

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Фонд оценочных средств
для оценки сформированности компетенций (части компетенций)
при аттестации по итогам освоения дисциплины

Психология общения

для студентов _____ 1 курса,

направление подготовки (специальность)

33.02.01. Фармация,

квалификация: фармацевт,

на базе среднего общего образования программа: 1 год 10 месяцев

форма обучения
очная

Образовательная программа, реализуется ФГБОУ ВО КубГМУ Минздрава России по направлению подготовки 33.02.01 Фармация (уровень среднего профессионального образования), утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 г., № 449, профессионального стандарта «Об утверждении профессионального стандарта «Фармацевт», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2021 г., № 349н. Рабочая программа составлена с учётом примерной основной образовательной программы (ПООП), утвержденной Приказом № П-41 от 28 февраля 2022 г. Минпросвещения России и ФГБОУ ДПО ИРПО (регистрационный номер 39, протокол ФУМО № 5 от 01 февраля 2022 г.) и учебного плана специальности 33.02.01 Фармация.

Компетенция	Номера заданий в тестовой форме (промежуточный контроль)	Номера (перечень) заданий для оценки практических навыков (текущий контроль)
ОК-1	1-10	1-7
ОК-2	11-20	8-15
ОК-4	21-30	16-23
ОК-5	31-40	24-31
ОК-6	41-50	32-39
ПК-1.3	51-60	40-47
ПК-1.4	61-70	48-51
ПК-1.5	71-100	52-55

ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК-2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК-4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК-6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ПК-1.3 Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.

ПК-1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций.

ПК-1.5 Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Задание: Вы находитесь в группе коллег, и один из участников постоянно перебивает других, не давая им высказаться. Как вы можете применить знания о барьерах в общении, чтобы помочь улучшить коммуникацию в группе? Какие методы и техники можно использовать?
2. Задание: Во время деловой встречи один из участников проявляет невербальные признаки недоверия (скрещенные руки, избегание взгляда). Как интерпретировать эти сигналы с точки зрения психологии общения? Какие действия можно предпринять, чтобы снизить напряженность?
3. Задание: Ваш друг часто избегает разговоров о своих чувствах и эмоциях, что мешает вам понять его настроение и потребности. Какие психологические особенности личности могут влиять на его поведение? Какие методы активного слушания и эмпатии можно применить, чтобы улучшить ваше общение?
4. Задание : На собеседовании кандидат проявляет нервозность и избегает зрительного контакта. Какие психологические аспекты общения и восприятия могут влиять на его поведение? Какие советы можно дать ему для повышения уверенности?
5. Задание: В классе у вас есть одноклассник, который часто использует жесты и мимику, чтобы выразить свои мысли, в то время как другие предпочитают говорить словами. Какое значение имеют невербальные средства коммуникации в межличностном общении? Какие преимущества и недостатки у вербальных и невербальных способов выражения?
6. Задание: Вы заметили, что в вашей группе одноклассников возникают конфликты из-за недопонимания. Какие шаги можно предпринять, чтобы разрешить конфликт, используя знания о межличностном восприятии и эмпатии?
7. Задание: Ваша знакомая часто говорит о своих проблемах, но при этом кажется, что она не хочет слушать других. Какие психологические причины такого поведения могут быть? Как вы можете помочь ей наладить более эффективное общение?

ОК-2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

8. Обсуждение диагноза с пациентом: Пациент испытывает страх и тревогу после получения плохих новостей. Ваша задача — провести разговор так, чтобы пациент почувствовал поддержку, понял информацию и сохранил доверие. Какие приемы диалогового общения вы используете?
9. Выслушивание и подтверждение понимания: Пациент рассказывает о своих симптомах, и вы замечаете, что он говорит быстро и не совсем ясно. Как вы можете показать, что внимательно слушаете и правильно понимаете его, чтобы укрепить доверие и создать положительный климат?
10. Обратная связь и уточнение: Во время консультации вы заметили, что пациент выглядит растерянным и не уверен в своих словах. Как задать вопросы, чтобы уточнить его состояние и показать, что вы заинтересованы и готовы помочь?
11. Поддержка в сложной ситуации: Пациент жалуется на хроническое заболевание и выражает отчаяние. Как вы можете поддержать его эмоционально, чтобы создать атмосферу доверия и понимания?
12. Обеспечение диалога в конфликтной ситуации: Пациент недоволен назначенным лечением и выражает свое недовольство. Как вести диалог так, чтобы снизить напряженность, показать понимание и найти компромисс?

13. Поддержание позитивного климата при повторных визитах: Пациент приходит на повторный прием, и у него есть опасения по поводу лечения. Какие методы коммуникации помогут сохранить доверие и создать положительный настрой?

14. Объяснение сложной информации: Пациент не полностью понимает рекомендации по лечению. Как использовать диалоговое общение, чтобы обеспечить его понимание и вовлеченность в процесс?

15. Работа с эмоционально возбужденным пациентом: Пациент проявляет сильные эмоции, кричит или плачет. Какие приемы диалогового общения помогут снизить эмоциональный накал и восстановить доверие?

ОК-4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

16. Презентация нового медицинского проекта: Вам поручили представить результаты исследования или новый проект коллегам или руководству. Как подготовить и провести презентацию так, чтобы она была ясной, убедительной и запоминающейся? Какие приемы публичного выступления вы используете?

