Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ковтун Ольга Петровна
Должность: ректор
Дата подписания: 08.02.2024 14:47:51
Уникальный программный ключ:
f590ada38fac7f9d3be3160b34c218b72d19757c

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра клинической психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике,
д.м.н., доцент Т.В. Бородулина
_____
«26» мая 2023 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине

Медиация и урегулирование профессиональных конфликтов

Уровень высшего образования: магистратура
Направление подготовки: 37.04.01 Психология
Направленность (профиль) - Клиническая психология. Экспертно-диагностическая и реабилитационная деятельность психолога в профессиональной сфере
Квалификация (степень) выпускника: магистр

г. Екатеринбург
2023

Фонд оценочных средств дисциплины «Медиация и урегулирование профессиональных конфликтов» составлена в соответствии с ФГОС ВО высшего образования по программе магистратуры 37.04.01 Психология (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 841 от 29 июля 2020 г. и с учетом требований профессиональных стандартов:
- Профессиональный стандарт 01.002 «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н.

Разработчик фонда оценочных средств:
Вершинина Т.С., канд.филол.наук, доцент, доцент кафедры клинической психологии и педагогики ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России

Фонд оценочных средств рецензирован: Керимов А.А., д-р. полит. наук, доцент, профессор кафедры политических наук ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет им. Б.Н. Ельцина»

Фонд оценочных средств дисциплины обсужден на заседании кафедры клинической психологии и педагогики «14» марта 2023 г., протокол № 8
Обсужден и одобрен Методической комиссией специальностей магистратуры «05» апреля 2023 г., протокол № 4.

1. Кодификатор

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Индекс трудовой функции	Наименование ДЕ		Контролируемые учебные элементы, формируемые в результате освоения дисциплины		
						Знания	**Умения**	**Навыки**
Коммуникации	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-1УК-4. Умеет выстраивать эффективную коммуникацию с партнерами в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранных языках. ИД-2УК-4. Формирует четкую структуру коммуникации, ведет деловую переписку. ИД-3УК-4. Эффективно пользуется письменными формами коммуникации для академических и профессиональных целей. ИД-4УК-4. Ис-	А/04.7	ДЕ 1	Ключевые понятия конфликта. Причины конфликтов (УК-4)	- знать понятия, типы и виды переговоров - знать стадии переговорного процесса и методы преодоления переговорного тупика	- знать понятия, типы и виды переговоров - знать стадии переговорного процесса и методы преодоления переговорного тупика	- приемами деловой коммуникации в социальной сфере
				ДЕ 2	Факторы конфликтов. Стадии конфликта (УК-4)	- знать принципы интегративных переговоров и владеют техниками выработки интегративного соглашения	- знать принципы интегративных переговоров и владеют техниками выработки интегративного соглашения	- основами их функционирования коммуникативных процессов в трудовой деятельности
				ДЕ 3	Культурный субстрат конфликта (УК-4)	- знать структуру коммуникации; вербальные и не-	- знать структуру коммуникации; вер-	- приемами применения моделей и методов супер-

		пользует различные стили и формы электронных / мультимедийных коммуникаций. ИД-5УК-4. Применяет в учебной и профессиональной деятельности различные графические инструменты. ИД-6УК-4. Умеет поддерживать конструктивный диалог, воспринимает чужие идеи и мнения. ИД-7УК-4. Умеет вести переговоры и управлять конфликтами. ИД-8УК- 4. Устанавливает междисциплинарные контакты, создает расширенные социальные сети контактов. ИД-9 УК-4 может обеспечивать про-				вербальные средства общения	бальные и невербальные средства общения	визии для контроля и совершенствования профессиональной деятельности психолога
				ДЕ 4	Понятие и структура коммуникации медиатора (УК-4)	- закономерности передачи и приема информации	- закономерности передачи и приема информации	- основами их функционирования коммуникативных процессов в трудовой деятельности; - социально-психологическими приемами деловой коммуникации
				ДЕ 5	Введение в медиацию (УК-4)	- знать профиль коммуникативной компетентности	- знать профиль коммуникативной компетентности	- социально-психологическими приемами деловой коммуникации
				ДЕ 6	Освоение процедуры медиации	- знать цели и задачи медиатора на каждой ступени медиации - знать принципы и этапы работы медиатора в зоне конфликта	- понимать принципы медиации - демонстрировать компетенции медиатора во время профессиональной про-	основными медиативными технологиями управления эмоциональным состоянием: «я – сообщение», «активное слушание», «отражение

