

**КАФЕДРА ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
С ПСИХОЛОГИЕЙ И ПЕДАГОГИКОЙ**

ЛЕЧЕБНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
ДЛЯ АУДИТОРНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

практики общеврачебного профиля (основы практической подготовки к профессиональной деятельности врача-лечебника для оказания первичной медико-санитарной помощи

«Навыки бесконфликтного общения»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы специалитета по специальности 31.05.01 Лечебное дело,
утвержденной 30.03.2022 г.

СОСТАВИТЕЛИ:

Доцент кафедры Организации здравоохранения с психологией и педагогикой к.м.н. ФГБОУ ВО СОГМА Минздрава России	А.С.Татров
Доцент кафедры Организации здравоохранения с психологией и педагогикой к.п.н. ФГБОУ ВО СОГМА Минздрава России	Р.Р.Аветисян
Заведующая кафедрой Организации здравоохранения с психологией и педагогикой к.м.н. ФГБОУ ВО СОГМА Минздрава России	И.Б.Туаева
Преподаватель кафедры Организации здравоохранения с психологией и педагогикой к.п.н. ФГБОУ ВО СОГМА Минздрава России	И.Р.Датиева
Доцент кафедры Организации здравоохранения с психологией и педагогикой к.п.н. ФГБОУ ВО СОГМА Минздрава России	Л.Н.Габараева

Оглавление

- Тема занятия №1.** Личность врача. Психологические требования к личности врача.
Психологические особенности, повышающие коммуникативную компетентность врача.
- Тема занятия №2.** Понятие коммуникативных навыков, коммуникативного процесса в медицине.
- Тема занятия №3.** Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия с пациентами.
- Тема занятия №4.** Общие принципы эффективного общения. Конфликты и пути их разрешения.
- Тема занятия №5.** Барьеры, препятствующие эффективному общению врача с пациентом.
- Тема занятия №6.** Педагогическое общение в работе врача. Медицинское интервью: понятие, основные принципы, структура. Введение в медицинское интервью.
Опрос пациента.

Тема занятия №1. Личность врача. Психологические требования к личности врача. Психологические особенности, повышающие коммуникативную компетентность врача.

Цель: Ознакомить с психологическими требованиями к личности врача и особенностями, снижающими коммуникативную компетентность врача, работа которого, представляет собой особый вид деятельности, характеризующийся состоянием постоянной психологической готовности, эмоциональной вовлеченности в проблемы окружающих, связанные с состоянием их здоровья, практически в любых ситуациях, предполагающих межличностное взаимодействие.

Место проведения: аудитория.

Студент должен знать:

1. Психологические требования к личности врача
2. Профессионально важные качества врача
3. Общая и профессиональная культура.
4. Коммуникативная компетентность.
5. Профессиональное поведение врача

Студент должен уметь:

1. Уметь пользоваться методами исследования применяемыми в психологии.
2. Владеть определенным минимумом информации, который становится основой для планирования и осуществления правильного лечения.
3. Владеть средствами общения, невербальными компонентами, необходимыми для успешного диалога с пациентом.

Практическая часть. «Оценка уровня общительности»

Цель: Выявление общего уровня общительности, разработанного В.Ф. Ряховским.

Среднее время проведения: 15 мин.

Инструкция. Постарайтесь искренне ответить на предложенные в перечне вопросы. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда". Надеемся, что ваши ответы помогут вам глубже заглянуть в себя, поразмышлять над тем, что в себе можно изменить, что стоит приобрести, от чего избавиться.

Текст опросника

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

30 - 32 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Тема занятия №2. Понятие коммуникативных навыков, коммуникативного процесса в медицине.

Цель занятия: изучить основные понятия коммуникативных навыков, и основы коммуникативного процесса.

Место проведения: аудитория.

Студент должен знать:

1. Понятия коммуникативных навыков.
2. Основы коммуникативного процесса.
3. Средства общения.

Студент должен уметь:

1. Владеть определенным минимумом информации, который становится основой для планирования и осуществления правильного лечения.
2. Определять уровень коммуникативных и организаторских склонностей по методике В.В. Сияевского В.А. Федорошина (КОС)

Практическая часть. «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Сияевский, В.А. Федорошин (КОС)

Цель: Выявление коммуникативных и организаторских склонностей.

