделяет 5 основных шагов по созданию эффективной команды:

- Создать атмосферу доверия и уважения между членами (особенно это важно для старт-апов). Это позволит лидеру быть уверенным в команде, в ее работоспособности во время его отсутствия, а также в нормальной внутренней коммуникации.
- Лидер должен быть верным данному слову. Человек получает то, что дает. Поэтому требуя высокой производительности от команды, нужно и самому хорошо выполнять свои обязанности.
- Организуйте неофициальную встречу всех сотрудников. Хотя корпоративными праздниками сейчас никого не удивишь, их ценность как средства для знакомства, неформального общения и налаживания связей огромна. Если нет возможности провести корпоратив, просто пригласите своих сотрудников поиграть, например, в футбол. Часто во время командных действий проявляется индивидуальный характер и природные таланты, что позволяет лидеру лучше узнать подчиненных.
- Разрешайте конфликты. Не должно быть никакого недопонимания между участниками. Привлекайте всех задействованных в споре и принимайте решение, выслушав обе стороны. Так формируется разносторонний взгляд на проблему.
- Сделайте привлечение новых членов в команду коллективным решением. Обсуждайте кандидатуру нового сотрудника с группой. Пусть сотрудники поговорят с ним, ведь именно им работать с этим человеком бок о бок, и не последнее значение имеет то, как он впишется в коллектив.

Упражнение «Связующая нить»

Цель: сплочение коллектива.

Время проведения: 20 мин.

Материалы: клубок ниток.

Процедура проведения: ведущий перекидывает одному из участников клубок ниток, оставляя себе конец клубка, и говорит, что он любит, о чём мечтает и что он желает тому участнику, которому передал клубок. Другой участник ловит клубок, наматывает нитку на палец и продолжает игру дальше. Когда все участники проделают это упражнение, всех членов группы связывают нити клубка. Спросить участников, что на их взгляд, напоминает эта связующая нить, какие ассоциации вызывает. Затем предложить участникам закрыть глаза и удерживая свой конец нити, думать о том, что эта группа – единое целое, и каждый в группе ценен и важен. Вторая часть проводится под медитативную музыку. Можно участникам предложить представить группу в виде Образа кокона или Образа купола, который накрывает группу.

Рефлексия: сравните своё состояние до начала занятия и после, что изменилось, что вы чувствуете?

Упражнение «Веселый счет»

Цель: снятие внутреннего напряжения участников, сплочение группы путем совместного и одновременного выполнения упражнения.

Время проведения: 10 минут

Процедура проведения: ведущий называет какое-либо число, не превышающее количество человек в группе. Названное количество участников встает. В выполнении упражнения необходимо добиться синхронности, участники не должны совещаться.

Рефлексия: почему сначала не получалось выполнить задание? Что помогло в выполнении задания?

Упражнение «Дом»

Цель: осознание своей роли в группе, стиля поведения.

Время проведения: 20 минут.

Материалы: карточки с изображением животных.

Процедура проведения: участники делятся на 2 команды. Ведущий дает инструкцию: «Каждая команда должна стать полноценным домом. Каждый человек должен выбрать, кем он будет в этом доме – дверью, стеной, а может быть обоями или предметом мебели, цветком или телевизором? Выбор за Вами. Но не забывайте, что Вы должны быть полноценным и функциональным домом. В течение 10 минут постройте свой дом! Можно общаться между собой».

Рефлексия: Как проходило обсуждение в командах? Сразу ли Вы смогли определить свою роль в «доме»? Почему Вы выбрали именно эту роль? Я думаю, Вы все поняли, что каждая часть Вашего «дома» важна и нужна в

нем, каждая несет свою определенную функцию, без которой дом не может быть полноценным.

Тест "Диагностика лидерских способностей (Е.Жариков, Е.Крушельницкий)"

Чтобы пройти тест Вам понадобятся лист бумаги и ручка.

Назначение теста:

Представленная методика позволяет оценить способность человека быть лидером.

Инструкция к тесту:

Вам предлагается 50 высказываний, на которые требуется дать ответ «да» или «нет». Среднего значения в ответах не предусмотрено. Долго не задумывайтесь над высказываниями. Если сомневаетесь, все-таки сделайте отметку на «+» или «-» («а» или «б») в пользу того альтернативного ответа, к которому вы больше всего склоняетесь.