17. Объяснение сложной информации пациентам или коллегам: Вам нужно объяснить сложную медицинскую тему группе слушателей, не обладающих специальными знаниями. Как структурировать выступление, чтобы оно было понятным и интересным?

18. Выступление на конференции или семинаре: Вам предоставили возможность выступить на профессиональной конференции. Какие основные шаги вы предпримете для подготовки, и как будете управлять своим волнением во время выступления?

19. Ответы на вопросы аудитории: После вашего выступления возникает вопрос, который вы не ожидали. Как правильно реагировать, чтобы сохранить уверенность, показать компетентность и не потерять контроль над ситуацией?

20. Публичное выступление в кризисной ситуации: Вам нужно выступить перед коллективом или пациентами в ситуации кризиса (например, при распространении плохих новостей или чрезвычайной ситуации). Какие ключевые моменты важно учитывать, чтобы донести информацию ясно и поддержать аудиторию?

21. Использование визуальных средств: Вы готовите презентацию с использованием слайдов или других визуальных материалов. Как правильно интегрировать визуальные средства в выступление, чтобы усилить его эффективность?

22. Работа с эмоциональной реакцией аудитории: Во время выступления вы замечаете, что слушатели начинают проявлять недовольство или раздражение. Какие приемы публичного выступления помогут вам восстановить позитивный настрой и удержать внимание аудитории?

23. Заключительное слово и призыв к действию: В конце выступления вам нужно оставить сильное впечатление и мотивировать аудиторию к действию. Какие техники публичного выступления вы используете для этого?

ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

24. Объяснение диагноза пациенту: Вам нужно сообщить пациенту о диагнозе, который вызывает у него тревогу. Как выбрать слова, чтобы объяснить ситуацию ясно, без лишней тревожности, и при этом сохранить доверие?

25. Обсуждение плана лечения: Пациент не полностью понимает рекомендации по лечению. Как сформулировать объяснение так, чтобы оно было понятным, убедительным и мотивирующим к соблюдению режима?

26. Обратная связь после консультации: Пациент выразил сомнения или недоверие к вашему совету. Как правильно ответить, чтобы показать уважение, понять его точку зрения и убедить его в правильности выбранного подхода?

27. Работа с эмоционально возбужденным пациентом: Пациент плачет или кричит из-за страха перед операцией. Какие слова и фразы помогут ему почувствовать поддержку и снизить эмоциональный накал?
28. Объяснение сложных медицинских процедур: Вам нужно объяснить пациенту с низким уровнем образования суть предстоящей процедуры. Какие слова и выражения выбрать, чтобы обеспечить понимание и снизить тревогу?
29. Обсуждение ошибок или осложнений: Вы допустили ошибку или возникла осложненная ситуация. Как правильно сообщить об этом пациенту, чтобы сохранить доверие и избежать паники?
30. Мотивация к профилактике: Вы проводите профилактическую беседу с группой пациентов. Какие слова и фразы помогут убедить их в важности соблюдения рекомендаций и изменить поведение?
31. Работа с межличностными конфликтами: Пациент или родственник выражает недовольство или критику. Как использовать вербальные средства, чтобы снизить конфликт, показать понимание и найти компромисс?

ОК-6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

32. Обнаружение невербальных признаков тревоги у пациента: Вы заметили, что пациент избегает зрительного контакта, часто моргает или нервно переминается. Как интерпретировать эти невербальные сигналы и как на них реагировать, чтобы установить доверительный контакт?
33. Использование жестов для поддержки verbal communication: Во время объяснения диагноза пациенту он выглядит растерянным. Какие жесты или мимика вы можете использовать, чтобы показать поддержку и эмпатию?
34. Чтение невербальных сигналов в конфликтной ситуации: Пациент или родственник проявляет недовольство через скрещенные руки, нахмуренные брови или напряжённое лицо. Как правильно реагировать, чтобы снизить напряжение и показать понимание?
35. Передача эмпатии через невербальные средства: Вы хотите показать пациенту, что вы его слушаете и понимаете его чувства. Какие невербальные средства (мимика, поза, контакт глаз) лучше всего использовать?
36. Невербальные признаки усталости или недоверия: Вы замечаете, что пациент часто отворачивается или смотрит в сторону во время беседы. Как это может повлиять на коммуникацию, и что можно сделать, чтобы улучшить контакт?
37. Использование пространства и дистанции: Вы работаете с пациентом, который кажется застенчивым или нервным. Как правильно выбрать дистанцию и позицию, чтобы создать комфортную атмосферу?
38. Невербальные признаки эмоционального состояния: Пациент проявляет признаки страха или боли через мимику и позу. Как интерпретировать эти сигналы и как реагировать невербально, чтобы показать поддержку?
39. Работа с невербальными сигналами в групповой коммуникации: Вы проводите групповую консультацию или обучение. Какие невербальные средства помогут вам удерживать внимание аудитории и создавать позитивную атмосферу?
- 40.

ПК-1.3 Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента

40. Разногласия с коллегой по поводу метода лечения: Вы и ваш коллега не

согласны по поводу выбранного подхода к лечению пациента. Как вести диалог, чтобы выразить свою точку зрения, не усугубить конфликт и найти компромисс?

41. Недовольство пациента или родственник: Пациент или его родственник выражают недовольство качеством оказанной медицинской помощи и требуют объяснений. Как правильно реагировать, чтобы снизить напряжение и сохранить профессиональный контакт?

