|  |
| --- |
| **Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  **«ЧЕЛЯБИНСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»** |



**Медицинская психология**

**УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

**ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫСТУДЕНТОВ**

**РАЗДЕЛ: «**Общение с пациентом. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности**»**

**Специальность: 34.02.01 СЕСТРИНСКОЕ ДЕЛО**

**Челябинск, 2016 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено  на заседании ЦМК  Протокол №  «\_\_\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г. | **Утверждаю:**  Зав. НМО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кожевина Л.И.  Протокол №  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г. |

Составлено в соответствии с ФГОС по специальности 34.02.01Сестринское дело

Составитель: преподаватель Муканова А.М.

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Учебно-методическое пособие по разделу «Общение с пациентом. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности» предназначено для самоподготовки студентов медицинских училищ и колледжей к семинарам и практическим занятиям по соответствующей тематике.

Пособие содержит все необходимые элементы для закрепления знаний и проведения самоконтроля: перечень терминов, подробные опорные конспекты, таблицы, ситуационные задачи, тестовые задания.

В целом, пособие создаёт условия для успешного усвоения студентами одного из наиболее сложных разделов программы.

**МОТИВАЦИЯ ТЕМЫ**

Раздел программы «Общение с пациентом. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности» имеет большое значение в подготовке студентов. Данный раздел предусматривает изучение способов эффективного общения с пациентами. Эти сведения обязательно понадобятся для правильной организации лечебно-диагностического процесса.

**ТРЕБОВАНИЯ К ПОДГОТОВКЕ СТУДЕНТОВ**

**ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯРАЗДЕЛА**

**СТУДЕНТ ДОЛЖЕН ИМЕТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ:**

* о методах и средствах эффективного общения;
* о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности.

**СТУДЕНТ ДОЛЖЕН ЗНАТЬ:**

* правила терапевтического общения с пациентами;
* причины барьеров в общении с пациентами;
* культуру общения;
* структуру личности пациента.

**СТУДЕНТ ДОЛЖЕН УМЕТЬ:**

* определять причины барьеров в общении и предупреждать их;
* использовать правила терапевтического общения в медицинской практике;
* использовать теоретические знания при решении ситуационных задач, тестов.

**ИЗУЧЕНИЕ РАЗДЕЛА «Общение с пациентом. Коммуникативная компетентность в профессиональной деятельности» СПОСОБСТВУЕТ ФОРМИРОВАНИЮ ОБЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТА**

**(**в соответствии с требованиями ФГОС среднего профессионального образования и основными видами предстоящей профессиональной деятельности)

|  |  |
| --- | --- |
| **КОД** | **Наименование результата обучения** |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их выполнение и качество. |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение квалификации. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях смены технологий в профессиональной деятельности. |

**Памятка для медицинских сестер**

1. Постарайтесь создать комфортную психологическую обстановку для беседы

* Прежде всего поинтересуйтесь у пациента, готов ли он к разговору, быть может он устал, боится чего-либо или у него что-то очень болит - тогда он, вероятно, будет слишком удручен и неразговорчив.
* Важно, чтобы в помещении, где будет происходить общение не было никаких раздражающих факторов (например, слишком яркого света или громкой музыки). При наличии таких факторов можно попробовать их изменить. Если это невозможно - попробуйте просто перейти в другое помещение.
* Возможно, пациент будет чувствовать себя скованно в присутствии посторонних людей, поэтому лучше спланировать беседу так, чтобы в этот момент не было соседей по палате, а посетителей можно попросить временно выйти в холл, если только пациент не будет возражать.
* При наличии у пациента боли, выполните манипуляции, назначенные врачом. Отведите на разговор не меньше 15 минут. Не спешите - для хороших результатов беседа может продлиться и час. Предположим, что у Вас нет времени для непрерывного разговора. Разделите его на несколько частей и объясните больному, почему Вы это делаете.

2. Предварительно получите информацию о Вашем пациенте до разговора с ним

* Найдите как можно больше информации о пациенте из доступных источников и предыдущих мест лечения (если они были). Таким образом, Вы сэкономите свое время и не утомите пациента лишними расспросами. Однако, не забудьте убедится в достоверности полученной Вами информации.

