

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

**Кафедра философии и психологии с курсами биоэтики и
истории Отечества**

Рабочая программа дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

для обучающихся 1 курса,

направление подготовки (специальность)

33.02.01 Фармация

форма обучения
очная

Трудоемкость, часы	44 ч.
в том числе:	
контактная работа	42 ч.
самостоятельная работа	2 ч.
Промежуточная аттестация, форма/семестр	Зачет /1 семестр

Тверь, 2025

Рабочая программа дисциплины разработана на кафедре философии и психологии с курсами биоэтики и истории Отечества

Заведующая кафедрой философии и психологии с курсами биоэтики и истории Отечества – доктор философских наук, профессор Евстифеева Е.А.

Разработчики рабочей программы:

Доцент кафедры философии и психологии с курсами биоэтики и истории Отечества – к.ф.н. Григорьева Д.Д.

Рабочая программа рассмотрена на заседании профильного методического совета «05» июня 2025 г. (протокол № 7)

Рабочая программа рекомендована к утверждению на заседании центрального координационно-методического совета «27» августа 2025 г. (протокол №1)

I. Пояснительная записка

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация и входит в состав Образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена – по специальности 33.02.01 Фармация.

1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины – получение компетенций в области психологии, необходимых для эффективного профессионального взаимодействия при осуществлении фармацевтической деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- приобретение знаний в области структуры и социализации личности, основных социально-психологические механизмы социализации, основных механизмов социальной регуляции поведения с целью создания технологии личного развития;
- формирование навыков общения с учетом этики и деонтологии в зависимости и характерологических особенностей посетителей аптек;
- формирование навыков общения в трудовом коллективе;
- изучение особенностей восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий;
- изучение характеристик делового общения, психологии делового общения, этикета и протокола официальных мероприятий;
- обучение методам конфликтной, коммуникативной компетентности;
- обучение умениям эмпатии, слушать и слышать, обратной связи;
- формирование навыков развития доверия в организации;
- изучение влияния профессионального выгорания на эффективность процесса взаимодействия, значение профилактики профессионального выгорания.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Преподавание дисциплины направлено на формирование **общих компетенций:**

- ОК 01 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02 – использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03 – планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04 – эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ОК 05 – осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06 – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

профессиональных компетенций:

- ПК 1.3 – оказывать информационно- консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
- ПК 1.4 – Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов

- населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций
- ПК 1.5 – Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются знания, умения и навыки:

Код компетенции	Планируемые результаты обучения В результате изучения дисциплины студент должен:	Виды контроля
ОК 01	Знать: нормы морали профессиональной этики и служебного этикета. Уметь: использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности. Владеть: техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности.	Текущий контроль успеваемости (экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ОК 02	Знать: средства общения; психологические основы межличностного понимания; особенности, этические нормы и принципы делового общения; техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; техники слушания, ведения беседы и убеждения; правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации. Уметь: использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; психологически грамотно строить свое общение; эффективно вести переговоры; управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; Владеть: навыками делового общения.	Текущий контроль успеваемости (экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ОК 03	Знать: принципы делового общения Уметь: использовать полученные знания в процессе осуществления профессиональной деятельности; использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности Владеть: техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности, приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Текущий контроль успеваемости (экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация

ОК 04	Знать: цели, функции, виды общения; средства общения; психологические основы межличностного понимания; особенности, этические нормы и принципы делового общения; техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; техники слушания. Уметь: общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; психологически грамотно строить свое общение; эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; выявлять факторы эффективного общения. Владеть: навыками эффективного общения.	Текущий контроль успеваемости (терминологический диктант; письменный опрос; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ОК 05	Знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Владеть: техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности, приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Текущий контроль успеваемости (терминологический диктант; письменный опрос; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ОК 06	Знать: особенности ролевого взаимодействия; пути формирования эмпатии в общении; особенности межличностной аттракции; способы управления эмоциями и чувствами; психологические основы формирования первого впечатления; правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; особенности ролевого взаимодействия; способы управления эмоциями и чувствами. Уметь: формировать социально-психологический климат в коллективе; разрешать конфликтные ситуации; защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством. Владеть: навыками соблюдения морально-этических норм, принципов медицинской и фармацевтической деонтологии в рамках	Текущий контроль успеваемости (экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация

	профессиональной деятельности.	
ПК 1.3	Знать: основы фармацевтического менеджмента и делового общения; законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности. Уметь: формировать социально-психологический климат в коллективе; разрешать конфликтные ситуации; защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством. Владеть: основами фармацевтического менеджмента и делового общения; методами разрешения конфликтных ситуаций; приемами формирования социально-психологического климата в коллективе.	Текущий контроль успеваемости (экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ПК 1.4	Знать: основы делового общения и культуры, профессиональной психологии и этики и деонтологии; психотипы потребителей фармацевтической продукции: возрастные и иные особенности личности; особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий. Уметь: использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами, потребителями и поставщиками; регистрировать информацию по спросу населения на лекарственные препараты и товары аптечного ассортимента. Владеть: навыками соблюдения морально-этических норм, принципов медицинской и фармацевтической деонтологии в рамках профессиональной деятельности.	Текущий контроль успеваемости (экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ПК 1.5	Знать: особенности, этические нормы и принципы делового общения; техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; техники слушания, ведения беседы и убеждения; правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; Уметь: общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; психологически грамотно строить свое общение; эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; управлять эмоциональным состоянием в процессе	

	взаимодействия; найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; выявлять факторы эффективного общения. Владеть: навыками деловой коммуникации.	
--	---	--

3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы среднего профессионального образования

Дисциплина **ОГСЭ.05 Психология общения** входит в состав обязательной части ООП СПО по специальности 33.02.01 Фармация в разделе ОГСЭ.00 Общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые в ходе изучения дисциплины «Основы философии».

Дисциплина «Психология общения» является одной из основных дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла блока, необходима для создания целостного методологически выверенного мировоззрения специалиста. Знания и умения, полученные студентами в результате освоения данного курса, используются для более глубокого ознакомления с такими дисциплинами, как «Основы делового общения», а также с последующими дисциплинами медико-биологического, общепрофессионального и профессионального блоков. Изучение дисциплины ориентировано на возможность применения полученных компетенций в будущей профессиональной деятельности специалистов.

4 Объём дисциплины составляет 44 часа, в том числе 42 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, и 2 часа самостоятельной работы обучающихся.

5 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций: деловая игра, метод малых групп, учебно-исследовательская работа студента, традиционная лекция, лекция-визуализация, проблемная лекция, дебаты, активизация творческой деятельности, регламентированная дискуссия, «круглый стол»

Самостоятельная работа обучающихся предусматривает участие в научно-практических конференциях, предметных олимпиадах, подготовку письменных аналитических работ, подготовку и защиту рефератов, выполнение индивидуальных заданий по отдельным аспектам деятельности, работу с Интернет-ресурсами.

6 Формы промежуточной аттестации

В соответствии с ООП СПО и учебным планом по завершению обучения по дисциплине в 1 семестре проводится зачет.

II Учебная программа дисциплины

1 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного	Контактная работа		Самостоятельная работа	Коды компетенций
		Лекции	Практические занятия		

Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.	2	4	2	ОК 01, ОК 02, ОК 06
Тема 2 Межличностные коммуникации	Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций. Эффективное использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.	2	6		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
Тема 3 Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении. Организация эффективного слушания в общении.	2	4		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
Тема 4 Межличностное взаимодействие	Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	1	4		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
Тема 5 Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания. Приемы формирования первого впечатления. Факторы формирования аттракции.	1	4	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5

Тема 6 Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления. Организация деловой беседы.	1	4		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
Тема 7 Правила эффективного общения	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стили общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения. Эффективное ведение диалога.	1	6		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
Промежуточная аттестация					
Всего	44 часа	10	32	2	

2. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины Психология общения

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания: цели, функции, виды общения; средства общения; психологические основы межличностного понимания; особенности, этические нормы и принципы делового общения; техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; техники слушания, ведения беседы и убеждения; правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; особенности ролевого взаимодействия; пути формирования эмпатии в общении; особенности межличностной аттракции; способы управления эмоциями и чувствами; психологические основы формирования первого впечатления	Объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; классифицирует и интерпретирует понятия; анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; обосновывает использование этических принципов общения; выделяет особенности общения с	Оценка результатов выполнения практической работы и экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Промежуточная аттестация (итоговый контроль): дифференцированный зачет/зачет, который предполагает теоретическую и практическую части

	детьми, не владеющими русским языком	
<i>Умения:</i> использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; психологически грамотно строить свое общение; эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; выявлять факторы эффективного общения	Объясняет рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы	Экспертная оценка решения практической задачи в билете.

III. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций (Приложение №1)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации должен быть разработан в компетентностном формате и создается для каждой формируемой компетенции в соответствии с образцом, приведенным в Приложении № 1.

IV. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

а) Основная литература:

1. Островская, И.В. Психология общения: Учебник / И.В. Островская – Москва: ГЭОТАР–МЕИА, 2019. – 192 с.
2. Столяренко, Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 317 с.

Основные электронные издания

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст: электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/489968>

2. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/469702>

3. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86472>

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. —

Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

— URL: <https://www.urait.ru/bcode/469732>

5. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/474640>

6. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787>

7. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-9503-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195538>

8. Якуничева, О. Н. Медицинская психология. Курс лекций: учебное пособие для спо / О. Н. Якуничева. — 3-е изд., испр. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-8427-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176685>

Дополнительные источники

1. Волкова, А.И. Психология общения: Учебник / А.И. Волкова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2018. – 446 с.

2. Харова, М.Н. Психология общения: Учебник / М.Н. Жарова. – Москва: Академия, 2018. – 256 с.

4.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы:

Электронный справочник «Информо» для высших учебных заведений (www.informuo.ru);
Электронный библиотечный абонемент Центральной научной медицинской библиотеки Первого Московского государственного медицинского университета им. И.М. Сеченова // <http://www.emll.ru/newlib/>;
Информационно-поисковая база Medline (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>);
База данных «Российская медицина» (<http://www.scsml.rssi.ru/>)
Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации // <https://minzdrav.gov.ru/>;
Российское образование. Федеральный образовательный портал. // <http://www.edu.ru/>;
Клинические рекомендации: <http://cr.rosminzdrav.ru/>;
Электронный образовательный ресурс Web-медицина (<http://webmed.irkutsk.ru/>)

4.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

4.3.1. Перечень лицензионного программного обеспечения:

1. Microsoft Office 2016:
 - Access 2016;
 - Excel 2016;
 - Outlook 2016;
 - PowerPoint 2016;
 - Word 2016;
 - Publisher 2016;
 - OneNote 2016.
2. ABBYY FineReader 11.0
3. Карельская Медицинская информационная система К-МИС
4. Программное обеспечение для тестирования обучающихся SunRAV TestOfficePro
5. Программное обеспечение «Среда электронного обучения 3KL»
6. Компьютерная программа для статистической обработки данных SPSS
7. Экспертная система обнаружения текстовых заимствований на базе искусственного интеллекта «Рукоконтекст»
8. Справочно-правовая система Консультант Плюс

4.3.2. Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС):

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» (www.studmedlib.ru);
2. Справочно-информационная система MedBaseGeotar (mbasegeotar.ru);
3. Электронная библиотечная система «elibrary» (<https://www.elibrary.ru/>)

V. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (см. Приложение №3).

VI. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (см. Приложение №2)

VII. Научно-исследовательская работа студента

Научно-исследовательская работа студентов представлена: самостоятельной работой; проведением научных исследований с последующим выступлением на итоговых научных студенческих конференциях.

**Фонды оценочных средств
для проверки уровня сформированности компетенций (части компетенций)
для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Психология общения
специальность 33.02.01 Фармация,
форма обучения очная

**ОК 01 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности
применительно к различным контекстам**

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание № 1

Установите правильное соответствие типам общения их характеристикам.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Типы общения		Характеристика	
а	Деловое общение	1	Общение между людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности. Характеризуется взаимопониманием между людьми, а в его основе лежит доверие к личности собеседника.
б	Духовное межличностное общение	2	Направлено на получение односторонней выгоды от собеседника с использованием лести, обмана, демонстрации силы, демонстрации слабости, демонстрации доброты, запугивания и т.д.
в	Манипулятивное общение	3	Обмен информацией между людьми или коллективами для решения задач, достижения целей или оптимизации процессов в компании.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в

Задание № 2

Установите правильное соответствие между темпераментом и типом нервной системы (по Павлову).