		фессиональные коммуникации на иностранном (английском или другом) языке					бы по осуществлению одной из фаз медиации	эмоций», типы и виды вопросов, техники их задавания
				ДЕ 7	Переговоры в деятельности медиатора	- знать суть медиативного подхода - знать о результате процедуры медиации и критерии успешности	- понимать стратегии урегулирования конфликта, ориентированные на обоюдовыгодное решение спора	навыками применения основные медиативные технологии управления эмоциональным состоянием: «я – сообщение», «активное слушание», «отражение эмоций», типы и виды вопросов, техники их задавания
Технологии оценивания ЗУН						Тестовый контроль, ситуационные задачи. Зачет с оценкой		

2. Тестовые задания

Тестовые задания позволяют оценить знания конкретной темы дисциплины. В тестовом задании предлагается выбрать один или несколько правильных ответов.

1. Наряду с биполярностью, являющейся носителем противоречия, в качестве обязательного атрибута конфликта выступает активность, направленная на преодоление противоречия
   1. **истина**
   2. ложь

2. Выберите варианты правильного ответа.
Авторы единственного отечественного междисциплинарного обзора по проблемам конфликта предлагают различать три основных типа конфликтов

   1. **внутриличностные конфликты**
   2. **социальные конфликты**
   3. **зооконфликты**
   4. международные конфликты

3. Зачастую социальные кризисы возникают вследствие отсутствия взаимопонимания между людьми
   1. **истина**
   2. ложь

4. Понятие “конфликт” семантически обозначает в большей степени

   1. противоречие
   2. столкновение
   3. **соперничество**
   4. **борьбу**
   5. **различие**
   6. **расхождение**

5. _____ влияет на то, как мы воспринимаем конфликт, в какие рамки мы его ставим и как мы пытаемся его разрешить.
   (**Культура**)

6. Поведение, стимулирующее развитие конфликта:

   1. **прерывание речи партнера**
   2. позитивная оценка личности партнера;
   3. **нарочитое молчание**
   4. сглаживание разницы между собой и партнером
   5. **использование интимного знания о партнере**
   6. **уклонение от конфликта**

7. Факторы, влияющие на конфликт:

   1. **структура других конфликтов, которые взаимосвязаны с данным конфликтом**
   2. **мировой экономики, влияющее на торговлю, инвестиционный климат и миграционные потоки**

3. технологические характеристики современного мира, исключая коммуникации, передвижения людей и товаров
4. **состояние окружающей среды и ресурсы**

8. Сторонники/противники конфликтующих сторон не могут предпринять действия, влияющие на развитие конфликта

1. истина
2. **ложь**

9. Инструмент информационного взаимодействия субъектов, ориентированного на достижение согласия по различным вопросам, _____
(**коммуникация**)

10. Самое универсальное средство коммуникации _____
(**речь**)

11. Выберите варианты правильного ответа.
Качества управляющего коммуникацией в переговорах и медиативном процессе:

1. **коммуникативные**
2. **личностные**
3. **деловые**
4. **профессиональные**
5. анатомо-физиологические

12. Выберите варианты правильного ответа.
Эффективная стратегия переговоров включает:

1. **стратегию согласия**
2. **поиск и усиление общих интересов**
3. **умение сочетать общие интересы**
4. **сохранение паритетности сторон**
5. тактику уступок
6. уверенный стиль поведения

13. Общие составляющие идентичности (религия или этнос) и интересы увеличивают уровень деструктивности конфликта

1. истина
2. **ложь**

14. Вставьте пропущенное слово
Большинство отечественных конфликтологов традиционно выделяют следующие этапы развития конфликта:

1. предконфликтная ситуация (латентная стадия);
2. инцидент;
3. эскалация;
4. _____ (**деэскалация**);
5. кульминация;
6. завершение;

7. постконфликтная ситуация

15. Выберите варианты правильного ответа.
Показатели эскалации:

1. **возрастание лояльности и приверженности групповым целям**
2. **отказ от каких-либо уступок**
3. **стремление принудить соперника**
4. **ощущение нарастания тревоги и кризиса**
5. девальвация целей
6. желание сохранить свои позиции

16. Определите тип власти, если налицо процедуры переговоров и совместного принятия решений

1. интегральная власть
2. **интеркурсивная власть**

17. В процессе осуществления власти объект власти действует добровольно, т.е. делает чтото по своей воли (желания)

1. истина
2. **ложь**

18. Выберите правильный вариант ответа
В каких культурах большое значение придается таким ценностям, как сотрудничество, уважение к старшим, участие в общем деле и т.д.?