Среднее время проведения: 20 мин.

Инструкция. Постарайтесь искренне ответить на предложенные в перечне вопросы, на которые следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Надеемся, что ваши ответы помогут вам глубже заглянуть в себя, поразмышлять над тем, что в себе можно изменить, что стоит приобрести, от чего избавиться.

Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле: $K = 0,05 \cdot C$, где K - величина оценочного коэффициента C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие **оценку 1**, характеризуются низким уровнем проявления КОС.

Испытуемым, получившим **оценку 2**, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в обществ д-сти крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших **оценку 3**, характерен средн уровень проявления КОС. Они стремятся контактам с людьми, не ограничиваю круг св знакомств, отстаивают св мнение, планируют св работу, однако потенциал их склонностей не отличается выс устойчивостью. КОС необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие **оценку 4**, относятся к группе с высоким уровнем проявления КОС. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг св знакомых, занимаются обществ д-стью, помогают близким. Друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - **5**, обладают очень высоким уровнем проявления КОС. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, Чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в д-сти, кот их привлекает. Они сами ищут такие дела, кот бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организ деятельности.

Тема занятия №3. Использование врачом вербальных и невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия с пациентами.

Цель занятия: изучение вербальных и невербальных средств общения и их использование в работе врача для достижения эффективного взаимодействия с пациентами.

Место проведения: аудитория.

Студент должен знать:

1. Виды вербальной коммуникации.
2. Культуру речевого общения.
3. Классификацию невербального общения.
4. Межличностные дистанции.

Студент должен уметь:

1. Владеть вербальными и невербальными средствами общения в медицинской деятельности для достижения эффективного взаимодействия с пациентами.

2. С помощью методики В.В. Бойко проводить диагностику уровня эмпатии

Практическая часть.

Методика В. В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии»

Цель: Изучение эмпатической способности личности. Эмпатия - от греч. *empathia* - "сопереживание". Эмпатия предполагает осмысленное представление внутреннего мира партнера по общению. Эмпатия возникает быстрее и легче в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций. В качестве особых форм эмпатии выделяют: - сопереживание - переживание собеседником тех же самых чувств, которые испытывает другой человек, ставя себя на его место; - сочувствие - переживание из-за чувств другого. возрастает с ростом жизненного опыта.

Среднее время проведения: 20 мин.

Инструкция. Постарайтесь искренне ответить на предложенные в перечне вопросы. Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны — знак «-». Надеемся, что ваши ответы помогут вам глубже заглянуть в себя, поразмышлять над тем, что в себе можно изменить, что стоит приобрести, от чего избавиться.

Текст опросника

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удастся, подражая людям, копировать их интонацию, мимику.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнует.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно душевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов

Ниже приводятся 6 шкал с номерами определенных утверждений. Подсчитывается число ответов, соответствующих «ключу» каждой шкалы (каждый совпавший ответ, с учетом знака, оценивается одним баллом), а затем определяется их общая сумма.

Рациональный канал эмпатии: +1, +7, — 13, +19, +25, — 31.

Эмоциональный канал эмпатии: — 2, +8, — 14, +20, — 26, +32.

Интуитивный канал эмпатии: — 3, +9, +15, +21, +27, — 33.

Установки, способствующие эмпатии: +4, — 10, — 16, — 22, — 28, — 34.

Проникающая способность в эмпатии: +5, — 11, — 17, — 23, — 29, — 35.

Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, — 24, +30, — 36.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки по каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра (канала) в структуре эмпатии. Они выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов.

Значимость конкретного канала в структуре эмпатии

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему не предвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, душевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

При суммарном уровне по всем шкалам

30 баллов и выше - у человека очень высокий уровень эмпатии;

29-22 - средний;

21-15 - заниженный;

менее 14 баллов - очень низкий.

Тема занятия №4. Общие принципы эффективного общения. Конфликты и пути их решения.

