

Экономический факультет
Специальность: 38.03.02 Менеджмент, первый курс
Дисциплина: «ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»

Примерный список тем рефератов по дисциплине
«Психология общения» (объем 20-25 стр.)

Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
Культура общения.
Лидер в организации.
Личность и коллектив.
Понимание в межличностном общении.
Проблемы профессиональной этики
Разрешение конфликтных ситуаций.
Умение слушать
Эмоции и язык.
Этика деловых отношений.
Этикет и межличностное общение.
Этические нормы в деловом общении.
Стили общения.
Конфликт и способы его разрешения.
Конфликты, возникающие внутри организации.
Общение как феномен культуры
Семейные конфликты и их решения.
Семейные отношения и формирование личности ребенка.
Этика делового общения: руководители и подчиненные.
Коллектив и личность
Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления. Экзамен
Общение. Структура и средства общения
Невербальные средства общения
Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
Стили общения. Манипулирование
Механизмы межличностного восприятия
Психологические защиты. Барьеры в общении
Конструктивное общение. Контроль эмоций
Активное и пассивное слушание
Влияние семьи на становление личности.

Пример реферата на тему: «Психология общения»

Содержание

Введение

Функции и особенности связи

Структура коммуникации

Средства связи

Этапы общения

Коммуникационные барьеры

Виды связи

Транзакционный анализ коммуникации

Факторы, облегчающие контакт

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Коммуникация является одним из самых необходимых условий существования человеческого общества. Его формы и типы чрезвычайно разнообразны: от случайного и анонимного обмена замечаниями в общественном транспорте до интимных бесед с близким человеком.

Мы всегда общаемся. Даже когда мы чувствуем себя одинокими и грустными, мы вступаем в диалог с воображаемым компаньоном; даже когда мы отворачиваемся от случайного попутчика, мы "говорим" ему: "Ты мне не интересен".

Наш век характеризуется накоплением большого количества людей в крупных городах, избытком и принуждением к ежедневным контактам. В таких случаях анонимность выступает в качестве щита, защищающего психику человека от эмоциональной перегрузки.

В то же время роль анонимного винтика уже не удовлетворяет человека, а потребность в неформальных, "сердечных" контактах становится сильнее и настойчивее. А потом вдруг выясняется, что мы не в состоянии установить и поддерживать контакт, т.е. выясняется то, что А.Б. Добрович назвал "коммуникативной беспомощностью".

Эта беспомощность во многом характерна и для выпускников школ-интернатов. Здесь чрезвычайно важно создать структурные подразделения для максимально эффективной помощи и поддержки выпускников школ-интернатов в их жизни после окончания школы-интерната.

Или проблема общения и адаптации военнослужащих, выполняющих служебные и боевые обязанности в условиях вооруженного конфликта на территории Чеченской Республики или Афганистана.

Своего рода беспомощность может проявиться и в сфере делового общения. Если вы не можете убедить своих партнеров в переговорах, если деловые

отношения порваны, если отношения с начальством сложны или есть конфликты с подчиненными - это признак проблем в общении.

Общение между супругами в семье, между родителями и детьми также требует определенного уровня навыков общения.

Решение коммуникационных проблем представляет особый интерес для представителей так называемых "коммуникативных" профессий: Политики, руководители различного ранга, менеджеры, учителя, врачи, социальные работники, юристы, журналисты и многие другие.

Источниками коммуникативной компетентности являются: врожденные черты личности, образование, жизненный опыт, общая эрудиция и специальные методы обучения.

Функции и особенности связи

Человек становится человеком через взаимодействие и общение с другими людьми. Коммуникация - это сложный, многоаспектный процесс установления и развития контактов между людьми, который возникает из необходимости совместной деятельности и предполагает обмен информацией, разработку общей стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по коммуникации. Обе серии межличностных отношений: публичные и межличностные, точно реализуются в общении.

В связи со сложностью и масштабами феномена коммуникации, интерпретация этого понятия зависит от исходных теоретических и критических основ. В своей наиболее общей форме коммуникация функционирует как форма жизнедеятельности. Его социальное значение заключается в том, что он функционирует как средство передачи форм культуры и социального опыта.

Специфика коммуникации определяется тем, что в процессе ее осуществления субъективный мир одного человека раскрывается другому. В общении человек самоопределяется и раскрывает свои индивидуальные особенности. По форме взаимодействия можно оценить коммуникативные способности и черты характера

человека, учитывая особенности организации речевого сообщения об общей культуре и грамотности.

Концепция коммуникации тесно связана с концепцией понимания. Акт коммуникации анализируется и оценивается в соответствии со следующими компонентами:

Адресат - предмет общения;

Адресат - кому адресовано сообщение;

Сообщение - передаваемое содержание;

Код - средство передачи сообщений, канал связи;

Результат - что достигается в результате сообщения.