1. индивидуалистских
2. **коллективистских**
3. маскулинных
4. с ориентацией на власть

19. Определите уровень перспективы, если основное внимание уделяется непосредственно сложившейся ситуации

1. **ближняя перспектива**
2. средняя перспектива
3. дальняя перспектива

20. Как в ситуации межкультурного общения человек меняет свое коммуникативное поведение в ситуации, когда подсознательно стремится уменьшить культурные различия между собой и собеседником

1. **непроизвольно**
2. намеренно

3. Ситуационные задачи

Ситуационная задача – это методический приём, включающий совокупность условий, направленных на решение практически значимой ситуации с целью формирования общих и профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности. Для создания ситуационных задач базовыми источниками являются клинические ситуации, статистические материалы, научные публикации, ресурсы интернета, оперативная информация из СМИ, художественная и публицистическая литература.

При всём многообразии видов ситуационных задач, все они имеют типовую структуру.

Как правило, задача включает в себя:

1. ситуацию – случай, проблема, история из реальной жизни;
2. личностно-значимый познавательный вопрос;
3. информация по данному вопросу, представленная в разнообразном виде (текст, таблица, график, статистические данные);
4. вопросы или задания для работы с задачей.

Источником содержания ситуационных задач, их сюжета, проблемы и фактологической базы являются ситуации, возникающие в процессе будущей профессиональной деятельности студентов.

По сути дела, ситуационная задача создаёт практическую модель профессиональной деятельности. При этом учебное назначение такой ситуационной задачи может сводиться к закреплению знаний, умений и навыков поведения (принятия решений) учащихся в данной ситуации. Главный их смысл сводится к обретению способности к оптимальной деятельности. Каждая ситуационная задача должна нести обучающую функцию.

Ситуационная задача 1

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Ответ: Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работникам, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Ситуационная задача 2

Обход врача в терапевтическом отделении. При осмотре одной из больных, медицинская сестра громко сообщает на всю палату: «Муж больной в настоящее время находится в тюрьме». Пациентка вздрагивает как от удара, в палате воцаряется тишина. Врач с медицинской сестрой продолжают докладывать данные истории болезни, а из глаз пациентки катятся слезы.

1. Опишите поведение медицинских работников.
2. Назовите, какие Вы знаете причины разглашения медицинской тайны, что может спровоцировать конфликтную ситуацию.

Ответ:

1. Это пример бестактности медицинских работников. Психике пациентки нанесен тяжелый удар. А ведь известно, что лечебно-охранительный режим предполагает в ле-

чебном учреждении условия для личной беседы врача с пациентом. Необходимо помнить об одном из прав пациентов - сохранении конфиденциальной информации и обеспечение зашиты всех данных о личности пациента.

2. Наиболее частые причины распространения профессиональной тайны среди медработников — это:
   a. Недопонимание проблем, вызванное недостаточным этическим воспитанием.
   b. Небрежное хранение историй болезни и амбулаторных карт.
   c. Разговоры о пациентах в коридорах, на приеме, в присутствии посетителей.
   d. Шумное обсуждение студентами-медиками увиденного, услышанного в операционной или в палате, во время обхода.
   e. Бестактное отношение к личной информации.
   f. Рассказы медицинских работников в кругу своих знакомых об неординарных случаях на работе, называя имена, фамилия своих пациентов.

Ситуационная задача 3

Вы снимаете двухкомнатную квартиру в Москве. Квартира находится в идеальном состоянии, квартплату Вы вносите вовремя и в полном объеме. Вам нравится эта квартира, устраивает ее цена и месторасположение.

Договор об аренде истек в этом месяце.

Хозяин квартиры по телефону предупредил Вас, что в ближайшее время приедет в Москву подписать новый договор. Вы понимаете, что хозяин будет вести речь об увеличении квартплаты.

Хозяин квартиры – успешный инвестор, который живет и работает за границей.

Вы знаете рынок недвижимости и понимаете, что на сегодняшний день такая квартира может стоить от 60 тыс. до 100 тыс. рублей в месяц. Вы снимаете ее за 50 тыс. За эту сумму сейчас в Вашем районе можно снять разве что хорошую однокомнатную.

Для себя Вы решили, что если хозяин квартиры согласится поднять квартплату до 80 тыс., то Вы, хотя и с недовольством, останетесь. Если сумма, на которую согласится арендодатель будет выше, то Вы будете искать новую квартиру.