Место проведения: учебная аудитория

Цель занятия: изучение общих принципов эффективного общения, изучение видов конфликта и способов их разрешения.

Место проведения: аудитория.

Студент должен знать:

1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации.
4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Студент должен уметь:

1. Использовать методы, позволяющие снять эмоциональное напряжение.
2. С помощью теста К.Томаса определять типы поведения в конфликте.

Практическая часть. Тест К. Томаса - типы поведения в конфликте тест адаптирован Н.В. Гришиной

Цель: Данная методика теста адаптирована Гришиной. Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Среднее время проведения: 20 мин.

Инструкция. Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение. Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. Для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

Текст опросника

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
В. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.
В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
В. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

ХАРАКТЕРИСТИКА СТИЛЕЙ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Существует пять таких основных стилей поведения в конфликтной ситуации, связанных с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух и более сторон.

СТИЛЬ КОНКУРЕНЦИИ (СОПЕРНИЧЕСТВО) Человек, использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Рационалист может сказать: "Меня не беспокоит то, что думают другие. Я собираюсь доказать им, что у меня есть свое решение проблемы". Или, согласно описанию динамики процесса Томасом и Килменом, вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели вы используете свои волевые качества; если ваша воля достаточно сильна, то вам это удастся. Это может быть эффективным стилем в том случае, когда вы обладаете определенной властью. Вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны и вы имеете возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который вы хотели бы использовать в личных отношениях; вы хотите ладить с людьми, но стиль конкуренции может вызвать в них чувство отчуждения. А если вы применяете такой стиль в ситуации, в которой вы не обладаете достаточной властью, например, когда по какому-то вопросу ваша точка зрения расходится с точкой зрения начальника, вы можете обжечься. Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль: - исход

очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы; - вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее; - решение нужно принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого; - вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять; - вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования; - вы не можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой; - вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага. Когда вы используете этот подход, вы можете быть не очень популярны, но вы завоеуете сторонников, если он даст положительный результат. Но если вашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует, он рекомендуется скорее в тех случаях, когда предложенное вами решение проблемы имеет для вас большое значение, когда вы чувствуете, что для его реализации вам необходимо быстро действовать, и когда вы верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

СТИЛЬ УКЛОНЕНИЯ (ИЗБЕГАНИЕ) Этот подход к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагивается проблема не столь важная для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью. Все это серьезное основание для того, чтобы не отстаивать собственной позиции. Вы можете попытаться изменить тему, выйти из комнаты или сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. Вы уходите от проблемы, игнорируя ее, перекладывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы. Приведем наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения: - напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала; - исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы; - у вас трудный день, решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности; - вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу; - вы хотите выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чей-либо поддержкой; - ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас; - у вас мало власти для решения проблемы или ее решения желательным для вас способом; - вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему; - пытаться решить проблему немедленно - опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию. Несмотря на то, что многие могут посчитать стиль уклонения "бегством" от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликтов, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что если вы постараетесь игнорировать ее, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то вы сможете заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

СТИЛЬ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ Стиль приспособления означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в ситуациях, в которых вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Таким образом, вы уступаете и смиряетесь с тем, чего хочет оппонент. Поскольку, используя этот подход, вы откладываете свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда ваш вклад в данном случае не слишком велик или когда вы делаете не слишком высокую ставку на положительное для вас решение проблемы. Если вы считаете, что уступаете в чем-то важном для вас и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той ситуации, когда почувствуете, что другой не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами. Этот стиль следует использовать тогда, когда вы чувствуете, что, немного уступая, вы теряете мало. Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что Вы действуете вместе с другим человеком; вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, что хочет другой. Когда же вы применяете стиль уклонения, вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека. Вы просто отталкиваете от себя проблему. Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления: - вас не особенно волнует случившееся; - вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми; - вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы; - вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас; - вы понимаете, что правда не на вашей стороне; - у вас мало власти или мало шансов победить; - вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку. Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конкретную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаете его приемлемым для себя, или же вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время и позднее добиться окончательного желательного для вас решения.

СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с этим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку вы сначала "выкладываете на стол" нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у вас есть время и реше-

ние проблемы имеет достаточно важное для вас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон. Для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы. Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях: - решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться; - у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной; - у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов); - и вы, и другой человек осведомлены в проблеме и желания обеих сторон известны; - вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения; - вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга; - обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы. Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задач определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако это требует определенных усилий. Обе стороны должны выделить на это некоторое время, и они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако оно позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

СТИЛЬ КОМПРОМИССА Используя стиль компромисса, вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения. Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате вы можете прийти к общему решению. Вы не ищите скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях. При использовании стиля сотрудничества вы сосредотачиваете внимание на удовлетворении скрытых нужд и желаний. Применяя стиль компромисса, вы рассматриваете конфликтную ситуацию как нечто данное и ищите способ повлиять на нее или изменить ее, уступая и обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения, в случае компромисса это может быть сиюминутный подходящий вариант. В результате подходящего компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: "Я могу смириться с этим". Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться". В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Возможно, ни один из вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, или ваши интересы исключают друг друга. И тогда вам может помочь только компромисс. Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен: - обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы; - вы хотите получить решение быстро, потому что у вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь; - вас может устроить временное решение; - вы можете воспользоваться кратковременной выгодой; - другие подходы к решению. Проблемы оказались неэффективными; - удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель; - компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все терять. Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок.

Тема занятия №5. Барьеры, препятствующие эффективному общению врача с пациентом.

Цель: Ознакомить с основами коммуникационных барьеров в профессиональном общении врача с пациентом.

Студент должен знать:

1. Теоретические основы изучения коммуникационных барьеров.
2. Коммуникационный процесс и его составные элементы.
3. Классификация коммуникационных барьеров
4. Психологические основы коммуникационных барьеров в общении врача и пациента.

Студент должен уметь:

1. Научиться преодолевать коммуникационные барьеры.
2. Владеть определенным минимумом информации, который становится основой для планирования и осуществления правильного поведения в ходе профессионального общения.
3. Владеть средствами общения, невербальными компонентами, необходимыми для успешного диалога с пациентом.

Практическая часть. Тест-опросник на тревожность Спилбергера-Ханина

Цель: дифференцированное измерение тревожности как состояния (ситуационная тревожность - СТ) и как личностного свойства (личностная тревожность - ЛТ).

Среднее время проведения: 20 мин.

Описание: опросник по исследованию тревожности состоит из 40 утверждений: 20 предназначены для оценки СТ и 20 для оценки ЛТ. Соответственно эти утверждения представлены в 2-х бланках с разными инструкциями.

Процедура проведения: Исследование можно проводить как индивидуально, так и в группе. Испытуемому предлагается сначала бланк с вопросами направленными на изучение ситуативной тревожности, а затем бланк с вопросами направленными на изучение личностной тревожности. В опроснике нужно оценить каждое утверждение относительно того, в какой степени они соответствуют представленному состоянию. Возможны 4 варианта выбора, в зависимости от степени выраженности.

Инструкция: Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже суждений и зачеркните соответствующую цифру справа, в зависимости от того, как вы чувствуете себя в данный момент (обычно). Над вопросом долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

Обработка результатов: подсчитывается общее количество баллов по всем суждениям отдельно по каждой шкале. Это общее количество баллов в отдельности по каждой шкале делится на 20. По некоторым пунктам баллы начисляются в обратном порядке, это пункты 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20, 21, 26, 27, 30, 36, 39. Итоговый показатель рассматривается как уровень развития соответствующего вида тревожности.

3,5 – 4,0 балла – очень высокая тревожность;

3,0 – 3,4 – высокая тревожность;

2,0 – 2,9 – средняя тревожность;

1,5 – 1,9 – низкая тревожность;

0,0 – 1,4 – очень низкая тревожность.

Следует осторожно относиться к очень низкому уровню тревожности. Необходимо проанализировать отдельные пункты, характеристики.

Бланк ответов

Шкала ситуативной тревожности

Ф.И.О. _____.