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

темперамент		типом нервной системы (по Павлову)	
а	меланхолик	1	сильный, уравновешенный, подвижный тип

б	сангвиник	2	сильный, уравновешенный, инертный тип
в	флегматик	3	сильный, неуравновешенный тип
г	холерик	4	слабый тип

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание № 3

Установите правильную последовательность этапов становления психологии как науки

Этапы становления психологии как науки	
а	Наука о сознании
б	Современный этап
в	Наука о душе
г	Наука о поведении

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

1	2	3	4

ОК 02 – осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание № 4

Установите правильную последовательность стадий развития речи и языка согласно концепции Л.С. Выготского

а	эгоцентрическую
б	внутреннюю речь
в	внешнюю

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

1	2	3

Задания комбинированного типа с выбором верного ответа и обоснованием выбора из предложенных

Задание № 5

Прочитайте текст, укажите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется:

- а) деловое общение
- б) ритуальное общение
- в) социально-ориентированное общение
- г) профессиональное общение

Ответ:

Обоснование выбора:

Задание № 6

Прочитайте текст, укажите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Сколько сторон общения входит в структуру общения?

- а) 1
- б) 2
- в) 3
- г) 4

Ответ:

Обоснование выбора:

ОК 03 – планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание или дополнить предложенное

Задание № 7

Прочитайте текст и вставьте словосочетание.

— знание культурных норм, этикета и ограничений в деловом общении; владение разнообразными коммуникативными, интерактивными, перцептивными, презентационными умениями и навыками, вербальными и невербальными средствами общения; моделями, стратегиями, эффективным стилем и формами взаимодействия; техниками убеждающего и внушающего воздействия на партнеров, умение устанавливать обратную связь.

Ответ:

Задание № 8

Прочитайте текст и вставьте словосочетание.

Индивидуально своеобразные способы или манеры общения, характерные для разных людей это...

Ответ:

Задания открытого типа с развернутым ответом

Задание № 9

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ: Проанализируйте и сделайте выводы по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

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.

Ответ:

ОК 04 – работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Задания открытого типа с развернутым ответом

Задание № 10

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ на вопрос: Какой стиль межличностного взаимодействия по концепции В.В. Латынова описан в указанном примере?

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

Ответ:

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание № 11

Установите правильное соответствие между названием дистанции между общающимися и дистанцией между общающимися.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Название дистанции между общающимися		дистанция между общающимися	
а	интимная	1	0,51...1,2 м
б	личная	2	0...0,5 м
в	социальная	3	более 3,6 м
г	публичная	4	1,21...3,6 м

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г

Задание № 12

Установите правильное соответствие основных функций общения соответствующих его определенным целям их характеристике.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Вид мышления		Характеристика вида мышления	
а	контактная	1	позволяющая индивиду либо возбудить в партнере по общению желательные для индивида эмоции, либо с помощью партнера по общению изменить собственное психоэмоциональное состояние
б	информационная	2	позволяющая индивиду понять не только смысл сообщения партнера по общению, но и его невысказанные чувства, намерения, ожидания и др.
в	побудительная	3	позволяющая индивиду и его партнеру по общению при организации совместной деятельности ориентировать друг друга в своих намерениях и согласовывать действия
г	координационная	4	позволяющая индивиду стимулировать проявление какой-либо активности со

			стороны партнера по общению
д	понимания	5	позволяющая индивиду обменяться сообщениями, информацией с партнером по общению
е	амотивная	6	позволяющая индивиду установить с партнером по общению коммуникативный контакт

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г	д	е

ОК 05 – осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание № 13

Установите правильную последовательность этапов общения.

а	обсуждение вопроса, проблемы
б	установление контакта
в	принятие решения
г	ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.)
е	выход из контакта

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

1	2	3	4	5

Задание № 14

Установите правильную последовательность этапов педагогического общения.

