

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева)

Колледж

Астраханского государственного университета им. В.Н. Татищева

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП
Удалова О.В.
«31» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Председатель МО социально-
экономических и правовых дисциплин
Шапочкина А.А.
протокол заседания МО №11
от «31» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
Психология общения

Составитель	Гужвина К.А., преподаватель социально – экономических дисциплин
Наименование специальности	33.02.01 Фармация
Профиль подготовки	естественнонаучный
Квалификация выпускника	фармацевт
Форма обучения	очная
Год приема (курса)	2022 год (2 курса)

Астрахань, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	24
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	22

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 33.02.01 Фармация.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована: в программах профессиональной переподготовки по направлению «Педагогическое и психологическое образование», «Психология. Конфликтология».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

По итогам освоения учебной дисциплины «Психология общения» у обучающегося должны быть сформированы следующие общие компетенции:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

По итогам освоения учебной дисциплины «Психология общения» у обучающегося должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции, соответствующие основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.5. Информировать население, медицинских работников учреждений здравоохранения о товарах аптечного ассортимента.

ПК 5.1. Оказывать консультативную помощь населению по надлежащему использованию и хранению лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента в домашних условиях.

ПК 5.2. Информировать учреждения здравоохранения об имеющихся в аптеке лекарственных средствах и товарах аптечного ассортимента.

ПК 5.3. Информировать потребителей фармацевтических услуг по вопросам применения средств альтернативной медицины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

взаимодействия с окружающими с учетом индивидуальных особенностей личности, применения навыков успешного общения в рамках межличностной и деловой коммуникации, использования вербальных и невербальных средств общения в зависимости от целей общения, использования техник и приемов, направленных на продуктивное взаимодействие в общении, применения основных правил поведения в конфликтных ситуациях, демонстрации конструктивных моделей поведения для разрешения конфликта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины, виды учебной работы и промежуточной аттестации

Вид учебной работы	Объем часов
Объем обязательных учебных занятий	32
в том числе:	16
теоретическое обучение	
самостоятельная работа	1
Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет (в 3 семестре)	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение. Психология как наука	Предмет, объект, методы и функции науки. Место психологии в системе гуманитарных наук. История развития психологии.	2	ОК 2
РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ		4	
Тема 1.1. Введение в психологию личности	Понятие о личности. Определение понятия «личность». Индивид, индивидуальность, личность: соотношение объема и содержания данных понятий. Структура личности.	2	ОК 2
Тема 1.2. Формирование и развитие личности	Теория психосоциального развития Э.Эриксона (эпигенетическая теория). Стадии развития личности по Э.Эриксону. Периодизация психического развития личности по Д.Б. Эльконину.	2	ОК 2
РАЗДЕЛ 2. ПРОЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ В ОБЩЕНИИ		6	
Тема 2.1. Темперамент, его типы и свойства	Понятие о темпераменте. Типы темперамента. Достоинства и недостатки каждого типа темперамента. Темперамент и деятельность. Психологическая характеристика темперамента. Проявление психологических свойств темперамента в познавательных процессах человека. Типология темпераментов в связи со строением тела человека (Э. Кречмер). Отражение	2	ОК 2

	свойств темперамента в предметной деятельности. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.		
Тема 2.2. Характер личности и его формирование	Понятие о характере. Структура характера. Характер как совокупность устойчивых черт личности. Акцентуированные характеры по А.Е. Личко. Акцентуации типов людей по характерной манере общения (К. Леонгард). Механизм формирования характера. Сензитивный период для развития и укрепления характера. Возрастные особенности становления черт характера у человека. Экстраверсия и интроверсия как черты характера.	2	ОК 2
Тема 2.3. Общая характеристика воли и волевых качеств личности	Понятие о воле. Основные признаки воли как психологического явления. Значение воли в организации деятельности и общения человека. Первичные волевые качества личности. Вторичные и третичные волевые качества личности. Участие воли в разных этапах осуществления деятельности.	2	ОК 2
РАЗДЕЛ 3. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ		18	
Тема 3.1. Психология межличностных отношений. Понятие, функции и структура общения	Понятие «межличностное общение». Структура межличностных отношений: когнитивный, эмоциональный и поведенческие компоненты. Понятие «общение». Особенности общения в современном мире. Характеристики процесса общения: субъект, цель, содержание, средства общения. Виды общения. Функции и структура общения. Сравнительная характеристика делового и личностного общения. Консультативная помощь населению по надлежащему использованию и хранению лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента в домашних условиях.	2	ПК 1.5 ПК 5.1 ПК 5.3
Тема 3.2. Место общения в жизни общества	Социальные роли и ролевые ожидания. Единство общения и деятельности.	2	ПК 5.2
Тема 3.3. Общение как коммуникация: обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Понятие «коммуникация». Общение и коммуникация: общее и различное. Специфика коммуникации в общении людей друг с другом. Типы информации в процессе коммуникации: информирование населения, медицинских работников учреждений здравоохранения о товарах аптечного ассортимента.	2	ПК 1.5
Тема 3.4. Вербальная коммуникация: понятие, модель, правила и принципы	Понятие «вербальная коммуникация». Функции вербальной коммуникации. Средства вербальной коммуникации. Принципы вербальной коммуникации. Правила коммуникации. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Правила и технологии эффективной коммуникации.	2	ПК 1.5 ПК 5.2 ПК 5.3