Возраст _____

Дата проведения _____

Инструкция: Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже суждений и зачеркните соответствующую цифру справа, в зависимости от того, как вы чувствуете себя в данный момент. Над вопросом долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

№ пп	Суждение	Нет, это не так	Пожалуй так	Верно	Совершенно верно
------	----------	-----------------	-------------	-------	------------------

1	Я спокоен	1	2	3	4
2	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4	Я внутренне скован	1	2	3	4
5	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6	Я расстроен	1	2	3	4
7	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9	Я встревожен	1	2	3	4
10	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11	Я уверен в себе	1	2	3	4
12	Я нервничаю	1	2	3	4
13	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14	Я взвинчен	1	2	3	4
15	Я не чувствую скованности, напряжения	1	2	3	4
16	Я доволен	1	2	3	4
17	Я озабочен	1	2	3	4
18	Я слишком возбужден и мне не по себе	1	2	3	4
18	Мне радостно	1	2	3	4
20	Мне приятно	1	2	3	4

Бланк ответов

Шкала личностной тревожности

Ф.И.О. _____

Возраст _____

Дата проведения _____

Инструкция: Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже суждений и зачеркните соответствующую цифру справа, в зависимости от того, как вы чувствуете себя обычно. Над вопросом долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

№ пп	Суждение	Нет, это не так	Пожа- луй так	Верно	Совершенно верно
21	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
22	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
23	Я легко расстраиваюсь	1	2	3	4
24	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
25	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
26	Я чувствую прилив сил и желание работать	1	2	3	4
27	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
28	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4

29	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
30	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
31	Я все принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
32	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
33	Я чувствую себя незащищенным	1	2	3	4
34	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
35	У меня бывает хандра	1	2	3	4
36	Я бываю доволен	1	2	3	4
37	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
38	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
39	Я уравновешенный человек	1	2	3	4
40	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

Тема занятия №6. Педагогическое общение в работе врача. Медицинское интервью: понятие, основные принципы, структура. Введение в медицинское интервью. Опрос пациента.

Цель: Ознакомить с структурой педагогического общения: цели, субъект, мотивы, условия, средства, предметная область общения. Введение в медицинское интервью: подготовка пациента к опросу, умение выразить первичное понимание, определить причину обращения пациента к врачу.

Место проведения: аудитория.

Студент должен знать:

1. Структура педагогического общения.
2. Цели, субъект, мотивы.
3. Условия, педагогическая задача, проблемная ситуация.
4. Введение в медицинское интервью: подготовка пациента к опросу.

Студент должен уметь:

1. Выразить первичное понимание.
2. Уметь применять стили педагогического общения.
3. Владеть средствами общения, невербальными компонентами, необходимыми для успешного диалога с пациентом.

Практическая часть. Опросник агрессивности А. Басса и А. Дарки

Среднее время проведения: 15 мин.

Инструкция к опроснику Отвечайте «да» если вы согласны с утверждением, и «нет» — если не согласны. Старайтесь долго над вопросами не раздумывать.

Вопросы методики

1. Временами не могу справиться с желанием навредить кому-либо.
2. Иногда могу посплетничать о людях, которых не люблю.
3. Легко раздражаюсь, но легко и успокаиваюсь.
4. Если меня не попросить по-хорошему, просьбу не выполняю.
5. Не всегда получаю то, что мне положено.
6. Знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Если не одобряю поступки других людей, даю им это почувствовать.
8. Если случается обмануть кого-либо, испытываю угрызения совести.
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.
10. Никогда не раздражаюсь настолько, чтобы разбрасывать вещи.
11. Всегда снисходителен к чужим недостаткам.
12. Когда установленное правило не нравится мне, хочется нарушить его.
13. Другие почти всегда умеют использовать благоприятные обстоятельства.
14. Менястораживают люди, которые относятся ко мне более дружелюбно, чем я этого ожидаю.
15. Часто бываю не согласен с людьми.
16. Иногда на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь ударит меня, я не отвечу ему тем же.
18. В раздражении хлопаю дверьми.
19. Я более раздражителен, чем кажется со стороны.
20. Если кто-то корчит из себя начальника, я поступаю ему наперекор.
21. Меня немного огорчает моя судьба.
22. Думаю, что многие люди не любят меня.
23. Не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
24. Увиливающие от работы должны испытывать чувство вины.
25. Кто оскорбляет меня или мою семью, напрашивается на драку.
26. Я не способен на грубые шутки.
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все чтобы они не зазнавались.
29. Почти каждую неделю вижу кого-нибудь из тех, кто мне не нравится.
30. Довольно многие завидуют мне.
31. Требую, чтобы люди уважали мои права.
32. Меня огорчает, что я мало делаю для своих родителей.
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.
34. От злости иногда бываю мрачным.