В соответствии с критерием цели коммуникации выделяются восемь функций коммуникации:

Контакт, целью которого является установление контакта как состояния взаимной готовности принимать и передавать, так и поддерживать связь в виде постоянной взаимной ориентации;

информативным, целью которого является обмен информацией, а также обмен мнениями, планами, решениями и т.д;

стимулирующий, целью которого является стимулирование активности партнера для того, чтобы вдохновить его на определенные действия

Координация, целью которой является взаимная ориентация и координация действий в организации совместной деятельности;

функция понимания, целью которой является не только адекватное восприятие и понимание смысла послания, но и взаимное понимание намерений, установок, переживаний, состояний и т.д;

амотив, целью которого является пробуждение у партнера необходимых эмоциональных переживаний, а также изменение собственных переживаний и состояний с его помощью;

Функция построения отношений, целью которой является осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и иных отношений сообщества, в котором действует человек;

Функция влияния, целью которой является изменение состояния, поведения, личностных и смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, восприятий, потребностей, действий, деятельности и т.д.

Структура коммуникации

Учитывая сложность коммуникации, необходимо каким-то образом обозначить ее структуру, чтобы затем можно было проанализировать каждый ее элемент. В коммуникации выделяются три взаимосвязанные стороны. Это наиболее обобщенная классификация:

передаче информации, а о её формировании, прояснении, развитии. Каждый участник также принимает на себя деятельность в своем партнере, он не может рассматривать его как некий объект. Другой участник также как субъект или посылает ему информацию, и необходимо ориентироваться на него, то есть

анализировать его цели, мотивы, установки. Схематически это можно выразить следующим образом:

То есть, как межсубъективный процесс. В этом случае, однако, следует исходить из того, что в ответ на отправленную информацию, от другого партнера поступает новая информация, если она является значимой.

Коммуникативное воздействие возможно только в том случае, если посылающее лицо (коммуникатор) и принимающее лицо (получатель) имеют общую или схожую систему кодирования и декодирования, т.е. говорят "на одном языке". Это особенно важно, потому что коммуникатор и приемник постоянно меняются местами в процессе. Они должны иметь такое же понимание ситуации в области коммуникации.

В течение последних нескольких лет, в результате проведения совместных мероприятий, в рамках проекта, были достигнуты значительные успехи в организации и проведении совместных мероприятий, а также в проведении совместных мероприятий. Когда коммуникативный процесс возникает на основе совместной деятельности, обмен знаниями и идеями об этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание трансформируется в новые совместные попытки развития, организации дальнейшей деятельности.

Одновременное участие многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести в нее свой особый вклад, что позволяет трактовать взаимодействие как организацию совместной деятельности. В этом контексте важно, чтобы участники не только обменивались информацией, но и планировали совместную деятельность. Исследованиями доказаны такие типы взаимодействия, как общность, конкуренция и конфликт.

Перцептивная сторона выражается в восприятии одного партнера в общении другого партнера. В отечественной литературе (например, в исследованиях А. А. Бодалиева) в качестве синонима "восприятие другого человека" используется термин "познание другого человека". Такое более широкое понимание термина обусловлено изучением особенностей восприятия социальных объектов, которые включают в себя восприятие не только физических характеристик объекта, но и "поведенческих" характеристик, то есть формирование представлений о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках.

Средства связи

Средствами связи являются различные системы знаков. Прежде всего:

Речь, язык, относится к словесным средствам коммуникации. Информация кодируется и декодируется с помощью речи. Для коммуникатора значение информации предшествует процессу кодирования (произнесения), так как он сначала имеет конкретное намерение, а затем воплощает его в систему знаков. Для "слушателя" значение полученного сообщения раскрывается одновременно с декодированием. Важную роль играет точность употребления слов, их выразительность и разборчивость, правильность произношения звуков, слов.

Слова и правила их использования одинаковы для всех носителей определенного языка. Когда мы говорим "книга", мы имеем в виду, что наш собеседник ассоциируется с этим словом так же, как и мы. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной

деятельности и формирует его личный "субъективный" смысл, так что мы не всегда правильно понимаем друг друга.

Речные звуки: Интонация, эмоциональная экспрессия, темп речи (быстрый, средний, медленный), тембр, ритм (устойчивый, прерывистый). Это также включает невербальные выражения: Паузы, смех, кашель, а также звуковые носы - "хм-хм", "д-е-е-е" и другие.

В социальной психологии существует большое количество экспериментальных исследований, в ходе которых выясняется, при каких условиях и каким образом можно усилить эффект речевого воздействия. Совокупность определенных действий, направленных на это, называется "убеждающей коммуникацией", на основе которой разрабатывается так называемая экспериментальная риторика - искусство убеждения через речь.

Невербальная сторона общения включает в себя:

Внешние проявления человеческих чувств и эмоций, что является предметом изучения кинезики. Это мимика - движения мышц лица; жесты - жестикогуляционные движения отдельных частей тела; пантомима - двигательные движения всего тела: осанка, позиция, поклон, походка.

Тексика - прикосновение в коммуникационной ситуации: пожимание рук, поцелуи, прикосновение, поглаживание, отталкивание.