Тестовый материал:

1. Часто ли вы бываете в центре внимания окружающих?
а. да;
б. нет.
2. Считаете ли вы, что многие из окружающих вас людей занимают более высокое положение по службе, чем вы?
а. да;
б. нет.
3. Находясь на собрании людей, равных вам по служебному положению, испытываете ли вы желание не высказывать своего мнения, даже когда это необходимо?
а. да;
б. нет.
4. Когда вы были ребенком, нравилось ли вам быть лидером среди сверстников?
а. да;
б. нет.
5. Испытываете ли вы удовольствие, когда вам удастся убедить кого-то в чем-либо?
а. да;
б. нет.
6. Случается ли, что вас называют нерешительным человеком?
а. да;
б. нет.
7. Согласны ли вы с утверждением: «Все самое полезное в мире есть результат деятельности небольшого числа выдающихся людей»?
а. да;
б. нет.

8. Испытываете ли вы настоятельную необходимость в советнике, который мог бы направить вашу профессиональную активность?
- a. да;
 - b. нет.
9. Теряли ли вы иногда хладнокровие в разговоре с людьми?
- a. да;
 - b. нет.
10. Доставляет ли вам удовольствие видеть, что окружающие побаиваются вас?
- a. да;
 - b. нет.
11. Стараетесь ли вы занимать за столом (на собрании, в компании и т. п.) такое место, которое позволяло бы вам быть в центре внимания и контролировать ситуацию?
- a. да;
 - b. нет.
12. Считаете ли вы, что производите на людей внушительное (импозантное) впечатление?
- a. да;
 - b. нет.
13. Считаете ли вы себя мечтателем?
- a. да;
 - b. нет.
14. Теряетесь ли вы, если люди, окружающие вас, выражают несогласие с вами?
- a. да;
 - b. нет.
15. Случалось ли вам по личной инициативе заниматься организацией трудовых, спортивных и других команд и коллективов?
- a. да;
 - b. нет.
16. Если то, что вы наметили, не дало ожидаемых результатов, то вы:
- a. будете рады, если ответственность за это дело возложат на кого-нибудь другого;
 - b. возьмете на себя ответственность и сами доведете дело до конца.
17. Какое из двух мнений вам ближе?
- a. настоящий руководитель должен сам делать то дело, которым он руководит, и лично участвовать в нем;
 - b. настоящий руководитель должен только уметь руководить другими и не обязательно делать дело сам.
18. С кем вы предпочитаете работать?
- a. с покорными людьми;
 - b. с независимыми и самостоятельными людьми.

19. Стараетесь ли вы избегать острых дискуссий?
- a. да;
 - b. нет.
20. Когда вы были ребенком, часто ли вы сталкивались с властью вашего отца?
- a. да;
 - b. нет.
21. Умеете ли вы в дискуссии на профессиональную тему привлечь на свою сторону тех, кто раньше был с вами не согласен?
- a. да;
 - b. нет.
22. Представьте себе такую сцену: во время прогулки с друзьями по лесу вы потеряли дорогу. Приближается вечер и нужно принимать решение. Как вы поступите?
- a. предоставите принятие решения наиболее компетентному из вас;
 - b. просто не будете ничего делать, рассчитывая на других.
23. Есть такая пословица: «Лучше быть первым в деревне, чем последним в городе». Справедлива ли она?
- a. да;
 - b. нет.
24. Считаете ли вы себя человеком, оказывающим влияние на других?
- a. да;
 - b. нет.
25. Может ли неудача в проявлении инициативы заставить вас больше никогда этого не делать?
- a. да;
 - b. нет.
26. Кто, с вашей точки зрения, истинный лидер?
- a. самый компетентный человек;
 - b. тот, у кого самый сильный характер.
27. Всегда ли вы стараетесь понять и по достоинству оценить людей?
- a. да;
 - b. нет.
28. Уважаете ли вы дисциплину?
- a. да;
 - b. нет.
29. Какой из следующих двух руководителей для вас предпочтительнее?
- a. тот, который все решает сам;
 - b. тот, который всегда советуется и прислушивается к мнениям других.
30. Какой из следующих стилей руководства, по вашему мнению, наилучший для работы учреждения того типа, в котором вы работаете?
- a. коллегиальный;
 - b. авторитарный.