Тема 3.5. Невербальная коммуникация: понятие, каналы	Понятие «невербальная коммуникация». Вербальная и невербальная коммуникации: сходства и различия. Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальной. Каналы невербальной коммуникации. Зоны общения.	2	ОК 2
Тема 3.6. Общение как взаимодействие людей друг с другом (интерактивная сторона общения)	Понятие «интеракция». Ситуации и структура взаимодействия. Стратегии социального взаимодействия. Виды стратегий взаимодействия.	2	ПК 5.2
Тема 3.7. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие «перцепция», «социальная перцепция». Особенности социальной перцепции. Механизмы социального восприятия и познания. Эффекты и механизмы, искажающие адекватность образа воспринимаемого.	2	ПК 5.1
Тема 3.8. Понятие делового общения: особенности, структура и формы	Понятие «деловая коммуникация». Характеристика делового общения: цель, содержание, условия. Формы делового общения. Информирование учреждений здравоохранения об имеющихся в аптеке лекарственных средствах и товарах аптечного ассортимента.	2	ПК 1.5 ПК 5.2
Тема 3.9. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Правила убеждения: правило Гомера, правило Сократа (правило Трёх «Да»), правило Паскаля. Взаимосвязь аргументов от имиджа и статуса убеждающего. Построение этапов беседы. Тактика ведения беседы. Как противостоять манипуляторам.	2	ОК 2
РАЗДЕЛ 4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ КАК ОСНОВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ		4	
Тема 5.1. Этикет: нормы и принципы. Деловая этика и профессиональная культура	Понятие и сущность этикета. Характеристика основных понятий этикета: вежливость, тактичность, скромность, деликатность, чувство меры. Характеристики бестактного общения и поведения. Понятие «деловой этикет», его функции, принципы.	2	ОК 2
	Самостоятельная работа	1	
Всего:		32	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

Основная литература:

1. Андреева Г.М., Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений [Электронный ресурс] / Андреева Г.М. - М. : Аспект Пресс, 2017. - 363 с. - ISBN 978-5-7567-0827-1 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756708271.html>

2. Баданина Л.П., Основы общей психологии [Электронный ресурс] / Бадагина Л.П. - М. : ФЛИНТА, 2017. - 448 с. - ISBN 978-5-9765-0705-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507050.html>

3. Батюта М.Б., Возрастная психология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / М.Б. Батюта, Т.Н. Князева - М. : Логос, 2017. - 306 с. - ISBN 978-5-98704-606-7 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987046067.html>

4. Беспалова Ю.М., Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>

5. Бороздина Г.В., Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.В. Бороздина - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. - ISBN 978-985-503-500-9 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855035009.html>

6. Истратова О.Н., Психология эффективного общения и группового взаимодействия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Истратова О. Н. -

Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>

7. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533882> (дата обращения: 19.09.2023).

8. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531486> (дата обращения: 19.09.2023).

Дополнительная литература:

9. Галанина О.Н., Технологии регулирования конфликтов [Электронный ресурс]: учебное пособие / Галанина О. Н. - Казань : Издательство КНИТУ, 2016. - 136 с. - ISBN 978-5-7882-2069-7 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788220697.html>

10. Травин В.В., Деловое общение. Модуль II : учебно-практическое пособие / Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. - М.: Дело, 2016. - 136 с. - ISBN 978-5-7749-1088-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.html>

Российские журналы:

- Психологический журнал
- Журнал практического психолога
- Вопросы психологии

Программное обеспечение и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

11. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: www.studentlibrary.ru.

12. Перечень лицензионного программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Название
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Методы контроля	Критерии оценки результатов обучения
1	2	3
Практический опыт:		
взаимодействия с окружающими с учетом индивидуальных особенностей личности, применения навыков успешного общения в рамках межличностной и деловой коммуникации, использования вербальных и невербальных средств общения в зависимости от целей общения, использования техник и приемов, направленных на продуктивное взаимодействие в общении, применения основных правил поведения в конфликтных ситуациях, демонстрации конструктивных моделей	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент демонстрирует умения: выстраивать свое общение с окружающими в соответствии с их индивидуальными особенностями (темперамент, характер, эмоции собеседника); умения применять навыки вербальных и невербальных средств общения в процессе коммуникации в межличностном и деловом общении; демонстрирует применение на практике стилей разрешения конфликтных ситуаций

