**Тема 5. Коммуникативная компетентность врача**

**5.1 Конфликты в медицине. Стратегии поведения в конфликте**

**Задание 1.**

***Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения***

1.1. Конфликт – это психологическое явление, заключающееся в столкновении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.2. Существуют четыре основных типа конфликта:

1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.3. Расположите стадии протекания конфликта по порядку.

1) стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей, норм; 2) стадия снятия или разрешения конфликта; 3) стадия конфликтных действий; 4) стадия перехода потенциального конфликта в реальный или осознание участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов.

Ответы: 1. \_\_\_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_\_\_\_4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.4. Ассертивность - это умение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Задание 2.**

***Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения***

2.1. *Напишите известные Вам причины конфликтов*.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.2. Традиционно в психологии выделяют пять стратегий поведения в конфликте

*Определите, какую из этих стратегий реализует человек, которому принадлежит каждое из приведенных ниже высказываний.*

1. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Я делаю все возможное чтобы ситуация не была напряженной.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. В споре обе стороны должны идти на уступки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Я стараюсь отложить все спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Улаживая спор, я всегда стремлюсь найти поддержку у своего оппонента.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Думаю, не всегда стоит волноваться из-за каких-то там разногласий.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Я пытаюсь аргументировано доказать свою правоту.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. В споре всегда занимаю такую позицию, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.4. «*Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды*» фраза: принадлежит \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ**

**Задача 1.** Между двумя сотрудниками поликлиники возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к заведующему поликлиникой с просьбой разобраться и поддержать её позицию.

**Вопрос 1:** К какой стратегии поведения в конфликте можно отнести действия оппонентов в данной ситуации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вопрос 2:** Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Задача 2.** Способный студент, у которого за 3 курса обучения в зачетной книжке только «отлично», получает на экзамене по предмету «хорошо». Возникает конфликт, при разборе которого студент заявляет преподавателю, что тот задавал много второстепенных вопросов, а он усвоил в предмете главное, потому ответ может быть оценен на «отлично»

**Вопрос 1:** Определите, к какому типу конфликта можно отнести данную ситуацию

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вопрос 2:** Каким образом возможно преодолеть конфликтную ситуацию

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

***Выберите правильный вариант ответа***

001. КОНФЛИКТ В ПЕРЕВОДЕ С ЛАТИНСКОГО ОЗНАЧАЕТ

1) соглашение

2) столкновение

3) существование

4) соревнование

002. В ОСНОВЕ КОНФЛИКТА ЛЕЖИТ

1) ситуация

2) инцидент

3) информация

4) противоречивые позиции

5) верно все

003. ЧТО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО НЕ МОЖЕТ ВЫСТУПАТЬ В КАЧЕСТВЕ КОНФЛИКТОГЕНА

1) слова

2) действия

3) мысли

4) бездействия

004. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ – ЭТО

1) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач

2) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией

3) столкновение противоположно направленных мотивов личности

4) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности

5) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели

005. КОНФЛИКТ ОБУСЛОВЛЕННЫЙ ПРЕДВЗЯТЫМ ОТНОШЕНИЕМ К ПАРТНЕРУ

1) нереалистический

2) беспредметный

3) предметный

4) производственный

5) верно 1), 2)

006. ЧТО НЕ ЯВЛЯЕТСЯ СТАДИЕЙ КОНФЛИКТА

1) возникновение конфликтной ситуации

2) мотивация

3) инцидент

4) конфликтные действия

5) завершение конфликта

007. ПРИ КАКОЙ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ ЧЕЛОВЕК ЖЕРТВУЕТ СОБСТВЕННЫМИ ЦЕЛЯМИ РАДИ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ ПАРТНЕРОМ

1) стратегия избегания

2) стратегия компромисса

3) стратегия уступчивости

4) стратегия сотрудничества

5) стратегия противоборства

008. СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ, КОГДА ИСХОД ОЧЕНЬ ВАЖЕН ДЛЯ ВАС, И ВЫ ДЕЛАЕТЕ БОЛЬШУЮ СТАВКУ НА РЕШЕНИЕ ВОЗНИКШЕЙ ПРОБЛЕМЫ; ВЫ ОБЛАДАЕТЕ ДОСТАТОЧНЫМ АВТОРИТЕТОМ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ, И ПРЕДСТАВЛЯЕТСЯ ОЧЕВИДНЫМ, ЧТО ПРЕДЛАГАЕМОЕ ВАМИ РЕШЕНИЕ – НАИЛУЧШЕЕ