31. Часто ли у вас создается впечатление, что другие злоупотребляют вами?
- a. да;
 - b. нет.
32. Какой из следующих портретов больше напоминает вас?
- a. человек с громким голосом, выразительными жестами, за словом в карман не полезет;
 - b. человек со спокойным, тихим голосом, сдержанный, задумчивый.
33. Как вы поведете себя на собрании и совещании, если считаете свое мнение единственно правильным, но остальные с вами не согласны?
- a. промолчите;
 - b. будете отстаивать свое мнение.
34. Подчиняете ли вы свои интересы и поведение других людей делу, которым занимаетесь?
- a. да;
 - b. нет.
35. Возникает ли у вас чувство тревоги, если на вас возложена ответственность за какое-либо важное дело?
- a. да;
 - b. нет.
36. Что бы вы предпочли?
- a. работать под руководством хорошего человека;
 - b. работать самостоятельно, без руководителей.
37. Как вы относитесь к утверждению: «Для того чтобы семейная жизнь была хорошей, необходимо, чтобы решение в семье принимал один из супругов?»
- a. согласен;
 - b. не согласен.
38. Случалось ли вам покупать что-либо под влиянием мнения других людей, а не исходя из собственной потребности?
- a. да;
 - b. нет.
39. Считаете ли вы свои организаторские способности хорошими?
- a. да;
 - b. нет.
40. Как вы ведете себя, столкнувшись с трудностями?
- a. опускаете руки;
 - b. появляется сильное желание их преодолеть.
41. Упрекаете ли вы людей людям, если они этого заслуживают?
- a. да;
 - b. нет.
42. Считаете ли вы, что ваша нервная система способна выдержать жизненные нагрузки?
- a. да;
 - b. нет.
43. Как вы поступите, если вам предложат реорганизовать ваше учреждение или организацию?

- a. введу нужные изменения немедленно;
b. не буду торопиться и сначала все тщательно обдумаю.
44. Сумете ли вы прервать слишком болтливого собеседника, если это необходимо?
a. да;
b. нет.
45. Согласны ли вы с утверждением: «Для того чтобы быть счастливым, надо жить незаметно»?
a. да;
b. нет.
46. Считаете ли вы, что каждый человек должен сделать что-либо выдающееся?
a. да;
b. нет.
47. Кем бы вы предпочли стать?
a. художником, поэтом, композитором, ученым;
b. выдающимся руководителем, политическим деятелем.
48. Какую музыку вам приятнее слушать?
a. могучую и торжественную;
b. тихую и лирическую.
49. Испытываете ли вы волнение, ожидая встречи с важными и известными людьми?
a. да;
b. нет.
50. Часто ли вы встречали людей с более сильной волей, чем ваша?
a. да;
b. нет.

Ключ к тесту:

Сумма баллов за ваши ответы подсчитывается с помощью ключа к опроснику.

Ключ: 1а, 2а, 3б, 4а, 5а, 6б, 7а, 8б, 9б, 10а, 11а, 12а, 13б, 14б, 15а, 16б, 17а, 18б, 19б, 20а, 21а, 22а, 23а, 24а, 25б, 26а, 27б, 28а, 29б, 30б, 31а, 32а, 33б, 34а, 35б, 36б, 37а, 38б, 39а, 40б, 41а, 42а, 43а, 44а, 45б, 46а, 47б, 48а, 49б, 50б.

За каждый ответ, совпадающий с ключевым, испытуемый получает один балл, в ином случае – 0 баллов.

Интерпретация результатов теста

* Если сумма баллов оказалась менее 25, то качества лидера выражены слабо.

* Если сумма баллов в пределах от 26 до 35, то качества лидера выражены средне.

* Если сумма баллов оказалась от 36 до 40, то лидерские качества выражены сильно.

* Если сумма баллов более 40, то данный человек как лидер склонен к диктату.



Тема 3.2 Реализация индивидуального подхода

Практическое занятие № 6 (4 часа)

Цели:

1. Систематизировать и закрепить полученные ранее теоретические знания
2. Развивать познавательные способности и активность студентов
3. Формировать навыки и умения анализировать, обобщать, выделять главное

Требования к умениям и знаниям студентов:

Студент должен уметь:

- организовать беседу с разными категориями пациентов
- Анализировать, сопоставлять и обобщать различные точки зрения; делать логические выводы

Студент должен знать:

- Понятие «толерантность».
- Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.
- Эффект плацебо

Оснащение занятия:

Схемы, бумажные и электронные справочные материалы.

Структура занятия

2. Составить памятку «Особенности общения с пациентом в стационаре»

Для эффективного и бесконфликтного взаимодействия с пациентами необходимо наличие такого психологического параметра как коммуникативная компетентность.