а	анализ осуществлённого общения (аналитический этап)
б	организация общения (начальный этап)
в	управление общением в педагогическом процессе (основной этап)
г	моделирование предстоящего общения (прогностический этап)

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

1	2	3	4
г	б	в	а

Задания комбинированного типа с выбором верного ответа и обоснованием выбора из предложенных

Задание № 15

Прочитайте текст, укажите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Речь, произносимая одним человеком, обращенная к другому человеку или многим людям, слушающим его

- а) монолог
- б) диалог
- в) переговоры
- г) спор

Ответ:

Обоснование выбора:

ОК 06 – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Задания комбинированного типа с выбором верного ответа и обоснованием выбора из предложенных

Задание № 16

Прочитайте текст, укажите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Разговор, поддерживаемый двумя собеседниками

- а) монолог
- б) диалог
- в) беседа
- г) переговоры

Ответ:

Обоснование выбора:

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание или дополнить предложенное

Задание № 17

Прочитайте текст и вставьте словосочетание.

Манипуляторами называют тех, кто пытается управлять мыслями, эмоциями и поступками других людей, ...

Ответ:

Задание № 18

Прочитайте текст и завершите его, дополнив недостающую информацию.

Функция речи, которая заключается в побуждении другого человека или группу людей к определенному действию или формировании у слушателей определенной точки зрения на что-либо. Как правило, данная функция речи осуществляется через приказ, призыв или убеждение и называется

Ответ:

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

Задания открытого типа с развернутым ответом

Задание № 19

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ на вопрос: в чём ошибка общения, и какова её причина в данном примере?

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит, ты виноват!».

Ответ:

Задание № 20

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.

К типичным ошибкам и проблемам, возникающим в сфере общения людей, относятся:

Ответ:

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание № 21

Установите правильное соответствие сторон общения и их характеристик.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Стороны общения		Характеристики	
а	коммуникативная	1	представляет происходящее в процессе общения восприятие индивидами друг друга
б	интерактивная	2	состоит в обмене информацией между индивидами
в	перцептивная	3	заключается во взаимодействии индивидов или, если это определение несколько детализировать, заключается в построении индивидами общей стратегии взаимодействия.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в

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

Задание № 22

Установите правильное соответствие эффектов и механизмов социального восприятия их описанию.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Методы научных исследований		Определение метода	
а	стереотипы	1	Когда у человека замечательное расположение духа, все окружающие кажутся ему милейшими людьми.
б	эффект «проецирования»	2	Первоначальное впечатление во многом определяет наше отношение к другому человеку.

в	эффект «первого впечатления»	3	Стремление человека эмоционально откликнуться на проблемы другого. В этом случае ситуация не столько продумывается, сколько прочувствуется.
г	эффект «последней информации»	4	Последний по времени поступок может существенно изменить мнение людей об этом человеке.
д	эмпатия	5	Тенденция формировать некий устойчивый образ другого человека на основе его принадлежности к какой-либо группе.
е	фактор привлекательности	6	«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами

а	б	в	г	д	е

Задания закрытого типа на установление последовательности

Задание № 23

Установите правильную последовательность появления сигналов конфликта

а	насилие, оскорбления
б	недоразумения на основе недостаточной информации
в	напряженные отношения
г	незначительные инциденты
д	интуитивное ощущение, что что-то не так

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

1	2	3	4	5

Задание № 24

Установите правильную последовательность механизма каузальной атрибуции

а	индивид строит общение с партнером с учетом приписанных партнеру характеристик
б	индивид на основе имеющегося жизненного опыта при помощи идентификации, рефлексии и других механизмов межличностного восприятия находит наиболее вероятные, с его личной точки зрения, объяснения внешним проявлениям партнера

в	причины действий и личностные черты индивид приписывает партнеру по общению
---	---

Запишите соответствующую последовательность цифр, определяющих порядок их появления слева направо

1	2	3

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

Задания комбинированного типа с выбором верного ответа и обоснованием выбора из предложенных

Задание № 25

Прочитайте текст, укажите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Способность точно опознавать психологическое состояние, свойства и качества личности по их внешним проявлениям:

- а) социально-перцептивная
- б) эмпатическая
- в) социально-сензитивная
- г) коммуникативная

Ответ:

Обоснование выбора:

Задание № 26

Прочитайте текст, укажите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Вид общения, в котором общающиеся соблюдают исторически сложившиеся, социально санкционированные, упорядоченные формы поведения

- а) деловое общение
- б) ритуальное общение
- в) профессиональное общение
- г) манипулятивное общение

Ответ:

Обоснование выбора:

Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание или дополнить предложенное

Задание № 27

Прочитайте текст и вставьте словосочетание.