Проксемика - особое поле, посвященное нормам пространственно-временной организации коммуникации; расположению людей в пространстве во время коммуникации: выделяются следующие дистанционные зоны в контакте с человеком:

1. интимная зона (15-45 см), в эту зону допускаются только близкие, известные люди, эта зона характеризуется доверием, молчаливым общением, тактичным контактом, прикосновением.

2. личная или персональная зона (45-120 см) для случайных бесед с друзьями и коллегами предполагает только визуальный контакт между партнерами, поддерживающими беседу.

3. социальная зона (120-400 см.) обычно наблюдается на официальных встречах в офисах, классах и других местах, обычно с людьми, которые не очень хорошо известны.

4. общественная зона (более 400 см.) Подразумевает общение с большой группой людей - в лекционном зале, на митинге и так далее.

Выражение лица - движение мышц лица - отражает внутреннее эмоциональное состояние и может дать правдивую информацию о том, что человек переживает. Выражение лица дает более 70% информации, а это означает, что глаза, взгляд и лицо человека могут рассказать больше, чем его слова. Таким образом, обнаруживается, что человек пытается скрыть информацию (или солгать), когда его глаза встречаются с глазами партнера менее чем в 1/3 случаев во время разговора.

Лоб, брови, рот, глаза и подбородок выражают основные человеческие эмоции: Печаль, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, грусть и др. А положительные эмоции легче распознать: Радость и любовь, а

отрицательные эмоции - грусть, гнев, отвращение - воспринимаются труднее. Важно отметить, что брови и губы несут основную познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека.

Жесты в общении несут в себе много информации, на языке жестов, как и в речи, есть слова, предложения.

В общем, можно сказать, что оптико-кинетическая система более или менее отчетливо воспринимается человеком, дает нюансы общения. Но эти нюансы неоднозначны из-за разных национальных культур. Так что если наш головной кивок означает согласие, то болгарский головной кивок означает отрицание.

- И последнее, но не менее важное - "зрительный контакт". Этот тип общения происходит где-то на интуитивном, подсознательном уровне.

Этапы общения

В процессе коммуникации выделяются следующие этапы:

Необходимость общения (необходимо информировать или узнавать информацию, влиять на собеседника и т.д.) заставляет человека связываться с другими людьми.

Ориентация на цель коммуникации, на ситуацию коммуникации.

Ориентация на личность собеседника.

Планирование содержания их общения: человек воображает (обычно бессознательно), что он скажет.

Ведь если вы не знаете, что делать с идиомами, то вы знаете, что делать с ними.

Восприятие и оценка реакции собеседника, проверка эффективности коммуникации на основе установления обратной связи.

Настройка направления, стиля и методов коммуникации.

Если какая-либо из ссылок в акте коммуникации нарушается, спикер не достигает ожидаемых результатов коммуникации - она становится неэффективной. Эти навыки называются "социальный интеллект", "практическо-психологический интеллект", "коммуникативная компетентность", "коммуникабельность".

Коммуникационные барьеры

Под коммуникационными барьерами мы понимаем множество факторов, которые вызывают или способствуют возникновению конфликта. Ведь у партнеров по коммуникации часто бывают разные, часто противоположные желания, стремления, характеры, разные чувства.

Чтобы успешно преодолевать такие психологические барьеры, мы должны вооружиться элементарными знаниями о природе персонажей, их потребностях и установках.

Под потребностями мы понимаем стремление к тем условиям, без которых невозможно поддерживать нормальное физическое и психическое состояние. Потребность - это состояние желания чего-то воспринимаемого и переживаемого человеком. Человек может сформулировать ее, для ее реализации он намечает план действий.

Отношение - это неосознанная готовность человека к определенному поведению, готовность позитивно или негативно реагировать на определенные события или обстоятельства. Отношение проявляется через привычные суждения,

восприятия и действия. После разработки она сохраняется в течение более или менее продолжительного периода времени.

Таковы причины плохой коммуникации, коммуникационные барьеры, которые, вкратце говоря, являются следующими:

Стереотипы - упрощенные мнения о людях или ситуациях.

Задуманные понятия - отказ от всего, что не соответствует чьему-либо собственному мнению.

Враждебное отношение к собеседнику (или собеседнику) приводит к трудностям в процессе убеждения человека.

Недостаток внимания, интереса собеседника до тех пор, пока он не осознает важность информации для себя.

В течение нескольких лет, как правило, в течение нескольких месяцев, в течение нескольких месяцев, как правило, в течение нескольких месяцев, как правило, в течение нескольких месяцев, как правило, в течение нескольких месяцев, как правило, в течение нескольких месяцев.

Неправильный выбор слов, нелогично.

Неправильный выбор коммуникационной стратегии.

б. коммуникационные стратегии

Существуют следующие стратегии коммуникации:

открытая - закрытая связь;

монологическая - диалогическая коммуникация;

ролевая (основанная на социальной роли) - личная (коммуникация "от сердца к сердцу").

