


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

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

 Л.А. Мурашова

«» 2023 г.



**Рабочая программа дисциплины  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для студентов 1 курса,

направление подготовки (специальность)  
33.02.01 Фармация

форма обучения  
очная

**Тверь, 2023**

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:

**Рабочая программа рассмотрена** на заседании профильного методического совета «11» апреля 2023 г. (протокол № 4).

**Рабочая программа рекомендована к утверждению** на заседании центрального координационно-методического совета «8»июня 2023 г. (протокол №9)

## **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 – осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03 – планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04 – работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- 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 общечеловеческих ценностей, 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	<b>Знать:</b> нормы морали профессиональной этики и служебного этикета. <b>Уметь:</b> 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. <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> 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. <b>Уметь:</b> использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; психологически грамотно строить свое общение; эффективно вести переговоры; управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; <b>Владеть:</b> 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	<b>Знать:</b> принципы делового общения <b>Уметь:</b> использовать полученные знания в процессе осуществления профессиональной деятельности; использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности <b>Владеть:</b> 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	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками эффективного общения.</p>	Текущий контроль успеваемости (терминологический диктант; письменный опрос; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ОК 05	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p><b>Владеть:</b> техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности, приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	Текущий контроль успеваемости (терминологический диктант; письменный опрос; устный опрос; решение проблемных и логических задач; тестирование; оценка выполненных рефератов), промежуточная аттестация
ОК 06	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> формировать социально-психологический климат в коллективе; разрешать конфликтные ситуации; защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками соблюдения морально-этических норм, принципов медицинской и фармацевтической деонтологии в рамках</p>	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	<p><b>Знать:</b> основы фармацевтического менеджмента и делового общения; законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> формировать социально-психологический климат в коллективе; разрешать конфликтные ситуации; защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством.</p> <p><b>Владеть:</b> основами фармацевтического менеджмента и делового общения; методами разрешения конфликтных ситуаций; приемами формирования социально-психологического климата в коллективе.</p>	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	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками соблюдения морально-этических норм, принципов медицинской и фармацевтической деонтологии в рамках профессиональной деятельности.</p>	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	<p><b>Знать:</b> 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;</p> <p><b>Уметь:</b> 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</p>	

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

### **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		

<b>Тема 1.</b> 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		2	ОК 01, ОК 02, ОК 06
<b>Тема 2</b> 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	4		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
<b>Тема 3</b> 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	2		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
<b>Тема 4</b> 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.	2	2		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
<b>Тема 5</b> 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	2	4	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5



	формирования аттракции.				
<b>Тема 6</b> 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.	2	4		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
<b>Тема 7</b> Правила эффективного общения	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стилль общения как фактор успешности. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стилль общения. Эффективное ведение диалога.	2	2		ОК 01, ОК 02, ОК 04 – ОК 06, ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>2</b>			
<b>Всего</b>		<b>36 часов</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>4</b>

## 2. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины Психология общения

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Знания:</i> 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</p>	<p>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,</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы и экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</p> <p>Промежуточная аттестация (итоговый контроль): дифференцированный зачет/зачет, который предполагает теоретическую и практическую части</p>

<p>межличностной аттракции; способы управления эмоциями и чувствами; психологические основы формирования первого впечатления</p>	<p>правила слушания, ведения беседы, убеждения; обосновывает использование этических принципов общения; выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком</p>	
<p><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</p>	<p>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</p>	<p>Экспертная оценка решения практической задачи в билете.</p>

### **3 Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций (Приложение №1)**

#### **4 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:**

- [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
- [www.consultant.ru](http://www.consultant.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:**

- Microsoft Windows Pro Rus 7;
- Microsoft Windows Pro Rus 10
- PowerPoint 2013.

**4.3.2 Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС):**

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» ([www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru)).