42. Конфликт из-за недопонимания: Вы случайно пропустили важную информацию или ошиблись в документации, что вызвало недовольство коллеги или пациента. Как конструктивно разрешить ситуацию и восстановить доверие?

43. Работа в условиях стрессовой ситуации: Вам нужно объяснить родственнику пациента, что его близкий находится в критическом состоянии, а ситуация сложная. Как избежать конфликта и обеспечить поддержку, несмотря на эмоциональную напряженность?

44. Разногласия в междисциплинарной команде: Ваша команда не согласна по поводу распределения обязанностей или методов работы. Как вести переговоры, чтобы сохранить командный дух и найти решение?

45. Обсуждение ошибок или осложнений: Вы допустили ошибку или возникла ситуация, которая может повлиять на лечение. Как правильно сообщить об этом коллегам или пациенту, чтобы избежать конфликта и сохранить доверие?

46. Конфликт с руководством: Руководитель требует выполнить задачу, которая кажется вам нецелесообразной или опасной. Как выразить свою точку зрения, сохраняя уважение и профессионализм?

47. Работа с эмоционально возбужденным пациентом или родственником: Пациент или родственник кричит или проявляет агрессию. Какие стратегии и слова помогут снизить конфликт и восстановить спокойствие?

ПК-1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций

48. Общение с пациентом с хроническим заболеванием

Вы ведёте беседу с пациентом, страдающим хроническим заболеванием, и должны мотивировать его к соблюдению режима и профилактическим мерам. Какие особенности коммуникации важны в этом случае, чтобы обеспечить доверие и мотивацию?

49. Объяснение необходимости длительного лечения

Пациенту трудно принять необходимость длительного и сложного лечения. Как использовать профессиональную коммуникацию, чтобы снизить его тревогу и повысить приверженность терапии?

50. Работа с эмоционально напряжённым родственником

Родственник пациента выражает сильное беспокойство и недоверие. Какие особенности вербальной и невербальной коммуникации важны для установления контакта и снижения напряжения?

51. Этические аспекты профессиональной коммуникации

Вы столкнулись с ситуацией, когда необходимо сообщить пациенту о плохих новостях. Как соблюсти этические принципы и при этом сохранить профессионализм и эмпатию?

ПК-1.5 Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента

52. Добровольческая деятельность в медицине

Вы участвуете в волонтерской программе по оказанию медицинской помощи в условиях чрезвычайных ситуаций. Какие особенности коммуникации важны в таких условиях, и как она отличается от профессиональной?

53. Обучение и информирование населения

Вы проводите просветительскую беседу о профилактике заболеваний. Какие особенности коммуникации важны для донесения информации до широкой аудитории и повышения её эффективности?

54. Работа в междисциплинарной команде

Вы участвуете в работе команды, где важна четкая и профессиональная коммуникация для достижения общей цели. Какие особенности коммуникации помогают обеспечить эффективное взаимодействие?

55. Волонтерская деятельность в условиях пандемии

Вы работаете в условиях высокой нагрузки и эмоционального напряжения. Какие особенности коммуникации помогают сохранять спокойствие, профессионализм и поддержку коллег и пациентов?

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

1. **Что такое общение с точки зрения психологии?**

- а) Процесс передачи информации только через слова.
- б) Взаимодействие между людьми, направленное на обмен информацией, эмоциями и установление отношений.
- в) Только невербальные сигналы, такие как мимика и жесты.
- г) Исключительно формальное взаимодействие в профессиональной среде.

Ответ: б

2.

3. **Что является основной функцией общения в социальной адаптации личности?**

- а) Передача команд и инструкций.
- б) Установление и поддержание социальных связей, обмен опытом и адаптация к среде.
- в) Только развлечение и отдых.
- г) Контроль над поведением других

Ответ: б

4. **Кто является автором теории коммуникации, включающей элементы отправителя, сообщения, канала и получателя?**

- а) Карл Роджерс.
- б) Дэвид Берло.
- в) Эрик Берн.
- г) Курт Левин.

Ответ: г

5. **Что такое невербальное общение?**

- а) Общение только через речь и текст.
- б) Передача информации без использования слов, через мимику, жесты, позы и интонацию.
- в) Исключительно письменное взаимодействие.
- г) Общение с использованием технических средств.

Ответ: б

6. **Какие барьеры общения могут препятствовать эффективному взаимодействию?**

- а) Только языковые различия.
- б) Физические, психологические, социальные и культурные барьеры.
- в) Только технические неполадки.
- г) Исключительно погодные условия.

Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

7. **Что подразумевает понятие "коммуникативная компетентность"?**

- а) Способность говорить громко и быстро.
- б) Навыки эффективного общения, включая умение слушать, выражать мысли и адаптироваться к ситуации.
- в) Знание только формальных правил этикета.
- г) Умение выстраивать бесконфликтное взаимодействие.

Ответ: б, г

8. **Какие основные виды общения выделяют в психологии?**

- а) Вербальное и невербальное.
- б) Прямое и косвенное.
- в) Индивидуальное и групповое.
- г) Формальное и неформальное.

Ответ: а, г

9. **В чем заключается теория транзактного анализа Эрика Берна?**

- а) Анализ общения как игры с ролями "Родитель", "Взрослый" и "Ребенок".
- б) Изучение влияния окружающей среды на общение.
- в) Фокус на невербальных сигналах.
- г) Теория о функциях общения в группах.