Открытое общение - желание и умение в полной мере выразить свою точку зрения, отношение и имеющуюся информацию. Использование закрытой связи оправдано в следующих случаях:

Когда есть значительная разница в уровне знаний и нет смысла тратить время и усилия на повышение компетентности "низкой стороны";

В конфликтных ситуациях не рекомендуется раскрывать свои чувства и планы противнику. Открытая коммуникация эффективна при наличии сопоставимости, но не идентификации фактических позиций (обмен мнениями, планами). "Одновременный запрос" - полузакрытое общение, в котором один человек пытается выяснить позицию другого и в то же время не раскрывает свою позицию. "Истерическое представление проблемы" - человек открыто выражает свои чувства, проблемы и обстоятельства, не задаваясь вопросом, готов ли другой человек "войти в обстоятельства другого человека" и прислушиваться к "излияниям".

Виды связи

Я различаю следующие виды связи:

"контакт масок" - формальное общение, когда нет желания понять и принять во внимание личность собеседника, используются обычные маски (вежливость, строгость и т.д.) - набор мимики, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

примитивное общение, когда другое лицо оценивается как необходимый или обструктивный объект: при необходимости, активное вступление в контакт, при

наличии обструктивного - оттолкнуто или сопровождается агрессивными грубыми высказываниями. Когда они получают от собеседника то, что хотят, они теряют к нему интерес и не скрывают этого.

Формально-ролевая коммуникация, когда содержание и средства коммуникации регламентированы и знание личности собеседника заменяется знанием его социальной роли.

деловое общение, когда учитываются особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела важнее возможных личных разногласий.

духовное, межличностное общение между друзьями, когда ты можешь коснуться любой темы и не обязательно прибегать к словам, а другой поймет тебя и человека, его выражения, движения, интонации. Такой вид общения возможен тогда, когда каждый имеет представление о собеседнике, знает его личность и может предсказать его реакцию, интересы, убеждения и установки

Манипулятивное общение направлено на эксплуатацию собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман) в зависимости от личности собеседника.

Светская связь . Суть светского общения заключается в его субъективности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что они должны говорить в таких случаях; это закрытое общение, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют смысла и не определяют характер общения.

Трансакционный анализ коммуникации

Трансакционный анализ коммуникации - это рациональный метод понимания поведения, основанный на трех состояниях "Я", "родитель", "взрослый" и "ребенок", предложенный американским психологом и психиатром Эриком Берном.

"Родитель" - это экспертная и контролирующая инстанция нашего "я", концентрация схем и правил, ранее усвоенных индивидом и подлежащих строгому соблюдению. В повседневной жизни эти роли играют родители, старшие сестры, начальники, роль которых заключается в том, чтобы общаться в властной, снисходительной манере.

"Ребенок" - это эффективный, импульсивный и интуитивно-творческий пример нашего "Я". Это роль молодого специалиста, наивной девушки и т.д., то есть в положении "ребенка" мы ведем себя недостаточно серьезно и ответственно.

"Взрослый" - это когнитивно-активное начало, ведущей чертой которого является уверенность в себе, разумность. Соседи, разумные коллеги, коллеги по работе действуют с этой позиции.

Общение двух собеседников с позиции "взрослого" наиболее успешно и эффективно; даже два ребенка могут понимать друг друга. Общение между родителями и взрослыми является динамичным; либо взрослый может превзойти родителя своим самообладанием и независимостью, либо родитель может подавить собеседника и поставить его в положение покорного или бунтующего ребенка.

Не менее динамично развивается и общение между взрослыми и детьми: либо взрослому удастся заставить ребенка серьезно отнестись к обсуждаемой теме, либо

беспомощность ребенка провоцирует переход взрослого в позицию защищающего родителя.

Часто уровни связи неясны. Например, общение между покупателем и продавцом выглядит как общение на уровне "взрослый" - "взрослый", но на самом деле покупатель находится в роли нищего, то есть в роли "ребенка", в то время как продавец, прося покупателя объяснить характеристики товара, ухаживая за покупателем, находится в роли "родителя".

Факторы, облегчающие контакт

Установление контакта является основной задачей на первом этапе общения. Установление контакта означает создание благоприятной атмосферы, способствующей разговору, привлечению внимания и пробуждению интереса заинтересованного лица.

Какие факторы способствуют контактам? Среди качеств характера специалисты обычно выделяют доброжелательность, открытость, искренность, инициативность, умение быть самим собой, вежливость, тактичность. О таком человеке говорят, что у него простой характер. Но обладателя "тяжелого" характера мы характеризуем как грубого, аполитичного, прямолинейного, негибкого, демонстративного, подстрекательского. Такие люди обычно выступают в роли провокаторов конфликтов.

Однако характер - это лишь один из факторов, определяющих эффективность коммуникации. Другой, не менее важный фактор - психологическое отношение к партнеру. Мы позитивно настроены и открыты и внимательны. Если у нас есть предвзятое отношение, оценки и убеждения, которые мы имеем задолго до фактического процесса восприятия и коммуникации, то мы с большей вероятностью нанесем вред коммуникации. Отношение, которое облегчает контакт, включает в себя: Согласие, самоутверждение, сочувствие.