3. Задайте благожелательный тон разговора

* Начните разговор с вопроса о самочувствии и позвольте пациенту выговориться о своей болезни, показывая ему при этом свою заинтересованность, понимание и сочувствие.
* Дайте возможность больному отвечать на Ваши вопросы свободно, но если он слишком уклонится от темы - возвратите его к предмету разговора. Чтобы сделать это тактично задавайте ему наводящие вопросы, касающийся его болезни. (например: "Расскажите подробнее о боли в животе")
* Если Вы не уверены, что пациент Вас понял, не стесняйтесь спросить его об этом и при необходимости объясните все заново.
* Не разглашайте информацию, полученную от больного.
* Не высказывайте своих собственных предположений по поводу невыясненных проблем пациента, не посоветовавшись с врачом.

4. Формулируйте точные и однозначные фразы

* В ходе разговора контролируйте себя, говорите просто и понятно. Избегайте использования медицинских терминов. Помните, что Ваш пациент не захочет оставаться в неведении относительно их значения.

5. Делайте записи

* Не полагайтесь на свою память. Лучше делать заметки во время беседы, чем потом заставлять пациента повторять несколько раз одну и ту же информацию.
* Записывайте информацию кратко, не увлекайтесь и не создавайте паузы в беседе. Пишите только даты, ключевые слова и фразы, которые вы сможете дополнить позже.

**НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ.**

* Не забудьте представиться пациенту и сообщить ему цель беседы. Будьте вежливы, обращайтесь к пациенту на "Вы" и по имени и отчеству.
* При общении с пациентом смотрите ему в лицо, найдите его глаза, улыбайтесь, одобрительно кивайте.
* Внимательно слушайте.
* Проявляйте сочувствие, искренний интерес и участие, будьте естественны.
* Говорите внятно, доходчиво и неторопливо.
* Пользуйтесь исключительно положительной интонацией Вашего голоса. Это очень важно.
* Не раздражайтесь и не повышайте голоса!
* Не ожидайте от пациента блестящего выполнения задания после Ваших инструкций.
* Не нагружайте больного слишком большой ответственностью.
* Не требуйте точной идентификации имен медперсонала, названий предметов или лекарств.
* Не оценивайте поведение больного, как личное отношение к Вам.
* Никогда не ругайтесь и не спорьте с пациентами.
* Не показывайте своих чувств, особенно если расстроены.

|  |
| --- |
|  |

**Задание 1**

**«Барьеры в общении»**

Установите соответствие:

|  |  |
| --- | --- |
| 1.семантический барьер | А.Когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи. |
| 2. логический барьер | Б. Когда вы или ваш собеседник не умеет выражать свои мысли, путаются причинно-следственные связи, происходит подмена понятий. |
| 3. фонетический барьер | В. Возникает тогда, когда нам не нравится, как выглядит собеседник. |
| 4. личностный барьер | Г. Из за плохой техники речи – когда непонятно, что говорит собеседник, и это мешает воспринимать информацию. |
| 5. мотивационный барьер | Д. Возникает тогда, когда у партнеров по общению разные мотивы вступления в контакт. |
| 6. барьер некомпетентности | Е. Когда некоторые черты характера могут кого-то не устраивать. |
| 7. этический барьер | Ж. Причиной затруднений в общении может быть разный социальный статус партнеров. |
| 8. эстетический барьер | З. Он заключается в том, что мы невольно думаем о нашем собеседнике как о самой себе: приписываем ему наши мнений и взгляды и ждем от него тех же поступков, которые сами бы совершили. |
| 9. социальный барьер | И. Вас может злить некомпетентность партнера, когда он начинает говорить очевидные для вас глупости. |
| 10. барьер “двойника” | К. Возникает в ситуации несовместимости нравственных позиций партнеров по общению. |

**2. Пройдите тест.**

**Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»**

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

Мне порой не хватает выдержки.

Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.

Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

Меня провести нелегко.

Мне бы понравилось быть воспитателем.

Бывает, мне хочется подурачится, как маленькому.

Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.

Каждый должен выполнять свой долг.

Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.

Я, как и многие люди, бываю обидчив.

Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

Я — увлекающийся человек.

Мой основной критерий оценки человека — объективность.

Мои взгляды непоколебимы.

Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.

Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам.

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правдуматку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

**Задание №3**

**Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.**

1.Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3.Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1.Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3.Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

**Задание №4**

**Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:**

1. Вы считаете, что мимика и жесты это: а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов:а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.

4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы;

г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

5.Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

6.Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

7.Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

8.Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него... а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

9.Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина... а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

10.Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

**Задание №5**

**Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?**

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2.Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, oперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3.Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4.Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5.Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

**Задание 5**

**Этика телефонного разговора.**

Никогда не начинайте разговор с вопроса “…………….?”. Это неэтично.