Хотя, конечно же, Вам хотелось бы платить прежнюю меньшую сумму. К тому же, похоже, у хозяина квартиры есть возможность не менять оплату.

Построить дорожную карту переговоров: Что я имею в начале пути? Куда я хочу прийти? Цель.

Схема движения. Пошаговый маршрут. (Какие тактические шаги буду делать). Что меня устроит? Что дальше?

Ответ:

Дорожная карта переговоров

Что я имею в начале пути?	Кто будет принимать участие в переговорах	Хозяин квартиры Арендатор
	Что усиливает позиции	Арендатор уже проживает в этой квартире, регулярно оплачивает аренду, претензий к арендатору нет, не надо искать нового арендатора, не известно, как будет оплачивать и соблюдать порядок новый арендатор

	Что ослабляет позиции	Рыночная цена подобного жилья Новый арендатор может согласиться на максимальную сумму
	Другая важная информация	Рыночная ситуация по сдаче жилья - такая квартира может стоить от 60 тыс. до 100 тыс. рублей в месяц За текущую сумму оплаты аренды квартиры сейчас в этом районе можно снять разве что хорошую однокомнатную
Куда я хочу прийти? Цель.	Цель – остаться в этой квартире с не очень высоким повышением стоимости аренды	
Схема движения. Пошаговый маршрут. (Какие тактические шаги буду делать)	Шаг 1	Предложить авансовый платеж на несколько месяцев вперед в установленной истекшим договором сумме ежемесячной оплаты
	Шаг 2	Предложить оплату в размере 60 тыс.руб.
	Шаг 3	В случае предложения суммы оплаты выше красной черты пытаться снизить до 70 тыс. руб.
	Шаг 4	Сообщить, что при более высокой стоимости арендатор освободит квартиру
	Шаг 5	Показать риски поиска нового арендатора в случае освобождения данным арендатором квартиры: - потеря денег - не известно, какой срок квартира будет пустовать - угроза репутации – не известно, как будет себя вести новый арендатор (могут быть нарекания со стороны соседей по различным поводам)

	Шаг N	При сумме 80 тыс. руб. согласиться и попросить дополнительный бонус – длительный договор
Что меня устроит?	Желаемая позиция	Чтобы вообще не поднималась оплата
	Красная черта	80 тыс.руб.
	Заявляемая позиция	60 тыс. руб.
Что дальше?	Что я буду делать в случае положительного решения?	Договариваться о более длительном сроке договора аренды (по сравнению с предыдущим) и закреплении суммы и срока в договоре
	Что я буду делать в случае отрицательного решения?	Искать новую квартиру

Ситуационная задача 4

Учащаяся медицинского колледжа вошла в палату, после долгого отсутствия, поздоровалась, огляделась и воскликнула: «Как, Вы еще живы?!». Возглас был адресован тяжелобольной пациентке, находившейся в палате.

1. Какие последствия для пациентки могут иметь место после такого «удивления»?
2. Оцените поведение студентки по отношению к тяжелобольной пациентке.

Ответ:

Ситуация конфлитогенна. В данной ситуации проявилась низкая культура будущей медицинской сестры, отсутствие элементарных правит медицинской этики. Здесь имеет место патогенное действие слова способное вызвать тяжелую психическую реакцию пациентки, что вероятнее всего повлечет ухудшение соматического состояния.

При общении с тяжелобольными пациентами, необходимо соблюдать особую осторожность взвешивать каждое слово. Беседа должна приносить облегчение

Ситуационная задача 5

Ответьте на следующие фразы, используя технику «Реверс»:

1. Меня не устраивает Ваше предложение.

2. Я не понимаю, о чем ты говоришь.
3. Мне кажется, Ваше предложение не конструктивно
4. Меня смущают цифры, которые Вы показываете
5. Не знаю, стоит ли так опрометчиво поступать?

Ответ:

1. Скажите, пожалуйста, что именно вызывает у Вас сомнение (что Вам не нравится в нашем предложение / что беспокоит в связи с нашим предложением?
2. Позволю себе поинтересоваться, что мне следует уточнить. ЧТО в моем высказывании Вам не понятно – предмет обсуждения? Давайте я попробую уточнить формулировки?
   Или
3. Позвольте уточнить, что в моем предложении / высказывании требует пояснения?
4. Возможно, я недостаточно точно сформулировала свою мысль. Давайте посмотрим, почему именно наше предложение представляется Вам не конструктивным.
5. Позвольте узнать, что дало Вам основание сомневаться в представленных данных?
6. Давайте разберем, в чем, действительно, необдуманность данного поступка? Как, по Вашему мнению. Следует поступить в данной ситуации?