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, которая подразумевает достижение взаимопонимания между партнерами по общению, осознание ситуации и предмета общения. Она рассматривается также как система внутренних ресурсов, направленная на построение эффективной коммуникации в ситуации межличностного взаимодействия. Некомпетентность в общении способна нарушить диагностический и лечебный процесс.

Общение с пациентами разных возрастных групп, пациентами в стационаре. Основными условиями эффективности профессионального общения медработника являются: демонстрация доброжелательности, такта, внимания, интереса, профессиональной компетентности.

Необходимо знать особенности психологического отражения своего состояния пациентами разного возраста и осуществлять соответственно по отношению к ним деонтологическую тактику общения.

Для детей дошкольного возраста характерно:

- отсутствие осознания болезни в целом;
- неумение формулировать жалобы;
- сильные эмоциональные реакции на отдельные симптомы болезни;
- восприятие лечебных и диагностических процедур как устрашающих мероприятий;
- усиление дефектов характера, воспитания ребенка в период болезни;
- чувство страха, тоски, одиночества в стенах лечебного учреждения, вдали от родителей.

Деонтологическая тактика – эмоциональное теплое отношение, отвлечение от болезни, организация нешумных игр, чтение, проведение процедур с уговорами, профессиональное обращение с родственниками больного ребенка.

Для подростков характерно:

- преобладание психологической доминанты возраста – «притязание на взрослость»;
- бравада как форма самозащиты при внутренней психологической ранимости;
- пренебрежительное отношение к болезни, факторам риска.

Деонтологическая тактика – общение с учетом возрастных психологических особенностей, опоры на самостоятельность, взрослость подростка.

При работе с пациентами работоспособного возраста.

Необходимо, прежде всего, познать личность пациента и ее индивидуальность. Выяснить отношение к болезни, медперсоналу, позицию на взаимодействие пациента с медперсоналом.

Деонтологическая тактика – ориентация на трудовую и социальную реабилитацию, выбор тактики общения проводить в зависимости от ВКБ, проведение коррекции неадекватных установок, психотерапию тревожно-мнительных пациентов.

Для пациентов пожилого и старческого возраста характерно:

- психологическая доминанта возраста – «уходящая жизнь», «приближение смерти»;
- чувства тоски, одиночества, нарастающая беспомощность;
- возрастные изменения: снижение слуха, зрения, памяти, сужение интересов, повышенная обидчивость, ранимость, снижение возможности самообслуживания;
- интерпретация болезни только через возраст, отсутствие мотивации к лечению и выздоровлению.

Деонтологическая тактика – поддержание у пациента ощущения собственной значимости; подчеркнуто уважительное, тактическое, деликатное

отношение, без фамильярности, приказного тона, нравоучений; ориентация на двигательную активность; мотивация на выздоровление.

Организация беседы в медицинской практике

Особенности беседы, ее структура зависят от поставленных задач, личности и опыта врача, характера заболевания и этапа лечения. Однако можно выделить и некоторые общие элементы структуры и последовательности каждой беседы. Акценты на том или ином ее элементе могут быть различными в зависимости от характера болезни и ее этапа, методов лечения и личности больного.

Установление психологической атмосферы доверия и откровенности в общении медицинского работника с пациентом. Желательно начинать диалог с уточнения анкетных данных в стиле взаимного знакомства, а не допроса. Это позволит с первых минут задать необходимый тон общения и быстро психологически взаимно адаптироваться.

При установлении первичного контакта необходимо соблюдать следующие правила:

Проявлять терпимость к человеческим слабостям и избегать роли моралиста. Явно выражаемая врачом моральная оценка негативных поступков больного всегда имеет элемент осуждения, что затрудняет контакт и толкает его на сокрытие некоторых эпизодов жизни, которые, возможно, существенны для понимания причины болезни. Это, конечно, не означает, что врач одобряет негативные поступки больного, но он принимает его таким, какой он есть. Основная задача врача - лечение, и каждый больной независимо от его личностных особенностей имеет право на максимально возможную медицинскую помощь.

Умело управлять ходом беседы с больным и проявлять инициативу в общении. Внешний вид врача, поведение, поза, выражение лица - все должно демонстрировать больному искреннюю заинтересованность беседой и участие в проблемах больного. Не следует, однако, забывать и то, что диалог с больным - это не праздный разговор, а довольно напряженная работа как врача, так и больного. Поэтому нужно избегать и другой крайности - выслушивания нецеленаправленного излияния больного.