Жесты, включающие различного рода перекрещивание рук и ног — это:

Ответ:

Ключи к заданиям по дисциплине «Психология общения»

Задание № 1

Ответ:

а	б	в
3	1	2

Задание № 2

Ответ:

а	б	в	г
4	2	2	3

Задание № 3

Ответ:

1	2	3	4
в	а	г	б

Задание № 4

Ответ:

1	2	3
в	а	б

Задание №5

Ответ: г

Обоснование выбора: так как общение происходит между специалистами какой-либо области науки, техники, искусства, предполагающее использование терминов и профессионализмов.

Задание №6

Ответ: в

Обоснование выбора: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Задание №7

Ответ: Коммуникативная компетентность

Задание № 8

Ответ: Стиль общения

Задание № 9

Ответ: В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию.

Задание № 10

Ответ: Согласно концепции В.В. Латынова используется доминирующий–недружелюбный стиль общения.

Задание № 11

Ответ:

а	б	в	г
2	1	4	3

Задание № 12

Ответ:

а	б	в	г	д	е
---	---	---	---	---	---

6	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Задание № 13

Ответ:

1	2	3	4	5
б	г	а	в	е

Задание № 14

Ответ:

1	2	3	4
г	б	в	а

Задание №15

Ответ: а

Обоснование выбора: монолог (от греч. монос — «один» и логос — «речь») используется тогда, когда нам необходимо передать информацию, в чём-то убедить слушателей или побудить их к действию.

Задание №16

Ответ: б

Обоснование выбора: диалог — это форма устного или письменного обмена высказываниями (репликами, вопросами и ответами) между двумя людьми.

Задание №17

Ответ: игнорируя их собственные интересы.

Задание № 18

Ответ: воздействие.

Задание № 19

Ответ: Это распространённое заблуждение. Некоторые люди считают, что другие будут вести себя точно так же как они в похожих ситуациях.

Задание № 20

Ответ: нечеткая постановка целей, неудачный выбор условий общения, неправильное восприятие партнеров по общению, недостаточное владение вербальными или невербальными средствами общения.

Задание № 21

Ответ:

а	б	в
2	3	1

Задание № 22

Ответ:

а	б	в	г	д	е
5	1	2	4	3	6

Задание № 23

Ответ:

1	2	3	4	5
д	г	б	в	а

Задание № 24

Ответ:

1	2	3
б	в	а

Задание №25

Ответ: б

Обоснование выбора: т.к. только эмпатия позволяет проявлять заботу и сочувствие к другим людям, лучше взаимодействовать и строить отношения с окружающими.

Задание №26

Ответ: б

Обоснование выбора: в основе лежит общение людей, которое проходит строго в соответствии с общепринятыми нормами и правилами этикета.

Задание №27

Ответ: закрытые жесты

Справка
о материально-техническом обеспечении рабочей программы дисциплины
«Психология общения»

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	Кабинет № 527 Гуманитарных и социально-экономических дисциплин	Рабочее место преподавателя; посадочные места по количеству обучающихся; доска классная. Наличие компьютера, видеопроектора и экрана
2	Кабинет № 57 для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя; посадочные места по количеству обучающихся; доска классная. Наличие компьютера, видеопроектора и экрана

Содержание курса практических занятий

Практическое занятие 1.

Тема: Межличностное общение в деловой сфере

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- оценка выполнения студентами практических заданий в ходе самостоятельной работы.

План занятия:

1. Вводное слово преподавателя по теме занятия
2. Разбор вопросов по теме, проводящийся в форме устного опроса с элементами дискуссии
3. Заключительное слово преподавателя по материалам, рассмотренным на занятии, оглашение домашнего задания

Вопросы:

1. Дисциплина «Психология общения», ее место в учебной программе подготовки клинических психологов.
2. Классификация общения.
3. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
4. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.