Отношение согласия означает признание права другого человека чувствовать, думать и действовать так, как он считает возможным. Принятие личности другого человека со всеми его недостатками и добродетелями. Такое отношение исключает осуждение и враждебность. Это создает атмосферу доверия и релаксации. И отношение добра будет "написано" на наших лицах: выражение будет дружелюбным и доброжелательным. Взгляд не должен быть пренебрежительным, а открытым.

"Задайте себе вопрос, - рекомендует психотерапевт А. Б. Добрович, - часто ли вы спрашиваете прохожих, как вы проходите или куда-то проходите? Если это очень редко, то у вас есть угрюмое, злобное, высокомерное или сдержанное выражение. Ты отгораживаешься от людей, и они делают то же самое с тобой.

Способность не только чувствовать, но и чувствовать собственное состояние другого человека называется эмпатией. Именно "эмпатия" помогает нам эмоционально реагировать на проблемы другого человека.

Процесс "настройки" на другого человека облегчается "методами подключения". Так называемые элементы гриксонского гипноза ("гипноз без

гипноза"). Если вы хотите эффективно общаться, вы должны научиться быть конгруэнтными (что означает быть в гармонии) со своим партнером.

Когда люди находятся в эмоциональном контакте, они склонны имитировать движения, жесты, позы и поведенческие реакции друг друга.

Поэтому вам следует принять позы, в которых находится ваш партнер, но не копировать их открыто, иначе это будет выглядеть как подражание. Если другой человек сидит в закрытом положении, вы также должны принять закрытое положение, но по-другому. Лучше всего отражать мелкие движения рук, мимику. Маленькие движения менее сознательны.

Другой способ соединения - через темп. Темп речи, движения. Холерика будет раздражать "вялый" флегматик, и наоборот, торопливая речь холерика производит впечатление балерины флегматик.

Необходимо искать общий язык с партнером, например, в разговоре. Помните, что "ничто не ласкает наше ухо так, как звук его собственного имени", поэтому часто следует произносить имя собеседника.

Люди очень любят комплименты, так называемые "ласки". Только комплимент должен быть искренним.

Завершение любого акта общения - личной беседы, деловой встречи, публичного выступления - не менее важно и, пожалуй, не менее сложно, чем его начало.

Завершить разговор ни в коем случае не легче, чем начать его. Поэтому не меньшее внимание следует уделять выходу из контакта, чем входу в него.

Заключение

Овладение психологией общения означает овладение наукой практического применения психологических механизмов общения для достижения оптимальных результатов в управлении людьми, что так важно для людей определенных профессий. Да, и все мы нуждаемся в навыках общения в нашей повседневной жизни.

На сегодняшний день разработано множество методов для преодоления барьеров, препятствующих нормальному общению. Например, "Т-группы" со специальной психологической подготовкой (ППП), которая включает в себя групповые дискуссии, ролевые игры, психологическую гимнастику. Все это способствует нормальному контакту между людьми, устраняет определенные

комплексы неполноценности и помогает найти компромисс в конфликтной ситуации

Список использованной литературы

- Э. Цветков. Тайные причины человеческой психики. Санкт-Петербург. 1998 г.
М.К. Тутушкина. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. Санкт-Петербург. 1998 г.
С.Ю. Головин. Словарь практического психолога. Минск. 1998 г.
Экспресс-справочник для студентов по психологии. Ростов-на-Дону. 1998 г.
Л.Д. Столяренко. Основы психологии. Ростов-на-Дону. 1998г.
Н.А. Козлов. Как относиться к себе и людям. Москва. 1999 г

Задания в тестовой форме

Раздел 1. Коммуникативные задачи в профессиональной деятельности зубного техника (ОК-5. ОК -6)

1. Менеджер должен находиться с врачом в отношениях:

- А) Конфронтации
- Б) Сотрудничества*
- В) Соперничества
- Г) Подчинения

2. Менеджер должен владеть техникой коммуникации для достижения отношений сотрудничества с врачом:

- А) Да*
- Б) Нет
- В) Иногда
- Г) В зависимости от личности врача

3. Менеджер должен владеть техникой влияния для достижения отношений сотрудничества с врачом:

- А) Да*
- Б) Нет
- В) Иногда
- Г) В зависимости от личности врача

4. Менеджер должен владеть техникой активного слушания для достижения отношений сотрудничества с врачом:

- А) Да*
- Б) Нет
- В) Иногда
- Г) В зависимости от личности врача

5. Менеджер должен владеть техникой деструктивного общения для достижения отношений сотрудничества с врачом:

- А) Да
- Б) Нет*
- В) Иногда

Г) В зависимости от личности врача

1. Условием эффективной межличностной коммуникации является:

А) Настаивание на своей точке зрения, игнорирование мнения партнера.

Б) Задавание партнеру уточняющих вопросов.

В) Уход в процессе общения от «острых» тем, неприятных вопросов.

Г) Демонстрация партнеру по общению общности интересов, чувств, эмоциональных состояний*

2. Указывание коллеге на его недостатки является:

А) Необходимым атрибутом любого общения.