Ситуационная задача 6

Вы достаточно востребованный артист хотя пока и еще и не звезда.

Компания, занимающаяся организацией гастролей в городе N., устраивает ваш концерт.

С вами был заключен контракт, по которому при отмене концерта по вине компании вы все равно получаете гонорар, а при отмене концерта по вашей вине компания удерживает гонорар и получает возмещение в размере 120% от стоимости проданных билетов. В контракте сказано, что вы вправе отказаться от выступления в случае неготовности площадки(зала). Однако критерии, по которым оценивается готовность не прописаны.

Концерт будет проходить в спортивном комплексе.

Чтобы не произошло никаких накладок, за неделю до концерта вы позвонили в компанию и попросили, чтобы за 2 дня до концерта зал был полностью готов. Получили от руководителя Компании устное заверение, что все будет готово.

Приехали в спортивный комплекс утром в день концерта и обнаружили, что еще не все работы завершены (идут мелкие работы на сцене), и вы даже не может начать репетицию. Вы не можете провести репетицию позже, так как на послеобеденное время назначена пресс-конференция и встреча с Мэром города. Директор комплекса заверяет вас, что к началу концерта все будет готово. Зал не готов, и вы хотите либо отменить концерт, либо получить компенсацию от Компании.

Назревает конфликт. Для достижения компромисса необходимо рассмотреть все стороны сложившейся ситуации. Постройте многогранник интересов (не менее 5 граней)

Ответ:

	Повысить процент от выручки концерта – по совокупности граней на 20% (исходя из договора, если отказ - 120%). Но сумма не называется, а подразумевается. Можно назвать 5 -10% (чтобы усыпить бдительность организаторов)	

Улучшенные условия отдыха после концерта (СПА, экскурсии, организация полезных встреч)		Продление проживания за счет компании (час выселения, например, в 12.00, а самолет в 18.00)
Бизнес-класс (и на более удобное время, если есть другие рейсы)		Гостиничный номер дороже
	Санкции за неготовность зала	

Ситуационная задача 7

Опытный, молодой хирург оперировал мальчика и тот пришел в сознание, однако травма оказалась несовместимой с жизнью и через несколько дней пациент умер. В этот момент дежурная медицинская сестра сказала «убитой горем» матери: «Оперировал-то молодой врач, вот если бы профессор, ваш сын остался бы в живых».
Оцените тактику поведения медсестры.
Какие последствия могут возникнуть в результате этой деонтологической ошибки?
Ответ:
Фраза медсестры способствует возникновению конфликта «личность организация», «организация-организация», усугубит трагедию матери, причинит ей тяжелую психическую травму и не только ей, но и врачу, оказавшемуся незаслуженно оклеветанным. Также подорвана честь, авторитет всего коллектива, в котором работает этот хирург.

Ситуационная задача 8

Как бы Вы ответили на следующие фразы, используя технику «Частичного согласия»:

1. А Вам не кажется, что Вы слишком самоуверенны?
2. Ваши высказывания спорны.
3. У Ваших конкурентов предложение интереснее, чем у Вас
4. Как можно так долго объяснять!
5. Вы слишком шустрый!
6. То, что Вы говорите, вызывает сомнение
7. Шеф при всех сказал, что ты неряха.
8. Мне кажется, руководство не сильно Вам доверяет.

Ответ:

1. Не исключаю, что я моя манера поведения дает основания считать меня самоуверенной. При этом согласитесь, если бы я вела себя робко, Вы потеряли бы интерес к беседе
2. Вы правы в том, что мои высказывания могут содержать второй план; очевидно, я старалась таким образом показать неоднозначность сложившейся ситуации. Давайте уточним, какое конкретно высказывание вызывает у Вас сомнение
3. Наши конкуренты, действительно, могли сделать интересное предложение. Давайте посмотрим на преимущества нашего предложения.
4. Понимаю, что, на первый взгляд моё объяснение кажется длинным. Из Вашего замечания следует, что Вам всё ясно, тогда перейдем к следующему аспекты / вопросы.
5. Да, кто поспел – тот и съел. Время любит расторопных.
6. Хорошо, предлагаю уточнить моменты, вызывающие у Вас сомнение. Дума, мы легко поймем друг друга