Ответ: а, б

Тестовые задания закрытого типа (на соответствие)

9. Определите соответствие понятий:

1. Что такое последовательность в общении?	А. Поддержание доверия
2. Какой фактор нарушает последовательность в общении?	Б. Логическая связь идей без противоречий
3. В диалоге последовательность обеспечивает...	В. Знания и навыки для эффективного общения
4. Коммуникативная компетентность	Г. Скачки мыслей

Ответ: 1 - б, 2 - г, 3 - а, 4 - в

Тестовые задания закрытого типа (на последовательность)

10. Выберите верную последовательность стадий развития диалога:

- а) Завершение
- б) Развитие
- в) Начало

Ответ: в, б, а

ОК-2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

11. Что такое понимающее общение в психологии?

- а) Общение, направленное только на передачу фактов без эмоций.
- б) Эмпатическое взаимодействие, где слушатель стремится понять чувства и мысли собеседника без оценки.
- в) Конфронтационное общение с целью доказать свою правоту.
- г) Общение через монологи без обратной связи.

Ответ: б

12. В чем основное отличие диалогового общения от монологического?

- а) В диалоговом общении происходит односторонне.
- б) Диалоговое общение предполагает взаимное слушание, обмен идеями и равноправие участников.
- в) Монологическое общение более эффективно для решения проблем.
- г) Диалоговое общение исключает эмоции.

Ответ: б

13. Кто из психологов считается основоположником концепции понимающего общения?

- а) Зигмунд Фрейд.
- б) Карл Роджерс.
- в) Абрахам Маслоу.
- г) Иван Павлов.

Ответ: б

14. Что такое положительный климат в общении?

- а) Атмосфера, где доминируют критика и конфликты.
- б) Атмосфера доверия, уважения, поддержки и эмпатии, способствующая открытому обмену.
- в) Общение только в формальной обстановке.
- г) Игнорирование чувств собеседника.

Ответ: б

15. Какие условия необходимы для создания положительного климата в общении?

- а) Только громкая речь и жесты.
- б) Конгруэнтность, эмпатия, безусловное принятие и активное слушание.
- в) Доминирование одного участника над другим.
- г) Избегание личных тем.

Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

16. Какие из перечисленных действий способствуют установлению раппорта?

- а) Критика внешности собеседника
- б) Отражение языка тела собеседника
- в) Резкая смена темы разговора
- г) Искренний интерес к собеседнику

Ответ: б, г

17. Какие основные виды общения выделяют в психологии?

- а) Вербальное и невербальное.
- б) Прямое и косвенное.
- в) Индивидуальное и групповое.
- г) Формальное и неформальное.

Ответ: а, г

18. Для чего используется техника “активное слушание”?

- а) Чтобы быстрее закончить разговор
- б) Чтобы показать собеседнику, что его слушают и понимают
- в) Чтобы собрать информацию для критики
- г) Чтобы установить контакт и доверие

Ответ: б, г

Тестовые задания закрытого типа (на соответствие)

19. Определите соответствие понятий:

1. Коммуникативный барьер	А. Проблемы с технологиями
2. Технический барьер	Б. Ограничения по времени
3. Эмоциональный барьер	В. Плохие навыки общения
4. Временной барьер	Г. Гнев или стресс

Ответ: 1 - в, 2 - а, 3 - г, 4 - а

Тестовые задания закрытого типа (на последовательность)

20. Этапы активного слушания :

- а) Повторение
- б) парафраз
- в) эмпатия

Ответ: в, а, б

ОК-4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

21. Что подразумевает термин "конгруэнтность" в понимающем общении?

- а) Соответствие слов и истинных чувств собеседника.
- б) Соответствие поведения формальным правилам.
- в) Только вербальное выражение мыслей.
- г) Игнорирование невербальных сигналов.

Ответ: а

22. Какой эффект имеет положительный климат на межличностные отношения?

- а) Усиливает конфликты и недоверие.
- б) Способствует укреплению отношений, снижению стресса и повышению удовлетворенности.
- в) Только в профессиональной сфере.
- г) Никакого влияния.

Ответ: б

23. Что является барьером для понимающего общения?

- а) Активное слушание.

- б) Предубеждения, оценочные суждения и отсутствие эмпатии.
 - в) Открытый обмен идеями.
 - г) Положительная обратная связь.
- Ответ: б

24. **В чем заключается роль активного слушания в диалоговом общении?**

- а) В прерывании собеседника для выражения своего мнения.
 - б) В полном сосредоточении на словах и чувствах собеседника, с использованием парафраз и вопросов для уточнения.
 - в) В игнорировании невербальных сигналов.
 - г) В монологическом изложении своих идей.
- Ответ: б

25. **Как понимающее общение влияет на личностный рост?**

- а) Тормозит развитие, создавая зависимость.
 - б) Способствует самопознанию, принятию себя и других, что ведет к личностному росту.
 - в) Только в групповых сессиях терапии.
 - г) Никак не влияет.
- Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

26. **Каковы ключевые компоненты успешного межличностного общения?**

- а) Полное молчание
 - б) Взаимное уважение
 - в) Игнорирование эмоций собеседника
 - г) Активное слушание
- Ответ: б, г

27. **Что из перечисленного относится к невербальным средствам общения?**

- а) Использование словарных определений
 - б) Мимика лица
 - в) Тембр голоса
 - г) Переписка в чате
- Ответ: б, в