Б) Желательным моментом для конструктивного обмена мнениями.

В) Недопустимым компонентом в профессиональном общении*

Г) Необходимым атрибутом или нет в зависимости от ситуации .

3. Апелляция к чувству жалости другого человека является:

А) Необходимым атрибутом любого общения.

Б) Желательным моментом для конструктивного обмена мнениями.

В) Недопустимым компонентом в профессиональном общении*

Г) Допустимым компонентом в профессиональном общении

4. Угроза по отношению к пациенту является:

А) Необходимым атрибутом профессионального общения.

Б) Желательным моментом для отстаивания своих профессиональных интересов..

В) Недопустимым компонентом в профессиональном общении*

Г) Допустимым компонентом в профессиональном общении

5. Подчеркивание общности интереса медицинских работников :

А) Необходимым атрибутом успешного профессионального общения* .

Б) Малоэффективным средством для достижения личных профессиональных целей.

В) Недопустимым компонентом в профессиональном общении

Г) Допустимым компонентом при манипуляции в общении

Раздел 2. Психологические механизмы установления отношений доверия между людьми (ОК-5. ОК -6)

11. «Честно сказать» врачу, что он «не профессионал» :

А) Часто уместно

Б) Не допускается ни при каких обстоятельствах*

В) Допускается всегда

Г) Допускается иногда

12. Посочувствовать коллеге по работе, сказать ему, что «ему явно не везет», пожалеть его:

А) Часто уместно

Б) Не допускается ни при каких обстоятельствах*

В) Допускается всегда

Г) Допускается иногда

13. В ответ на грубость врача, ответить ему (им) грубостью:

- А) Часто уместно
- Б) Не допускается ни при каких обстоятельствах*
- В) Допускается всегда
- Г) Допускается иногда

14. Делать коллеге замечания в присутствии врача:

- А) Часто уместно
- Б) Не допускается ни при каких обстоятельствах*
- В) Допускается всегда
- Г) Допускается иногда

15. В ситуации, когда коллега искренно жалеет Вас, наиболее уместно:

- А) Не обращать на это внимания, задать себе вопрос: «Зачем он это делает?»*
- Б) Прислушаться к его словам
- В) Ответить ему резкостью
- Г) Заплакать

16. Коллега публично сомневается в Вашей компетентности. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Ответить ему резкостью.
- Б) Уточнить, что он имеет в виду?*
- В) Обвинить его в некомпетентности
- Г) Заплакать

17. Вы хотите помочь коллеге по работе, который столкнулся с определенными трудностями. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Регулярно демонстрировать ему его компетентность в профессиональной деятельности*;
- Б) Регулярно указывать ему на допущенные промахи.
- В) Сравнить его достижения с достижениями других коллег
- Г) Запугать его возможным увольнением

18. Вас раздражает манера поведения одного из коллег. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Высказать ему свои претензии.
- Б) Настроить других коллег против него.
- В) Минимизировать свое общение с ним*
- Г) Запугать его .

19. С одним из коллег отношения у Вас явно не складываются. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Публично продемонстрировать ему свое профессиональное преимущество.
- Б) Попробовать «встать на его место», посмотреть на ситуацию его глазами*.
- В) Настроить других коллег против него
- Г) Запугать его.

20. Ваш врач не доволен всем, что Вы делаете. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Сказать ему, что впервые сталкиваетесь с таким «занудой».
- Б) Прислушаться к его замечаниям*.

- В) Предложить ему обратиться в другому менеджеру
- Г) Запугать его.

Раздел 3. Конструктивное и деструктивное общение: межличностные конфликты и их разрешение (ОК-5. ОК-6)

21. Врач обвиняет Вас во лжи. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Вежливо прекратить разговор, предложив врачу обратиться к другому специалисту.*
- Б) Резко опровергнуть слова врача.
- В) Обратиться за помощью к свидетелям Вашего общения с врачом, требуя от них поддержки.
- Г) Запугать врача

22. Вы поспорили с коллегой. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Доказать коллеге правоту своей точки зрения.
- Б) Попытаться вместе с коллегой найти решение той проблемы, из-за которой произошел спор.*
- В) Призвать к себе на помощь другого коллегу: «вместе легче убедить противника»
- Г) Запугать коллегу.

23. Коллега навязывает Вам свой вариант решения профессиональной проблемы. Вы с ним не согласны. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Вежливо сказав «Нет», аргументировать свое видение решения проблемы*.
- Б) Обвинить коллегу в непрофессионализме.
- В) Призвать другого коллегу в качестве союзника к себе на помощь
- Г) Запугать его

24. Врач отказывается от той работы, которую вы сделали. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Согласиться с его решением, спросив его, как исправить ситуацию*
- Б) Сказать, что «пусть ищет то, что ему нужно, в любом другом месте».
- В) Прекратить всякие переговоры с этим врачом, переключиться на поиски другого врача.
- Г) Запугать врача

25. Врач обвиняет вас в непрофессионализме. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Спросить его, почему он так думает*.
- Б) Обвинить его во лжи.
- В) Отказаться вообще от общения с ним
- Г) Запугать его.