7. Я сегодня очень торопилась и не учла все детали костюма, как я люблю обычно это делать, чтобы выглядеть на все 100.
   или
   Да, я позволила себе некоторую небрежность. Но она сейчас в тренде
8. Согласен, выглядит так, что руководство мне не довебряет. Моё руководство не любит демонстрировать поведение, которое дало бы основание сотрудникам для фамильярности, а внешним наблюдателям считать его либеральным

Ситуационная задача 9

У Больной, после выполнения инъекции в области локтевого сгиба появилась большая гематома. Она обратилась к старшей сестре отделения с требованием провести беседу со своими подчиненными, объясняя свое требование тем, что процедурная медицинская сестра невнимательна, недобросовестно относится к своим обязанностям. Старшая медицинская сестра была возмущена жалобой пациентки и предложила обратиться в частную клинику, так как у нее все медсестры перегружены и не могут быть внимательны к каждому пациенту.

1. Правильно ли поступила старшая медицинская сестра?
2. Как старшая медицинская сестра должна была разрешить этот конфликт.

Ответ:

Неправильно. Старшая медицинская сестра, получив жалобу от пациента на процедурную медсестру, должна была разрешить возникший конфликт на месте. По отношению к больной - принести извинения и медицинские манипуляции по облегчению состояния больной. Больной не должен знать о трудностях и перегрузках персонала. Такие слова являются нарушением! корпоративных правил поведения. Требования к выполнению медицинских манипуляции для государственных клиник и частных - общие. С такими! словами! старшая медсестра нарушила главный этический принцип работы, заключающийся в том, что пациент и его удовлетворенность качество оказанной медицинской помощи - это главное. Старшая медсестра должна полудить объяснительную от процедурной медсестры по поводу инцидента и разобрать этот случай в коллективе для предотвращения подобных ситуаций в будущем.

Ситуационная задача 10

Вы готовитесь к переговорам. Вспомните, что есть фразы, которые приведут к провалу либо помогут повлиять на решения

Разделите предложенные фразы на 2 группы: 1. Ведут к провалу, 2. Помогают влиять на решения.

Какую формулу следует применить?

Ответ:

1	2
Мне очень нужно	Вы были сильно удивлены этим?
Вы должны	Звучит так, как будто Вы чувствуете неуверенность?
Не согласен	Вы ощущаете угрозу?
Я вам докажу	Похоже, что Вас это беспокоит

Формулу эмоционального отражения – почти дословное повторение собеседника и понять и назвать его эмоцию

Ситуационная задача 11

Вы в силу обстоятельств вынуждены общаться с человеком, который постоянно старается провоцировать у Вас тревожность, снижает уверенность, сомневается в Ваших решениях и адекватности. Постоянно дает Вам прозвища, вешает ярлыки, говорит Вам: «Ты всегда утри-

руешь», «Не драматизируй», «Ты неправильно понял», «Я такое не говорил», «Ты же знаешь, что я прав»

1. Как называется такой тип манипуляции?
2. Какова цель описанного человека?
3. Каковы последствия такой манипуляции
4. Что необходимо сделать в сложившихся отношениях?
5. Каким образом разрешить данную ситуацию?

Ответ:

1. Такой тип манипуляции называется газлайтинг
2. Цель - управлять поступками своей жертвы и полностью подчинить своей воле
3. Разрушение самооценки
4. Прервать отношения (по возможности)
5. Изменить расстановку сил; не давать себя в обиду; держать дистанцию

Ситуационная задача 12

Пациент находился на обследовании в пульмонологическом отделении, его направили на бронхоскопию. Он обратился к дежурной медсестре с просьбой объяснить, почему его направили на данный вид исследования. Медсестра в грубой форме ответила: «Не надоедайте! У вас рак». Утром пациента обнаружили мертвым. Вскрытие показало, что он отравился.

1. Проанализируй ситуацию.
2. Насколько этичны действия медсестры?

Ответ:

Поведение медсестры способствует возникновению конфликта. Медсестра должна уметь выслушать пациента и восполнить его потребность в информации. Адекватным сестринским вмешательством в данном случае было бы информирование пациента о процедуре бронхоскопии. Вопрос о раскрытии информации особенно остро стоит перед медицинскими сестрами, поскольку в большинстве случаев медсестрам официально запрещено рассказывать пациенту то, что еще не было сказано врачом, т.к. сообщение пациенту диагноза является прерогативой врачебного персонала. Поэтому, каждый раз принимая решение о том, что сказать пациенту, медицинская сестра обязана проанализировать профессиональные и правовые последствия своих слов с точки зрения своих должностных обязанностей и полномочий.