28. **Какие из перечисленных явлений могут выступать в роли барьеров в общении?**

- а) Общий язык и культура
 - б) Различия в восприятии информации
 - в) Четкая формулировка сообщений
 - г) Негативный эмоциональный настрой
- Ответ: б, г

Тестовые задания закрытого типа (на соответствие)

29. Определите соответствие понятий:

1. Невербальная коммуникация	А. Способность точно воспринимать эмоции другого
2. Обратная связь	Б. Различия в нормах и ценностях
3. Эмпатия	В. Жесты, мимика, поза
4. Культурные барьеры	Г. Ответ на сообщение для уточнения

Ответ: 1 - в, 2 - г, 3 - а, 4 - б

Тестовые задания закрытого типа (на последовательность)

30. Этапы эмпатического ответа:

- а) причины
- б) действия
- в) чувства

Ответ: в, б, а

ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

31. Что является первым шагом в подготовке к публичному выступлению?

- а) Репетиция перед зеркалом.
- б) Определение цели и аудитории.
- в) Выбор костюма.
- г) Подготовка слайдов.

Ответ: б

32. Какая структура речи считается наиболее эффективной для профессионального выступления?

- а) Введение, основная часть, заключение.
- б) Только основная часть без введения.
- в) Заключение в начале.
- г) Произвольный порядок без структуры.

Ответ: а

33. Что подразумевает термин "нон-вербальные сигналы" в публичном выступлении?

- а) Только громкость голоса.
- б) Жесты, мимика, поза и зрительный контакт.
- в) Содержание текста речи.
- г) Длительность выступления.

Ответ: б

34. Какой метод помогает преодолеть страх перед аудиторией?

- а) Игнорирование страха.
- б) Глубокое дыхание, визуализация успеха и практика.
- в) Чтение текста без пауз.
- г) Выступление без подготовки.

Ответ: б

35. В чем заключается роль зрительного контакта в профессиональном выступлении?

- а) В избегании взгляда на аудиторию.
- б) В установлении связи, доверия и вовлечении слушателей.
- в) Только в чтении слайдов.
- г) В фокусе на одном человеке.

Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

36. **Что такое "переходные фразы" в структуре выступления?**

- а) Длинные монологи.
- б) Фразы, помогающие плавно перейти от одной идеи к другой.
- в) Повторение одной мысли.
- г) Игнорирование логики.

Ответ: б, в

37. **Как визуальные средства (например, слайды) влияют на выступление?**

- а) Уменьшают внимание аудитории.
- б) Улучшают понимание, делают выступление более запоминающимся, если используются умеренно.
- в) Заменяют частично речь спикера.
- г) Никак не влияют.

Ответ: б, в

38. **Что является признаком профессионального оратора?**

- а) Монолог без обратной связи.
- б) Адаптация к реакции аудитории, гибкость и этичное поведение.
- в) Активное взаимодействие с публикой, задавание вопросов.
- г) Длительное выступление без пауз.

Ответ: б, в

Тестовые задания закрытого типа (на соответствие)

39. Определите соответствие понятий:

1. Этика в общении	А. Разногласия и столкновение интересов
2. Групповая динамика	Б. Управление своими эмоциями и реакциями
3. Саморегуляция	В. Принципы уважения и конфиденциальности
4. Конфликт в общении	Г. Процессы взаимодействия в группе

Ответ: 1 - в, 2 - г, 3 - б, 4 - а

Тестовые задания закрытого типа (на последовательность)

40. **Этапы групповой дискуссии:**

- а) Обсуждение
- б) введение
- в) заключение

Ответ: б, а, в

ОК-6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

41. **Что является основой эффективного вербального общения врача с пациентом?**

- а) Использование сложного медицинского жаргона.
- б) Эмпатия, ясность и активное слушание.
- в) Монолог без пауз.
- г) Игнорирование эмоций пациента.

Ответ: б

42. Какой тип вопросов помогает собрать больше информации о состоянии пациента?

- а) Закрытые вопросы (да/нет).
- б) Открытые вопросы, позволяющие пациенту рассказать подробно.
- в) Вопросы о погоде.
- г) Повторение одной фразы.

Ответ: б

43. Почему важно избегать медицинского жаргона при общении с пациентами?

- а) Чтобы запутать пациента.
- б) Чтобы обеспечить понимание и снизить тревогу.
- в) Чтобы сэкономить время.
- г) Чтобы впечатлить коллег.

Ответ: б

44. Что подразумевает "активное слушание" в медицинской коммуникации?

- а) Прерывание пациента.
- б) Повторение сказанного, кивание и задавание уточняющих вопросов.
- в) Игнорирование невербальных сигналов.
- г) Говорить больше, чем слушать.

Ответ: б

45. Какая фраза лучше всего выражает эмпатию в разговоре с пациентом?

- а) "Это не страшно."
- б) "Я понимаю, что вам сейчас тяжело, давайте разберемся вместе."
- в) "Расскажите быстрее."
- г) "Я слышал это уже сто раз."

Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

46. Как структурировать вербальную часть медицинской консультации?

- а) Начать с диагноза, затем слушать.
- б) Открытие, сбор информации, объяснение, закрытие и план действий.
- в) Только сбор информации без объяснения.
- г) Произвольный порядок без структуры при острой реакции пациента.