Не звоните утром до …. часов или вечером после……, если не было предварительной договоренности.

Старайтесь не беспокоить людей ………….дням без крайней необходимости.

Если вам звонят на работу, снимая трубку, ………….

Если на ………..сигналы вам не отвечают, положите трубку.

Если вы ошиблись номером, ……………и уточните его.

Если во время разговора телефон отключился, перезванивает тот, кто ……………

Не звоните без крайней необходимости на работу вашим знакомым по …………..

Если звоните не по служебному поводу, спросите, ……………………………........

Не обременяйте своих друзей или знакомых жалобами на плохое самочувствие, рассказами об огорчениях или неприятностях.

Если вы договорились о звонке партнеру, то обещание надо обязательно выполнить. Этикет не допускает “повисших звонков”. Они оставляют неприятный осадок и могут отразиться на вашей репутации.

Говорите по телефону……. и……….. В телефонном разговоре оди-

наково недопустимы как грубый, так и снисходительный тон.

Никогда не ………….собеседника – дайте закончить мысль, часто сказанное

в конце помогает понять то, что вы не разобрали вначале.

Заканчивает телефонный разговор всегда………………

Предпочтительно не прибегать к услугам телефона, если вы хотите ……………...

**Задание 6.**

**Ниже приведены примеры трансакций. Каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях?**

*Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров.* Да, в их годы мы были поскромнее.

*Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

*Студент.* Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

*Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

*Бухгалтер.* Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

*Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. *Коршунов.* Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

*Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

*Петров.* О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

*Петров.* Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

*Сидоров.* Могу и вообще не выступать...

*Жена.* Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

*Муж.* Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

*Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

*Петров.* Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает...

Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

**Решите тест:**

**1.** Общительность – это:

А) склонность общаться

Б) способность общаться

**2**.Исследует расположение людей в пространстве:

А) проксемика

Б) такесика

В) кинестика

**3**. Изучает моторику тела:

А) проксемика

Б) мимика

В) пантомимика

**4**. Способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир:

А) рефлексия

Б) эмпатия

В) обратная связь

**5**. К микрожестам относится:

А) покраснение щёк

Б) частое мигание

В) подёргивание губ

**6.** Сторона общения, включающая процесс восприятия и понимания друг друга партнёрами по общению:

А) перцептивная

Б) интерактивная

В) коммуникативная

**7.** Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

А) примитивное

Б) ритуальное

В) контакт масок

**8.** Процесс двухстороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию:

А) перцепция

Б) интеракция

В) коммуникация

**9**. Общение человека с большой аудиторией:

А) межличностное

Б) внутриличностное

В) общественное

**10**. Осознание субъектом того, как он воспринимается партнёром по общению:

А) рефлексия

Б) эмпатия

**11.** Вопросы, на которые можно получить более или менее подробный ответ:

А) открытые

Б) закрытые

**12**. В общении, можно выделить такие взаимосвязанные стороны:

а) коммуникативную;

б) перцептивную;

в) интимную;

г) публичную;

д) интерактивную.

**13.** К визуальным средствам общения относят:

а) кинесика;

б) такесика;

в) кожные реакции;

г) поза;

д) интонация;

е) контакт глаз.

**14.** Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения:

а) кинестика;

б) семиотика;

в) такесика;

г) проксемика;

д) лингвистика;

**15**. Вид общения, при котором отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используется формальный набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику:

а) примитивное общение;

б) формально-ролевое общение;

в) «контакт масок»;

г) духовное общение;

д) светское общение.

**16**. Вид общения, при котором регламентированы содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли:

а) примитивное общение;

б) формально-ролевое общение;

в) «контакт масок»;

г) духовное общение;

д) светское общение.

**17**. Вид общения друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов (друг поймет вас ипо выражению лица, движениям, интонации).

а) примитивное общение;

б) формально-ролевое общение;

в) «контакт масок»;

г) духовное общение;

д) светское общение.

**18**. Вид общения, направленный на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

а) примитивное общение;

б) формально-ролевое общение;

в) «контакт масок»;

г) манипулятивное общение;

д) светское общение.

**19**. Вид общения, проявляющийся в беспредметности, когда люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

а) примитивное общение;

б) «контакт масок»;

в) светское общение.

**20**. Коммуникабельность – это:

А) способность общаться

Б) склонность общаться