Практическое занятие 2.

Тема: Межличностные коммуникации

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- оценка выполнения студентами практических заданий в ходе самостоятельной работы.

План занятия:

1. Вводное слово преподавателя по теме занятия
2. Разбор вопросов по теме, проводящийся в форме устного опроса с элементами дискуссии
3. Заключительное слово преподавателя по материалам, рассмотренным на занятии, оглашение домашнего задания

Вопросы:

1. Понятие вербальных и невербальных средств общения.
2. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
3. Понятия: речь, язык, жесты, мимика, поза.
4. Виды уровней общения.
5. Фазы контакта.
6. Механизм обратной связи и порядок реагирования в контакте.

Практическое занятие 3.

Тема: Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- оценка выполнения студентами практических заданий в ходе самостоятельной работы.

План занятия:

1. Вводное слово преподавателя по теме занятия
2. Разбор вопросов по теме, проводящийся в форме устного опроса с элементами дискуссии
3. Заключительное слово преподавателя по материалам, рассмотренным на занятии, оглашение домашнего задания

Вопросы:

1. Определение эмоции, виды эмоций.
2. Роль эмоций в общении, особые эмоциональные состояния: тревожность, стресс.

Практическое занятие 4.

Тема: Межличностное взаимодействие

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- оценка выполнения студентами практических заданий в ходе самостоятельной работы.

План занятия:

1. Вводное слово преподавателя по теме занятия
2. Разбор вопросов по теме, проводящийся в форме устного опроса с элементами дискуссии
3. Заключительное слово преподавателя по материалам, рассмотренным на занятии, оглашение домашнего задания

Вопросы:

1. Понятие темперамента, учение В. И. Павлова о типах ВНД.
2. Свойства нервных процессов, типология темперамента по Айзенку.
3. Характеристики темперамента, понятие характера, типы черт.

Практическое занятие 5.

Тема: Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- оценка выполнения студентами практических заданий в ходе самостоятельной работы.

План занятия:

1. Вводное слово преподавателя по теме занятия
2. Разбор вопросов по теме, проводящийся в форме устного опроса с элементами дискуссии
3. Заключительное слово преподавателя по материалам, рассмотренным на занятии, оглашение домашнего задания

Вопросы:

1. Понятие репрезентативной системы, типология.

2. Влияние репрезентативной системы на особенности восприятия информации.
3. Механизм манипулятивного воздействия в зависимости от вида репрезентативной системы.
4. Процесс слушания.
5. Определение понятия слушание.
6. Виды слушания: пассивное, активное, понятия и виды слушания эмпатическое.
7. Проблема понимания.
8. Виды техник слушания.
9. Активное слушание.
10. Приёмы общения.
11. Техники общения.

Практическое занятие 6.

Тема: Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- оценка выполнения студентами практических заданий в ходе самостоятельной работы.

План занятия:

1. Вводное слово преподавателя по теме занятия
2. Разбор вопросов по теме, проводящийся в форме устного опроса с элементами дискуссии
3. Заключительное слово преподавателя по материалам, рассмотренным на занятии, оглашение домашнего задания

Вопросы:

1. Понятие коммуникации.
2. Элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
3. Отличие понятий: коммуникация и общение.
4. Схема коммуникаций.
5. Теории коммуникаций.
6. Коммуникативная компетентность.
7. Барьеры речи, виды: семантические, фонетические, стилистические.
8. Характеристика барьеров речи

Практическое занятие 7.

Тема: Правила эффективного общения

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- оценка выполнения студентами практических заданий в ходе самостоятельной работы.

План занятия:

4. Вводное слово преподавателя по теме занятия
5. Разбор вопросов по теме, проводящийся в форме устного опроса с элементами дискуссии
6. Заключительное слово преподавателя по материалам, рассмотренным на занятии, оглашение домашнего задания

Вопросы:

1. Речевые конструкции и их анализ.

2. Манипуляции в общении средствами языка.
3. Трансактная модель общения.
4. Теория трансактного анализа Э.Бёрна.
5. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок.
6. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.