1) стратегия избегания

2) стратегия компромисса

3) стратегия соперничества

4) стратегия сотрудничества

5) стратегия противоборства

009. НАУКА О ЗАКОНОМЕРНОСТЯХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ, РАЗВИТИЯ И ЗАВЕРШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ, А ТАКЖЕ ПРИНЦИПАХ, СПОСОБАХ И ПРИЕМАХ ИХ КОНСТРУКТИВНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ - ЭТО

1) конфликтология

2) практическая психология

3) теория социальной работы

4) социальная психология

010. ОРИЕНТАЦИЯ ЛИЧНОСТИ (ГРУППЫ) ПО ОТНОШЕНИЮ К КОНФЛИКТУ, УСТАНОВКА НА ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ФОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА - ЭТО

1) стратегия поведения в конфликте

2) объект конфликта

3) предмет конфликта

4) модель конфликта

011. ВЫНУЖДЕННЫЙ ИЛИ ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТКАЗ ОТ БОРЬБЫ И СДАЧА СВОИХ ПОЗИЦИЙ В КОНФЛИКТНОМ ПРОТИВОДЕЙСТВИИ, НАЗЫВАЕТСЯ

1) уступкой

2) сотрудничеством

3) кооперацией

4) переориентацией

012. НА КАКОЙ ФАЗЕ КОНФЛИКТА ВОЗМОЖНОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА САМЫЕ ВЫСОКИЕ

1) начальной фазе

2) фазе подъема

3) пике конфликта

4) фазе спада

013. КОНФЛИКТОГЕНЫ – ЭТО

1) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту

2) проявления конфликта

3) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности

4) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

5) поведенческие реакции личности в конфликте

014. КАКОМУ ТИПУ КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ ПРИНАДЛЕЖАТ СЛЕДУЮЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ: НЕУСТОЙЧИВ В ОЦЕНКАХ И МНЕНИЯХ, ОБЛАДАЕТ ЛЕГКОЙ ВНУШАЕМОСТЬЮ, ВНУТРЕННЕ ПРОТИВОРЕЧИВ, НЕПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПОВЕДЕНИЯ, НЕДОСТАТОЧНО ХОРОШО ВИДИТ ПЕРСПЕКТИВУ, ЗАВИСИТ ОТ МНЕНИЯ ОКРУЖАЮЩИХ, НЕ ОБЛАДАЕТ ДОСТАТОЧНОЙ СИЛОЙ ВОЛИ, ИЗЛИШНЕ СТРЕМИТСЯ К КОМПРОМИССУ

1) ригидному

2) сверхточному

3) «бесконфликтному»

4) демонстративному

015. ОПРЕДЕЛИТЕ ТИП КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ ПО СЛЕДУЮЩИМ ПОВЕДЕНЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ: ХОЧЕТ БЫТЬ В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ; ХОРОШО ПРИСПОСАБЛИВАЕТСЯ К РАЗЛИЧНЫМ СИТУАЦИЯМ; ПЛАНИРОВАНИЕ СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ СИТУАТИВНО; КРОПОТЛИВОЙ, СИСТЕМАТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ ИЗБЕГАЕТ

1) ригидный тип

2) неуправляемый тип

3) демонстративный тип

4) сверхточный тип

5) «бесконфликтный» тип

016. ВИД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ, ИСКУСНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ КОТОРОГО ВЕДЕТ К СКРЫТОМУ ВОЗБУЖДЕНИЮ У ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА НАМЕРЕНИЙ, НЕ СОВПАДАЮЩИХ С ЕГО АКТУАЛЬНО СУЩЕСТВУЮЩИМИ ЖЕЛАНИЯМИ, НАЗЫВАЕТСЯ

1) манипуляцией

2) суггестией

3) гипнозом

4) внушением

017. ФУНКЦИЯ МЕДИАТОРА В КОНФЛИКТЕ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В

1) посредничестве в урегулировании

2) организации столкновения сторон

3) планировании конфликта

4) подстрекательству участников

018. КАКИЕ ВАРИАНТЫ ФИНАЛА КОНФЛИКТА СООТВЕТСТВУЮТ ОСНОВНОМУ КРИТЕРИЮ ЕГО РАЗРЕШЕННОСТИ

1) приостановка конфликта

2) деление объекта конфликта

3) устранение одной или обеих сторон

4) согласие о правилах совместного использования объекта

019. КОНФЛИКТЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ПРИНЯТИЮ ОБОСНОВАННЫХ РЕШЕНИЙ И РАЗВИТИЮ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ, НАЗЫВАЮТСЯ

1) конструктивными

2) деструктивными

3) реалистическими

4) позитивными

020. ЛИЦО, КОТОРОЕ ПОДТАЛКИВАЕТ ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ К КОНФЛИКТУ НАЗЫВАЕТСЯ

1) посредник

2) пособник

3) подстрекатель

4) организатор