**5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (см. Приложение №2).**

**6 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (см. Приложение №3)**

**7 Научно-исследовательская работа студента**

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

**Тематика научно-исследовательской работы**

**Примеры заданий в тестовой форме:**

**Выбрать варианты всех правильных ответов**

1. К паралингвистическим компонентам общения относится все кроме:
  - 1) вздохов
  - 2) жаргона
  - 3) мимики
  - 4) взглядов
  - 5) жестов
  
2. Официальная (общественная) дистанция общения составляет:
  - 1) от 0 до 0,4 м
  - 2) от 0,4 м до 1,5 м
  - 3) от 1,5 до 3-4 м
  - 4) свыше 4 м
  - 5) свыше 6 м
  
3. Способность к анализу собственного психического состояния – это:
  - 1) эмпатия
  - 2) эмоциональная стабильность
  - 3) рефлексия
  - 4) сенситивность
  - 5) аффилиация

**Правильные ответы: 1) 1; 2) 3; 3) 3**

**Критерии оценки:**

Рубежный контроль (письменное тестирование) проводится в установленные преподавателем сроки и оценивается по пятибалльной шкале, соответственно:

- 1 балл – от 51 до 60 % правильных ответов в тесте;
- 2 балла – от 61 до 70% правильных ответов в тесте;
- 3 балла – от 71 до 80% правильных ответов в тесте;
- 4 балла – от 81 до 90% правильных ответов в тесте;
- 5 баллов – от 91 до 100% правильных ответов в тесте.

**Примеры вопросов для устного собеседования:**

1. Комплексное определение понятия «общение».
2. Структура общения людей.
3. Коммуникация как обмен информацией.
4. Коммуникативные действия.
5. Функции коммуникативного процесса.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Интеракция как обмен действиями.
8. Условия эффективности интеракции.
9. Типы взаимодействия людей.
10. Перцепция как восприятие и понимание партнёра по общению.
11. Механизмы познания человеком окружающего мира.
12. Социальная перцепция.
13. Классификация видов общения.

14. Понимание информационного сообщения с точки зрения сходства/различия представлений людей.
15. Классификационный критерий «по содержанию общения».
16. Классификационный критерий «по результатам общения».
17. Классификационный критерий «по средствам общения».
18. Непосредственное общение. Опосредованное общение.
19. Пантомимика.
20. Примитивное общение. Формально-ролевое общение. «Контакт масок».
21. Деловое общение. Кодекс делового общения.
22. Межличностное общение. Духовное межличностное общение.
23. Манипулятивное общение.
24. Светское общение. Кодекс светского общения.
25. Тактика и техника общения.
26. Уровни общения. Функции общения.
27. Типовая процедура общения. Фазы процедуры общения по Леонтьеву А.А.
28. Средства общения.
29. Речевая коммуникация. Речевое общение.
30. Речевой акт. Речевое поведение.
31. Структура коммуникативного взаимодействия.
32. Контекст общения в качестве ситуации взаимодействия.
33. Код в речевой коммуникации. Каналы передачи информации. Декодирование сообщения.
34. Обратная связь в общении.
35. Значение и интонация как смысловые элементы общения.
36. Эмпатическое слушание и другие приёмы общения.
37. Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации.
38. Коммуникативная интенция.
39. Замысел сообщения как содержательный элемент общения.
40. Ближайшая и отдалённая цели речевого общения.

### **Критерии оценки:**

**Оценка** «зачёт» выставляется студенту, в достаточной полной мере продемонстрировавшего содержания основного материала по двум вопросам зачета. Допускаются неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательностей в изложении программного материала.

**Оценка** «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

### **Примеры ситуационных задач и заданий для оценки практических навыков**

**Задача №1.** Ваш коллега недоумевает, почему его не повышают в должности, мотивируя недостаточными его знаниями в области деонтологии. По характеру он энергичен, коммуникабелен, но чрезмерно категоричен, порою резок, нетерпим к мнению других. Часто говорит о том, что хорошо разбирается в психологии больных, но пациенты предпочитают не обсуждать с ним свои проблемы, хотя и ценят его как хорошего специалиста. Каковы возможные причины неудач Вашего коллеги в карьерном росте?

### **Критерии оценки:**

Оценка «**отлично**» ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно; объяснение хода её решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими

обоснованиями (в том числе из лекционного курса). Ответы на дополнительные вопросы верные, чёткие.

Оценка **«хорошо»** ставится, если ответ на вопросы задачи дан правильно, объяснение хода её решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании); Ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно чёткие.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если ответы на вопросы задачи даны правильно; объяснение хода её решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, в том числе лекционным материалом. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если ответы на вопросы задачи даны неправильно. Объяснение хода её решения дано частичное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования. Ответы на дополнительные вопросы не даны.

## 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.

### Приложение № 3

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

<b>№ п\п</b>	<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
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