При общении с больным медицинская сестра, помимо соблюдения этических норм, должна обладать высоким чувством профессиональной выдержки и самообладания. Медицинская сестра должна строго соблюдать врачебную тайну.

Ситуационная задача 13

Жесты Вашего собеседника и мимика не соответствуют тому, что он говорит. Например, вы пришли на переговоры, и ваш оппонент сказал: «Очень рад вас видеть». При этом у него даже нет улыбки на лице, а руки скрещены на груди. Иногда едва заметно подергивает плечом.

О чем это может свидетельствовать?

Ответ:

Указанные признаки могут говорить о том, что человек лжет и поэтому испытывает тревогу, нервничает

Ситуационная задача 14

Правило Марка Аврелия – делай что должно, и будь что будет. Ответьте на следующие фразы, используя технику «Марк Аврелий»:

1. Я слышал, что Вы постоянно задерживаете платежи.
2. Говорят, что от Вас сотрудники бегут.
3. Ваше предложение полная ерунда
4. Говорите, говорите да побыстрее.

Ответ:

1. Все платежи я вношу регулярно в установленные сроки.
2. При этом мы постоянно проводим собеседования с претендентами – очень много желающих, не хочется упустить действительно профессионалов
3. У Вас была возможность ознакомиться с моим предложением? Предлагаю обсудить наиболее спорные моменты
4. Предлагаю посмотреть на основную выгоду, которая возможна в результате принятия нашего предложения

Ситуационная задача 15

В кабинете онколога при очередной диспансеризации между больной А. и врачом произошел такой диалог:

- Сколько вам лет?
- Пятьдесят.
- Есть ли у вас опухоли?
- Вроде бы. нет.
- Странно! В вашем возрасте уже что-нибудь может быть.

1. Проанализируй ситуацию.
2. Насколько этичны действия врача?

Ответ:

Поведение врача конфликтогенно. При общении с пациентом врач должен соблюдать этические нормы, должен обладать высоким чувством профессиональной выдержки и самообладания. Не следует забывать, что пациенты в большинстве случаев достаточно внушаемы. Цель общения врача и пациента: предоставление пациенту фактической достоверной информации и уменьшение у пациента чувства тревоги и обеспокоенности.

Ситуационная задача 16

Ваш коллега постоянно разговаривает с Вами в снисходительном тоне, оскорбляет Вас и других коллег, игнорирует факты реальности, дискредитирует других или обвиняет, навешивает ярлыки, переводит стрелки, многословен.

1. Какому типу взаимодействия свойственно такое поведение?
2. Каковы его последствия?
3. Назовите причины такого поведения?
4. Приемы препятствования такому взаимодействию?

Ответ*:*

1. Такой тип манипуляции называется троллинг.
2. Последствия – злость, гнев, обида, физическая агрессия, испорченное настроение, конфликты
3. Причины – повышение самооценки, безнаказанность, нечего делать, скука, зависть…
4. Приемы – «громко молчать»; не отвечать; прежде чем отвечать, решить, какой результат предполагается после ответа; резкий вопрос; Я-высказывания

Ситуационная задача 17

Ребенок (5 лет) боится сесть в стоматологическое кресло, с трудом открывает рот для осмотра и плачет даже при одном виде инструментов. Медсестра прикрикивает на него и говорит: «Если ты немедленно не успокоишься, то тебя будут лечить бормашиной — вот посмотри, как она жужжит. А если это не поможет, то тебя положат в больницу, а маму отправят домой».

1. Проанализируй ситуацию.
2. Насколько этичны действия медсестры?

Ответ:

Поведение медсестры способствует возникновению конфликта. Отношение к детям должно быть доброжелательным, недопустимы грубые замечания, нельзя кричать на детей, противопоказаны наказания и отчитывания.

Медсестра должна быть тонким психологом, учитывать индивидуальные психологические особенности ребенка, уметь выслушать ребенка, поддержать его в трудных ситуациях, стремиться понять его переживания.

Перед тяжелыми и болезненными процедурами медсестра должна разъяснить ребенку в доступной форме значение и смысл данной процедуры, ее необходимость для успешного лечения и выздоровления, снять психоэмоциональное напряжение ребенка.

Основа отношения медсестры к больным детям - любовь, терпение, искреннее сочувствие и желание помочь ребенку.

Ситуационная задача 18

Во время переговоров Вам не удалось добиться желаемого результата – не удалось достичь договоренности с потенциальными партнерами. Что могло привести к такому результату, какие самые распространенные ошибки могут быть допущены, в результате которых переговоры заходят в тупик или не дают результата?