Ответ: б, г

47. Что помогает подтвердить понимание пациента во время беседы?

- а) Игнорирование вопросов.
- б) Перефразирование сказанного пациентом своими словами.
- в) Повторение диагноза с более детальным объяснением.
- г) Прерывание на середине предложения.

Ответ: б, в

48. Почему важно использовать паузы в вербальном общении?

- а) Чтобы создать напряжение.
- б) Чтобы дать пациенту время подумать и выразить эмоции.
- в) Чтобы заполнить время.
- г) Чтобы избежать незадаанных вопросов.

Ответ: б, г

Тестовые задания закрытого типа (на соответствие)

49. Определите соответствие стратегий поведения в конфликте

1. Сотрудничество	А. Поиск взаимной выгоды
2. Избегание	Б. Уступка для сохранения отношений
3. Доминирование	В. Игнорирование проблемы
4. Приспособление	Г. Навязывание своей воли

Ответ: 1 - а, 2 - в, 3 - г, 4 - б

Тестовые задания закрытого типа (на последовательность)

50. Последовательность в объяснении концепции:

- а) пример
- б) определение
- в) применение

Ответ: б, в, а

ПК-1.3 Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

51. Что считается основным элементом невербальной коммуникации, помогающим установить доверие с пациентом?

- а) Избегание зрительного контакта.
- б) Умеренный зрительный контакт с паузами.
- в) Постоянный пристальный взгляд.
- г) Смотрение в сторону во время разговора.

Ответ: б

52. Какая поза врача способствует созданию комфортной атмосферы во время консультации?

- а) Скрещенные руки и ноги.
- б) Открытая поза с наклоном вперед.
- в) Стояние с руками в карманах.
- г) Сидение спиной к пациенту.

Ответ: б

53. Как мимика врача влияет на восприятие пациентом?

- а) Нейтральное выражение лица всегда лучше.
- б) Эмпатичная мимика, такая как улыбка и кивки, улучшает связь.
- в) Хмурое лицо помогает сосредоточиться.
- г) Игнорирование эмоций пациента.

Ответ: б

54. Почему важно соблюдать персональное пространство при невербальном общении?

- а) Чтобы создать расстояние и избежать близости.
- б) Чтобы учитывать культурные нормы и комфорт пациента.
- в) Чтобы стоять как можно ближе для доверия.
- г) Чтобы игнорировать личные границы.

Ответ: б

55. Какой жест врача может сигнализировать о внимании и поддержке?

- а) Скрещенные руки.
- б) Кивание головой и легкие жесты руками.
- в) Указывание пальцем.
- г) Игнорирование движений пациента.

Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

56. **Что подразумевает синхронизация невербальных сигналов с вербальными?**

- а) Говорить быстро без пауз.
- б) Согласование мимики, жестов и тона голоса с содержанием речи.
- в) Избегать любых движений.
- г) Обогащение речи жестами.

Ответ: б, г

57. **Как тон голоса влияет на невербальную коммуникацию в медицине?**

- а) Громкий и резкий тон всегда успокаивает.
- б) Спокойный, уверенный и эмпатичный тон снижает тревогу.
- в) Монотонный голос без интонаций.
- г) Тихая, спокойная речь, чтобы не вызывать тревогу.

Ответ: б, г

58. **Почему невербальные сигналы могут противоречить словам врача?**

- а) Это всегда положительно.
- б) Пациент может уловить несоответствие, что снижает доверие.
- в) Это не влияет на общение.
- г) Вербальные сигналы менее важны, чем невербальные.

Ответ: б, г

Тестовые задания закрытого типа (на соответствие)

59. **Определите соответствие стратегий поведения в конфликте**

1. Интеграция	А. Борьба за ресурсы
2. Медиация	Б. Адаптация к другому
3. Конкуренция	В. Синтез идей для решения
4. Аккомодация	Г. Вовлечение третьей стороны

Ответ: 1 - в, 2 - г, 3 - а, 4 - б

Тестовые задания закрытого типа (на последовательность)

60. **Шаги в разрешении недоразумения:**

- а) выяснение
- б) извинение
- в) объяснение

Ответ: а, в, б

ПК-1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

61. **Что является основной причиной межличностных конфликтов в профессиональной среде?**

- а) Различия в ценностях и ожиданиях.
- б) Отсутствие разногласий.
- в) Полное совпадение интересов.
- г) Игнорирование коммуникации.

Ответ: б

62. Какой стиль разрешения конфликтов подразумевает компромисс и поиск взаимоприемлемого решения?

- а) Избегание.
- б) Сотрудничество.
- в) Доминирование.
- г) Приспособление.

Ответ: б

63. Почему важно управлять эмоциями во время конфликта?

- а) Чтобы усилить напряжение.
- б) Чтобы сохранить рациональность и предотвратить эскалацию.
- в) Чтобы игнорировать чувства оппонента.
- г) Чтобы подавлять эмоции полностью.

Ответ: б

64. Какой тип конфликта возникает из-за неравного распределения ресурсов в команде?

- а) Ролевой конфликт.
- б) Конфликт интересов.
- в) Личностный конфликт.
- г) Структурный конфликт.

Ответ: б

65. Что подразумевает активное слушание в конфликтной ситуации?

- а) Прерывание собеседника.
- б) Повторение услышанного для подтверждения понимания.
- в) Игнорирование аргументов.
- г) Фокус только на своей точке зрения.

Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

66. Какой подход к разрешению профессиональных конфликтов включает привлечение третьей стороны?

- а) Самостоятельное разрешение.
- б) Медиация.
- в) Мозговой штурм
- г) Эскалация.

Ответ: б, в

67. Почему культурные различия могут усугублять межличностные конфликты?

- а) Они всегда приводят к согласию.
- б) Они влияют на интерпретацию поведения и норм коммуникации.
- в) Они не имеют значения.
- г) Они вносят неоднозначность в общение.

Ответ: б, г

68. Какой навык помогает деэскалировать конфликт в команде?

- а) Критика без фактов.
- б) Использование "я"-высказываний вместо обвинений.
- в) Снижение эмоций.
- г) Монополизация разговора.

Ответ: б, в

Тестовые задания закрытого типа (на соответствие)

69. Определите соответствие понятий

1. Кинесика	А. Прикосновения
2. Окулесика	Б. Использование пространства
3. Такесика	В. Жесты и мимика
4. Проксемика	Г. Взгляд и контакт глазами

Ответ: 1 - в, 2 - г, 3 - а, 4 - б

Тестовые задания закрытого типа (на последовательность)

70. Этапы планирования ответа:

- а) формулировка
- б) мысль
- в) проверка

Ответ: б, в, а

ПК-1.5 Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента

Тестовые задания закрытого типа (единичный выбор)

71. Что является ключевым элементом эффективной врачебной коммуникации с пациентом?

- а) Использование медицинского жаргона для точности.
- б) Эмпатия и активное слушание.
- в) Игнорирование эмоционального состояния пациента.
- г) Фокус только на клинических фактах.

Ответ: б

72. Почему важно соблюдать конфиденциальность в профессиональной врачебной коммуникации?

- а) Чтобы избежать юридических проблем и сохранить доверие.
- б) Чтобы делиться информацией с коллегами без ограничений.
- в) Чтобы ускорить процесс лечения.
- г) Чтобы минимизировать время на разговоры.

Ответ: б

73. Какой навык помогает врачу адаптировать коммуникацию к культурным особенностям пациента?

- а) Игнорирование различий.
- б) Культурная компетентность.
- в) Использование универсального языка.
- г) Фокус на собственном опыте.

Ответ: б

74. Что подразумевает информированное согласие в медицинской коммуникации?

- а) Автоматическое согласие на процедуру.
- б) Полное объяснение рисков, преимуществ и альтернатив.
- в) Игнорирование вопросов пациента.
- г) Решение врача без обсуждения.

Ответ: б

75. Какая роль добровольцев в медицине способствует поддержке пациентов в больницах?

- а) Проведение хирургических операций.
- б) Помощь в ориентировании, чтении и эмоциональной поддержке.
- в) Замена квалифицированного медицинского персонала.
- г) Организация развлекательных мероприятий без связи с лечением.

Ответ: б

76. Почему добровольческая деятельность в медицине полезна для сообщества?

- а) Она увеличивает нагрузку на медицинские учреждения.
- б) Она предоставляет дополнительные ресурсы и поддержку в здравоохранении.
- в) Она заменяет профессиональную помощь полностью.
- г) Она фокусируется только на финансовой выгоде.

Ответ: б

77. Как non-вербальная коммуникация влияет на взаимодействие врача с пациентом?

- а) Она не имеет значения.
- б) Она может укреплять доверие через зрительный контакт и позы.
- в) Она всегда вызывает недоразумения.
- г) Она заменяет вербальную речь полностью.

Ответ: б

78. Какой аспект добровольчества в медицине включает участие в образовательных программах?

- а) Только финансовую поддержку.
- б) Проведение семинаров по здоровью и профилактике заболеваний.
- в) Игнорирование образовательных нужд.
- г) Фокус на развлечениях для пациентов.

Ответ: б

79. Почему важно управлять конфликтами в команде медицинских работников?

- а) Чтобы избежать любого обсуждения.
- б) Чтобы поддерживать командную работу и безопасность пациентов.
- в) Чтобы усиливать разногласия.
- г) Чтобы игнорировать вклад коллег.

Ответ: б

80. Как добровольческая деятельность может повлиять на личностный рост волонтера в медицинской сфере?

- а) Она снижает мотивацию к профессиональной карьере.
- б) Она развивает эмпатию, навыки коммуникации и понимание медицины.
- в) Она ограничивается только физической помощью.
- г) Она не влияет на личные качества.

Ответ: б

Тестовые задания закрытого типа (множественный выбор)

81. Что является основной функцией общения?

- а) Передача информации
- б) Формирование и поддержание межличностных отношений
- в) Взаимопонимание и координация действий
- г) Все перечисленное

Ответ: а, б

72. Какая из перечисленных моделей общения является наиболее полной, учитывающей передачу информации, обратную связь и влияние внешних факторов?

- а) Линейная модель (Шеннон-Уивер)
- б) Транзакционная модель
- в) Циркулярная модель
- г) Интерактивная модель

Ответ: в, г

82. Что такое “активное слушание”?

- а) Пассивное выслушивание собеседника без вмешательства
- б) Внимательное выслушивание, сопровождающееся использованием невербальных сигналов и уточняющих вопросов
- в) Перебивание собеседника для высказывания своего мнения
- г) Сосредоточение на мыслях собеседника во время его речи

Ответ: б, г

83. Какой из перечисленных элементов НЕ относится к невербальным средствам общения?