26. Неэтичное поведение в отношении врача или коллеги допустимы в профессиональной деятельности менеджера:

- А) Никогда*
- Б) Иногда
- В) Всегда
- Г) В зависимости от личности менеджера

26. Вас постоянно «подкалывает» один из Ваших коллег. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Делать то же самое по отношению к нему.
- Б) Не обращать на него внимания*.
- В) Пригрозить ему серьезными последствиями.
- Г) Накричать на него

27. Коллега отказывается от неформального общения с Вами, предпочитает молчать. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Инициировать общение с ним, рассказать что-то о себе*.
- Б) Пригрозить тем, что если он и дальше будет молчать, Вы прекратите общение с ним.
- В) Прикрикнуть на него, повысить голос
- Г) Запугать его.

29. Коллега очень болтлив. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Слушать все, что он Вам говорит.
- Б) Вежливо прекратить его разговоры не «по теме, перейти к вопросу по существу дела»*.
- В) Сказать, что Вам надоела его болтовня
- Г) Пожаловаться главному врачу.

30. Коллега очень назойлив. Ваше рабочее время давно истекло, а он все говорит и говорит. В этой ситуации наиболее уместно:

- А) Вежливо извиниться и сказать, что на сегодня Ваше время для работы истекло*.
- Б) Говорить с ним столько, сколько он потребует.
- В) Сказать ему все, что Вы о нем думаете.
- Г) Пожаловаться главному врачу

Раздел 4. Манипуляция в общении: распознавание и предотвращение (ОК-5. ОК-6)

31. Экстравертам – коллегам просто необходимо:

- А) Постоянно находиться в одиночестве.
- Б) Как можно реже попадать в ситуации стресса.
- В) Постоянно общаться с другими людьми*
- Г) Как можно чаще попадать в ситуации стресса.

32. Интроверта- коллегу может раздражать:

- А) Повышенная болтливость окружающих его людей.*
- Б) Ситуация вынужденного одиночества.
- В) Тишина, спокойная обстановка
- Г) Ситуация частого одиночества.

33. Тревожность свойственна:

- А) Всем людям.
- Б) Некоторым людям.*
- В) Очень небольшому числу людей
- Г) Всем врачам стоматологам.

34. Негативная оценка личности другого человека чаще всего может спровоцировать:

- А) Агрессию по отношению к обидчику*.
- Б) Желание исправиться, задуматься над недостатками.

- В) Никак ни на что не повлияет
- Г) Состояние радости.

35. Насмешка над другим человеком чаще всего может спровоцировать:

- А) Агрессию по отношению к обидчику.*
- Б) Желание исправиться, задуматься над недостатками.
- В) Никак ни на что не повлияет
- Г) Состояние радости.

36. Сензитивность — это:

- А) Желание быть всегда на виду, в центре внимания.
- Б) Повышенная чувствительность к психологически травмирующим ситуациям*.

- В) Повышенная агрессивность
- Г) Повышенная возбудимость.

37. Демонстративность — это:

- А) Желание быть всегда на виду, в центре внимания.*
- Б) Повышенная чувствительность к психотравмирующим ситуациям.
- В) Повышенная агрессивность
- Г) Повышенная возбудимость.

38. Эмоциональная лабильность проявляется :

- А) Повышенной болтливостью.
- Б) Частой сменой настроения.*
- В) Повышенной агрессивностью
- Г) Повышенной возбудимости.

39. Лабильная акцентуация характеризуется:

- А) Неустойчивой эмоциональной сферой в сочетании с высоко развитой эмпатией*.
- Б) Стремлением привлечь к себе внимание иногда за счет преувеличенных экспрессивных эмоций, которые не всегда соответствуют подлинным переживаниям.

В) Повышенной утомляемостью, пониженная поисковая активность, повышенная чувствительность, переходящая в раздражительность, высокий уровень тревожности

- Г) Повышенной возбудимости

40. Демонстративность человека характеризуется:

- А) Неустойчивой эмоциональной сферой в сочетании с высоко развитой эмпатией.

Б) Стремлением привлечь к себе внимание иногда за счет преувеличенных экспрессивных эмоций, которые не всегда соответствуют подлинным переживаниям.*

В) Повышенной утомляемостью, пониженная поисковая активность, повышенная чувствительность, переходящая в раздражительность, высокий уровень тревожности

- Г) Повышенной плаксивостью

41. Астеническая акцентуация характеризуется:

А) Неустойчивой эмоциональной сферой в сочетании с высоко развитой эмпатией.

Б) Стремлением привлечь к себе внимание иногда за счет преувеличенных экспрессивных эмоций, которые не всегда соответствуют подлинным переживаниям.

В) Повышенной утомляемостью, пониженная поисковая активность, повышенная чувствительность, переходящая в раздражительность, высокий уровень тревожности*

Г) Повышенной плаксивостью

42. Тревожно — мнительная акцентуация характеризуется:

А) Неустойчивой эмоциональной сферой в сочетании с высоко развитой эмпатией.