- 35.Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не огорчаюсь.
- 36.Если кто-то пытается вывести меня из себя, я не обращаю на него внимания.
- 37.Хотя я и не показываю этого, иногда меня гложет зависть.
- 38.Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
- 39.Даже если злюсь, не прибегаю к сильным выражениям.
- 40.Хочется, чтобы мои грехи были прощены.
- 41.Редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.
- 42.Обижаюсь, когда иногда получается не по-моему.
- 43.Иногда люди раздражают меня своим присутствием.
- 44.Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.
- 45.Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам».
- 46.Если кто-то раздражает меня, готов сказать ему все, что о нем думаю.
- 47.Делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.
- 48.Если разозлюсь, могу ударить кого-нибудь.
- 49.С десяти лет у меня не было вспышек гнева.
- 50.Часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.
- 51.Если бы знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.
- 52.Всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.
- 53.Когда кричат на меня, кричу в ответ.
- 54.Неудачи огорчают меня.
- 55.Дерусь не реже и не чаще других.
- 56.Могу вспомнить случаи, когда был настолько зол, что хватал первую попавшуюся под руку вещь и ломал ее.
- 57.Иногда чувствую, что готов первым начать драку.
- 58.Иногда чувствую, что жизнь со мной поступает несправедливо.
- 59.Раньше думал, что большинство людей говорит правду, но теперь этому не верю.
- 60.Ругаюсь только от злости.
- 61.Когда поступаю неправильно, меня мучает совесть.
- 62.Если для защиты своих прав нужно применить физическую силу, я применяю ее.
- 63.Иногда выражаю свой гнев тем, что стучу по столу.
- 64.Бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.
- 65.У меня нет врагов, которые хотели бы мне навредить.
- 66.Не умею поставить человека на место, даже если он этого заслуживает.
- 67.Часто думаю, что живу неправильно.
- 68.Знаю людей, которые способны довести меня до драки.
- 69.Не огорчаюсь из-за мелочей.
- 70.Мне редко приходит в голову мысль о том, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.
- 71.Часто просто угрожаю людям, не собираясь приводить угрозы в исполнение.
- 72.В последнее время я стал занудой.
- 73.В споре часто повышаю голос.
- 74.Стараюсь скрывать плохое отношение к людям.
- 75.Лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

Ключ к опроснику А. Басса и А. Дарки

Индексы различных форм агрессивных и враждебных реакций определяются суммированием полученных ответов.

<i>Реакция</i>	<i>«Да»</i>	<i>«Нет»</i>
<i>Физическая агрессия</i>	1, 25, 33, 48, 55, 62, 68	9, 17, 41
<i>Косвенная агрессия</i>	2, 18, 34, 42, 56, 63	10, 26, 49
<i>Раздражение</i>	3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72	11, 35, 69
<i>Негативизм</i>	4, 12, 20, 23, 36	—
<i>Обида</i>	5, 13, 21, 29, 37, 51, 58	44
<i>Подозрительность</i>	6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59	65, 70

Вербальная агрессия	7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73	39, 66, 74, 75
Угрызения совести, чувство вины	8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67	—

Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А.Басс и А.Дарки выделили следующие **8 видов реакции**:

1. **Физическая агрессия** – это использование физической силы против другого лица.
2. **Косвенная агрессия** – это агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.
3. **Раздражение** – это готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).
4. **Негативизм** – это оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.
5. **Обида** – это зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.
6. **Подозрительность** проявляется в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.
7. **Вербальная агрессия** – это выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).
8. **Чувство вины** выражает возможное убеждение субъекта, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.