Предоставление больному необходимой и понятной информации относительно болезни и лечения. В беседе не следует употреблять специальную медицинскую терминологию. Несмотря на очевидность этого положения, студенты старших курсов и молодые врачи регулярно его нарушают. Вероятно, это обусловлено характером обучения, необходимостью освоения профессионального языка. Число терминов, которыми должен овладеть студент-медик, по объему эквивалентно

изучению трех иностранных языков. Усвоить такой объем информации можно, лишь постоянно используя ее. Все студенты и начинающие врачи вначале испытывают серьезные трудности при общении с больным, который о своем заболевании рассказывает бытовым языком и способен воспринимать только лишенные медицинской терминологии вопросы. Кроме того, не следует забывать, что понятные для больного разъяснения, его просвещение способствуют усилению веры пациента во врача как знающего специалиста.

Обсуждение с пациентом динамики проявлений болезни и хода лечения. Здесь важно согласование с больным поэтапного выполнения лечебных задач, степени и формы его участия в лечебном процессе. Врач активно приветствует адекватное этапу болезни поведение больного и сдерживает нежелательные поведенческие реакции.

Обсуждение какой-либо проблемы больного, связанной с жизненной ситуацией, межличностным или внутриличностным его конфликтом. Интерпретация обсуждаемой проблемы в случаях невротизма или другой психогенной патологии направляется на осознание пациентом связей между особенностями конфликта, нарушенной системой его отношений, патогенной ситуацией и функциональными болезненными расстройствами.

Подведение итогов. В каждой беседе важно точной формулировкой определить достигнутое и наметить дальнейшие задачи лечения. Кроме того, нужно подчеркивать соответствующее участие самого больного в процессе лечения.

Строя общение с больным, следует помнить, что лучше всего усваивается конец беседы, хуже — начало и совсем плохо — середина. Эмоциональный накал в конце беседы приближает ее к внушению в состоянии бодрствования. После первой же беседы больному необходимо хотя бы приблизительно знать свою лечебную перспективу и иметь надежду. Если невозможно дать надежду, то хорошо бы поставить цель. Это делает больного активным участником своего выздоровления.

Толерантность

Происхождением термин толерантность обязан латинскому слову *tolerantia*, что обозначает «терпение, терпимость». Основой этого понятия служит открытое выражение своих мыслей и чувств, право на личную свободу.

Это, прежде всего, соблюдение следующих общечеловеческих ценностей: Терпимости, сострадания, милосердия, прощения, Уважение прав другого человека и его достоинства, принятие его таким, какой он есть, Стремление к сотрудничеству, поддержанию здорового духа партнерства и равноправия.

Эффект плацебо

Этот эффект был установлен медиками. Он основывается на целенаправленном или неосознанном внушении врачом или экспериментатором, что определенный фактор (препарат, способ действий) должен привести к желаемому результату. Вера испытуемых или пациентов действительно может творить чудеса, хотя сам фактор никакого действия не играет. Если больные ожидают, что препарат должен способствовать улучшению их состояния, то у них действительно наблюдаются изменения к лучшему.

В медицине плацебо (лат. *placere* — нравиться) означает препарат, у которого нет лечебных свойств («фальшивые лекарства»). Термин «эффект плацебо» введен в научный оборот американским врачом Генри Бичером в 1955 г., который выяснил, что примерно треть пациентов выздоравливают от таблеток-«пустышек», которые не содержат действующих веществ. Серьезное изучение эффекта плацебо развернулось во время Второй мировой войны. Когда во фронтовом госпитале не хватало обезболивающих средств, анестезиолог Генри Бичер убедился, что в отдельных случаях инъекция физиологического раствора имеет практически то же действие, что и настоящее лекарство. Вернувшись с войны, врач с группой коллег из Гарвардского университета приступил к изучению этого феномена. Результаты своих исследований он подытожил в 1955 г. в статье «Сильнодействующие плацебо».

Сильнейшим фактором плацебо-эффектов является вера самих врачей и персонала в силу лекарств.

Согласно исследованиям плацебо действует на всех людей, однако больше всего — на экстравертов, которые являются тревожными, зависимыми, эмоционально лабильными, покладистыми и доверяют своим врачам. Плацебо-нереагирующие лица чаще являются интровертированными, недоверчивыми и подозрительными. Больше подвергаются воздействию эффекта плацебо невротические люди с низкой самооценкой, неуверенные в себе, которые склонны верить в чудо. В медицинской практике подтверждено, что лучше плацебо действует на людей с легкими психосоматическими расстройствами, например, легким бессонницей или неглубокой депрессией.