Б) Высоким уровнем тревожности, стремлением избегать неудач, нерешительностью при принятии решений*.

В) Повышенной утомляемостью, пониженной поисковой активностью, повышенной чувствительностью, переходящей в раздражительность, высокий уровень тревожности

Г) Повышенной плаксивостью

43. Акцентуация инертно — импульсивно типа характеризуется:

А) Эгоцентризмом, инертностью психических процессов, повышенной агрессивностью*.

Б) Высоким уровнем тревожности, стремлением избегать неудач, нерешительностью при принятии решений.

В) Повышенной утомляемостью, пониженной поисковой активностью, повышенной чувствительностью, переходящей в раздражительность, высокий уровень тревожности

Г) Повышенной плаксивостью

44. Техника нерефлексивного слушания больше всего подходит к ситуациям, когда:

А) Человек нуждается в поддержке*

Б) Человек нуждается в совете.

В) Человек нуждается в руководстве к действиям

Г) Человек нуждается в совете.

45. Техника «успокоивания» характеризуется фразами типа:

А) «Я Вас понимаю»*.

Б) «Вы поступили правильно», «Очень хорошо».

В) «Что Вас сейчас тревожит или волнует?»

Г) «Что Вы зотите?»

46. Фраза типа: «Мне кажется, что Вы сейчас очень расстроены», является:

А) Техниккой успокоивания.

Б) Техниккой отражения чувств*.

В) Техниккой нерефлексивного слушания

Г) Техниккой манипуляции.

47. Стимулировать мыслительную активность человека помогает техника:

А) Уточняющих вопросов*.

- Б) Отражения чувств.
- В) Нереплексивного слушания
- Г) Молчанием.

48. Сосредоточиться на основной теме помогает человеку техника:

- А) Резюмирования или обобщения*.
- Б) Уточняющих вопросов.
- В) Отражения чувств.
- Г) Молчанием

49. Спонтанный человек:

- А) Отличается раскованностью в поведении, склонностью к самоутверждению, лидированию и независимости*.
- Б) Отличается повышенным упрямством в отстаивании своей точки зрения и упорством в достижении своей цели
- В) Отличается выраженной впечатлительностью, чрезвычайной ранимостью, склонностью при неудачах давать депрессивные реакции
- Г) Отличается ригидностью.

50. Ригидный человек:

- А) Отличается раскованностью в поведении, склонностью к самоутверждению, лидированию и независимости.
- Б) Отличается повышенным упрямством в отстаивании своей точки зрения и упорством в достижении своей цели*
- В) Отличается выраженной впечатлительностью, чрезвычайной ранимостью, склонностью при неудачах давать депрессивные реакции
- Г) Отличается спонтанностью.

51. Критика коллеги при других коллегах:

- А) Недопустима ни при каких обстоятельствах*
- Б) Допустима всегда
- В) Допустима иногда
- Г) Допустима часто

52. Критиковать надо не личность человека, а его поступки:

- А) Это не так
- Б) Это отчасти так
- В) Это так*
- Г) Это не всегда так

53. Негативная констатация уместна:

- А) Никогда*
- Б) Иногда
- В) Всегда
- Г) Часто

54. Лесть уместна:

- А) Всегда
- Б) Иногда*
- В) Никогда
- Г) Часто

55. Демонстрация врачу своих профессиональных достижений:

- А) Желательна*
 - Б) Нежелательна
 - В) Не допускается ни при каких обстоятельствах
 - Г) Не уместно
56. Когда говоришь врачу слово «нет»:
- А) Надо аргументировать свой отказ*
 - Б) Ничего аргументировать не надо
 - В) Никогда не говорить слово «нет»
 - Г) Надо пожалеть самого себя
57. Когда говоришь начальнику слово «нет»:
- А) Надо аргументировать свой отказ*
 - Б) Ничего аргументировать не надо.
 - В) Всегда соглашаться с начальством.
 - Г) Надо пожалеть самого себя
59. Когда говоришь подчиненному слово «нет»:
- А) Надо аргументировать свой отказ*
 - Б) Ничего аргументировать не надо
 - В) Никогда не говорить слово «нет»
 - Г) Надо посочувствовать ему
60. Похвала является:
- А) Необходимым атрибутом делового общения*
 - Б) Необязательным компонентом делового общения
 - В) Нежелателен во время делового общения
 - Г) Не является ничем.

Типовое решение контрольного задания для промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения»

Контрольные задания

Укажите особенности невербального делового и личностного общения.

Ответ.

К собеседнику следует стоять лицом, в российской культуральной среде с собеседником принято устанавливать визуальный контакт, следовать правилам этикета

Практические задания

Сформулируйте, какие ошибки вербальной коммуникации возможны между коллегами по работе.

Ответ.

Публичная критика в грубой уничижительной форме. Нельзя перебивать собеседника, повышать на него голос, использовать ненормативную лексику, переходить на обсуждение личности коллеги, вместо сути вопроса.