Ответ:

1. Отсутствует или не определена цель переговоров (всегда надо знать, что должно быть получено в результате конкретных переговоров)
2. Считаем, что деловые переговоры ведутся логически, а бытовые – эмоционально (Переговоры — это всегда про взаимодействие Человек - Человек. Человек не всегда может выключать свои эмоции).
3. Не понимание картины мира и истинных мотивов своего оппонента (Важно понимать ценности оппонента: что для него дорого, а что нет, что для него важно, а что нет и т.д.)
4. Судить человека, вешать ярлыки и слишком быстро делать выводы (Первый шаг в переговорах – научиться отслеживать свою реакцию и говорить этой реакции «стоп»).
5. Не уметь определять, что за человек пришел на переговоры (Необходимо научиться определять, кто собеседник, чтобы планомерно входить в переговорный процесс и управлять им).

Ситуационная задача 19

Объясните, что для Вас значит влияние? Как Вы считаете, в чем отличие влияния от манипуляции?

Ответ:

Манипулятор играет на струнах человека. Тот, кем манипулируют, будет ощущать себя подавленным и использованным

Влияние принимает во внимание нужды и потребности других людей. Оно основано на установлении контакта, эмпатии и понимании мыслей и эмоций других.

Наша задача не манипуляция, а мягкое влияние на решение окружающих людей, чтобы они не только соглашались с нашим мнением, но и выполняли договоренности.

Ситуационная задача 20

Больной М, 54 года находится на лечении в хирургическом стационаре, по поводу опухоли в легком. Медицинская сестра, выполнявшая назначения врача, во время очередной манипуляции, сказала пациенту, что его состояние безнадежно и лечение не принесет никаких результатов, возможно у него разовьется рак легкого. В результате больной М., замкнулся, отказался от лечения, сказав, что не хочет, чтобы последние месяцы его жизни были проведены в больнице. Он уволился с работы, уйдя с высокой должности, которую добивался много лет. Узнав, что его состояние не так уж и безнадежно, он попытался вернуться на работу, но его место уже было занято. После чего он и его родственники написали жалобу в органы здравоохранения и подали иск о компенсации причиненного морального вреда и упущенной материальной выгоды.

1. Дайте оценку поведению медицинской сестры.
2. Как можно квалифицировать поведение медицинской сестры?
3. Как должна была поступить в данной ситуации медицинская сестра?

Ответ:

Медицинская сестра создала ситуацию, провоцирующую впоследствии конфликтное взаимодействие сторон. Общение с пациентом предполагает передачу только той информации, которая способствует его выздоровлению, мобилизации его ресурсов. Медицинская сестра не имела права передавать всю ту информацию, которой владеют специалисты.

Поведение медсестры можно квалифицировать как психологическую ятрогению. Поэтому она должна была отказаться от обсуждения последствий с пациентом и порекомендовать обратиться к лечащему врачу.

4. Критерии оценки

Критерии оценивания тестовых заданий

Результат оценивается как «зачтено» или «не зачтено», знания по дисциплине засчитываются, если есть положительный ответ на 60% и более тестовых заданий по данной дисциплине.

1. Положительный ответ на менее чем 60% тестовых заданий свидетельствует о несформированности компетенций по дисциплине.
2. Положительный ответ на 60– 69% тестовых заданий свидетельствует о низком уровне сформированности компетенций по дисциплине.
3. Положительный ответ на 70– 84% тестовых заданий свидетельствует о среднем уровне сформированности компетенций по дисциплине.
4. Положительный ответ на 85–100% тестовых заданий свидетельствует о высоком уровне сформированности компетенций по дисциплине.

61-69% правильных ответов – удовлетворительно.

70-84% правильных ответов – хорошо.

85% и выше – отлично.

Критерии оценивания ситуационных задач

Ситуационные задачи применяются для текущего контроля знаний обучающихся. Оценка за решение задачи ставится в баллах (от 5 до 10 баллов) в соответствии со следующими критериями.

5 баллов – ответ на вопросы задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (привлекаются дополнительные теоретические источники); ответы на дополнительные вопросы верные, четкие. Предлагаются варианты решения задачи

4 баллов – ответ на вопросы задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в основном из лекционного курса); ответы на дополнительные вопросы верные, четкие. Варианты решения задачи не предлагаются или предлагаются по одному алгоритму.

3 баллов - ответ на вопросы задачи дан в основном правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно подробное, недостаточно логичное, с некоторыми ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в том числе из лекционного материала); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.