- а) Мимика
- б) Жесты
- в) Грамматика
- г) Лексика (выбор слов)

Ответ: в, г

84. Какое из утверждений относительно “эффекта ореола” верно?

- а) Положительное первое впечатление о человеке помогает нам воспринимать его дальнейшие действия в более выгодном свете.
- б) Отрицательное первое впечатление о человеке заставляет нас фокусироваться на его недостатках.
- в) “Эффект ореола” всегда ведет к ошибочным суждениям.
- г) “Эффект ореола” проявляется не только в межличностных отношениях.

Ответ: б, г

85. Что такое “ассертивное поведение”?

- а) Агрессивное отстаивание своих интересов, не считаясь с другими.
- б) Пассивное подчинение чужим требованиям.
- в) Уверенное и уважительное выражение своих чувств, потребностей и мнений, не нарушая прав других.
- г) Умение говорить «нет», не испытывая чувства вины.

Ответ: в, г

86. Какая из перечисленных категорий барьеров общения связана с непониманием значений слов, разными культурными контекстами или использованием жаргона?

- а) Физические барьеры
- б) Психологические барьеры
- в) Семантические барьеры
- г) Социально-культурные барьеры

Ответ: в, г

87. Что такое “обратная связь” в процессе общения?

- а) Сообщение, отправленное в одностороннем порядке.

- б) Реакция собеседника на полученное сообщение, передающая информацию о его понимании и отношении.
- в) Невербальные сигналы, которые имеют отношения к смыслу сообщения.
- г) Прерывание коммуникации.

Ответ: б, в

88. Какой тип конфликтного поведения предполагает стремление к поиску решения, которое устраивает обе стороны?

- а) Соперничество (конкуренция)
- б) Избегание
- в) Компромисс
- г) Сотрудничество

Ответ: в, г

89. Какое из утверждений о “зеркальном эффекте” в общении верно?

- а) Люди склонны подражать стилю общения, позе и жестам своих собеседников.
- б) “Зеркальный эффект” всегда ведет к установлению доверительных отношений.
- в) “Зеркальный эффект” основан на сознательном копировании поведения.
- г) “Зеркальный эффект” характерен только для вербальной коммуникации.

Ответ: б, в

90. Какая функция общения является ведущей для установления и поддержания личных связей?

- а) Информационная
- б) Регулятивная
- в) Аффективно-коммуникативная (эмоциональная)
- г) Социально-перцептивная

Ответ: а, в

91. Какая модель общения лучше всего отражает динамичный процесс обмена сообщениями, где отправитель и получатель постоянно меняются ролями?

- а) Линейная модель
- б) Транзакционная модель
- в) Интерактивная модель
- г) Модель “закона больших чисел”

Ответ: б, в

92. Что означает “парафраз” в активном слушании?

- а) Повторение точных слов собеседника
- б) Изложение сути сказанного собеседником своими словами
- в) Задавание вопросов, чтобы получить больше информации
- г) Высказывание собственного мнения по поводу услышанного

Ответ: а, г

93. Какой вид невербального поведения оказывает наибольшее влияние на передачу эмоционального состояния?

- а) Жесты
- б) Поза
- в) Мимика
- г) Проксемика (дистанция)

Ответ: а, в

94. Какое явление проявляется, когда мы склонны приписывать человеку черты, основанные на нашем первом впечатлении о нем?

- а) Эффект контраста
- б) Эффект проекции
- в) Эффект первичности
- г) Эффект стереотипизации

Ответ: а, б

95. Чем отличается асертивное поведение от агрессивного?

- а) Агрессивное поведение нацелено на достижение целей за счет ущемления интересов других.
- б) Асертивное поведение предполагает неуверенность и избегание конфликтов.
- в) Агрессивное поведение не ведет к конструктивному решению проблем.
- г) Асертивное поведение исключает выражение собственных потребностей.

Ответ: г, в

96. Какие барьеры общения связаны с различиями в опыте, установках, ценностях и предубеждениях людей?

- а) Физические барьеры
- б) Психологические барьеры
- в) Семантические барьеры
- г) Социально-культурные барьеры

Ответ: б, г

Тестовое задание закрытого типа (на соответствие)

97. Определите соответствие ролей и функциональных обязанностей в рабочей группе

1. Поддерживающий	А. Организация и направление
2. Генератор идей	Б. Обеспечение участия
3. Лидер	В. Поощрение и эмпатия
4. Фасилитатор	Г. Творческие предложения

Ответ: 1 - в, 2 - г, 3 - а, 4 - б

98. Определите соответствие понятий

1. Конфронтация	А. Вызов защитам партнерам по общению
2. Конгруэнтность	Б. Предложение смыслов
3. Доминирование	В. Контроль процесса общения
4. Интерпретация	Г. Искренность и соответствие слов и чувств

Ответ: 1 - а, 2 - г, 3 - в, 4 - б

99. Определите соответствие

1. Языковой барьер	А. Страхи и комплексы
2. Психологический барьер	Б. Недопонимание идей
3. Социальный барьер	В. Разные языки
4. Когнитивный барьер	Г. Статусные различия

Ответ: 1 - в, 2 - а, 3 - г, 4 - б

Тестовое задание закрытого типа (на последовательность)

100. Последовательность в групповом решении:

- а) обсуждение
- б) предложение
- в) голосование

Ответ: б, а, г