Установлено, что эффект плацебо может проявиться даже если пациенты знают, что получают просто нейтральные пилюли. В исследовании, проведенном в медицинской школе Джона Хопкинса, 15 человек проходили лечение состояния тревоги и получали раз в неделю сладкую пилюлю. Им откровенно объяснили, что это «пустышки», однако отметили, что некоторым больным они помогают. После завершения лечения 14 пациентов сообщили, что их тревога существенно уменьшилась, из них 9 считали, что улучшение обусловлено именно действием пилюли, 6 — подозревали, что в пилюлях содержатся активно действующие вещества, 3 — пожаловались на побочные эффекты (ухудшение зрения, сухость во рту). Такие жалобы типичны при приеме некоторых психотропных лекарств.

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Жарова М.Н. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/М.Н. Жарова. - М.: Академия, 2014. - 256 с.

Дополнительные источники:

1. Богатырева, Н. Конфликтогены или как вести себя в конфликте / Н.Богатырева // Управление персоналом. - 2008. - №20. - С.77-81.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. - СПб.: ПИТЕР, 2008.
3. Дорошенко Г.В. и др. Менеджмент в здравоохранении: учеб. пособие.- 2-е изд., испр. и доп.- М.:ФОРУМ: ИНФРА-М, 2008.- 160 с.
4. Канина И.Р. Анализ удовлетворенности населения качеством работы сестринского персонала первичного звена на примере городской поликлиники. / И.Р. Канина// Главная медицинская сестра - № 9. – 2009.- с. 34-38.
5. Купер К. Л., Дейв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П.. Организационный стресс. 2007
6. Лукацкий М.А., Остренкова М.Е. Психология: учебник для вузов.- 2-е изд., испр. и доп.- М.: ГЭОТАР - Медиа, 2010.- 664 с., ил.
7. Надеждина В.И. Психология общения. Как вести себя с подчиненными / В.И. Надеждина .-М.: Харвест , 2007.
8. Островская И.В. Психология: учебник для мед. училищ и колледжей.- 2-е изд., испр.- М.:ГЭОТАР-Медиа, 2013.- 480 с., ил
9. Петрова Н.Н. Психология для медицинских специальностей: учебник для студ. сред. мед. учеб. заведений.- 4-е изд., стер.- М.: Академия, 2008.- 320с.
10. Романова Н. Н., Филиппов, А. В. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология:словарь. /Н. Н. Романова, А. В. Филиппов. - М.: Флинта, 2009.
11. Самойленко В.В. Этические принципы сестринского дела/В.В. Самойленко// Сестринское дело. - № 1.- 2009. – с.21-23.
12. Спринц А.М., Михайлова Н.Ф. Медицинская психология с элементами общей психологии: учебник для средних мед. учеб. заведений.- 2-е изд..испр. и доп.- СПб:СпецЛит, 2009.- 447с.
13. Спринц А.м.. Михайлова Н.Ф. Медицинская психология: учебник для колледжей.- СПб: Спец. Лит, 2008.- 445 с.

Интернет-ресурсы

Названия информационных справочных и поисковых систем	Электронные адреса
1.Словарь-Википедия	1. http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F
2.История психологии в лицах	2. http://www.psyvoren.narod.ru/fotoalbom2.htm
3.Учебник для СПО	3. http://www.ozon.ru/context/detail/id/2706737/
4.Психология для средних медицинских учреждений	4. http://books.tur-internet.ru/books/1/63196.html
5.Психологические тесты	5. http://psyberia.ru/tests/
6.Психологический словарь	6. http://www.bronnikov.kiev.ua/book_1_204.php
7.Психологическая библиотека	7. http://www.psyvoren.narod.ru/bibliot.htm
8. Психология А-Я словарь-справочник	8. http://www.log-in.ru/books/8929
9.Журналы по психологии	9. http://flogiston.ru/magazine
10.Вопросы психологии	10. http://www.voppsy.ru/
11.Статьи по психологии	11. http://www.follow.ru/
12.Атлас по психологии Гамезо	12. http://www.koob.ru/gamezo_m_v/atlas_psychology
13.Словари	13. http://www.inter-pedagogika.ru/shapka.php?sect_type=84&menu_id=36&alt_menu=-1
14.Социальная психология	14. http://www.ref.by/refs/68/35976/1.html

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