поведения для разрешения конфликта		
Умения:		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент анализирует техники и приемы эффективного общения, выстраивает этапы беседы, способствующие эффективному общению в профессиональной деятельности
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		Студент объясняет важность интонации в процессе коммуникации, показывает навыки уверенного поведения, показывает эффективные способы саморегуляции во время выступления и общения
Знания:		
взаимосвязь общения и деятельности	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент раскрывает понятие «общение», определяет его взаимосвязь с деятельностью
цели, функции, виды и уровни общения	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент называет, перечисляет структуру межличностных отношений, характеристики процесса общения: субъект, цель, содержание, средства общения, виды общения, функции
роли и ролевые ожидания в общении	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент раскрывает понятие «социальная роль», перечисляет основные роли, выполняемые в течение жизни, описывает ролевые ожидания, предъявляемые человеку обществом.

виды социальных взаимодействий	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент раскрывает понятие «интеракция», перечисляет ситуации и структуру взаимодействия, стратегии и виды социального взаимодействия
механизмы взаимопонимания в общении	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент дает определение понятия «перцепция», «социальная перцепция», называет их особенности. Характеризует механизмы социального восприятия и познания. Приводит примеры эффектов и механизмов, ведущих к повышению взаимопонимания между общающимися
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент перечисляет техники и приемы в общении, способствующие эффективному общению
этические принципы общения	Ролевая игра, тренинг, групповая дискуссия «Круглый стол», письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент перечисляет основные категории этики, приводит примеры взаимодействия с окружающими с учетом использования этических принципов

4.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания практического опыта, умений, знаний

Ролевая игра – это эффективная отработка вариантов поведения в тех ситуациях, в которых могут оказаться обучающиеся. Игра позволяет приобрести навыки принятия ответственных и безопасных решений в учебной ситуации.

Признаком, отличающим ролевые игры от деловых, является отсутствие системы оценивания по ходу игры.

Метод ролевой игры включает в себя:

- наличие игровой ситуации;
- набор индивидуальных ролей;
- игровое взаимодействие участников игры;
- проигрывание одной и той же роли разными участниками;
- групповая рефлексия процесса и результата;
- наличие общей цели у всей группы.

Процесс обучения в ролевой игре должен быть максимально приближен к реальной практической деятельности по специальности обучающихся.

Примерная ролевая игра "Плохой посетитель"

Предназначение. Эта ролевая игра хорошо подходит как для просто коммуникативных тренингов, так и для работы, направленной на оттачивание мастерства взаимодействия с будущими клиентами.

Разыгрывается сценка: к «работнику» некоторой организации приходит «плохой клиент».

Содержание

Вызывается три добровольца. Один (на усмотрение ведущего, по согласованию с участниками) получает примерно такую инструкцию:

– Вы работник аптеки. Ваша задача – наладить контакт с каждым посетителем, донести до него преимущества именно вашей аптеки, склонить покупателя к сотрудничеству. Вам ни в коем случае нельзя повышать голос на клиента, переходить на личности, провоцировать конфликт и негативное представление об аптеке.

Другой доброволец получает примерно такую инструкцию:

– Вы простой покупатель, которому хочется лишь одного: поскандальить. Ваша задача – сначала спокойно выслушать предложения со стороны работника, а потом постараться тем или иным способом вывести его из себя. Нельзя угрожать ему физически или проявлять неприкрытую вербальную агрессию. Вам

незачем пользоваться товарами этой организации, но вы тщательно это будете скрывать. Когда вы почувствуете, что тема скандала стала себя уже исчерпывать, требуйте руководство, чтобы пожаловаться на этого работника и развить конфликт.

Третий доброволец получает примерно такую инструкцию:

– Вы менеджер, вы следите за тем, чтобы работники общались корректно с покупателями, в том числе и трудными. Когда вас вызовут, вы должны будете успокоить разбушевавшегося клиента. Это ваша главная задача. Заодно вам надо выяснить: правильно ли общался ваш работник с клиентом, заслуживает ли он поощрения или наказания.

Все эти инструкции даются публично, то есть все участники ролевой игры в курсе задач друг друга.

В самом начале ролевой игры «менеджер» удаляется из зала, он не должен знать того, что тут будет происходить в начале. Разыгрывается ролевая игра. В какой-то момент «менеджер» заходит и пытается разобраться в том, что произошло. В этой ролевой игре это очень важный момент: «менеджер» будет изучать ситуацию по словам «работника» и «покупателя», которые могут врать и приукрашивать свое поведение. Остальные участники тренинга наблюдают за этой непростой ситуацией: как и на основании чего «менеджер» будет делать свои выводы.

После ролевой игры проводится обсуждение:

- убедительно ли играл свою роль «плохой клиент»?
- какие ошибки допустил «работник»?
- верно ли оценил ситуацию «менеджер»?

Тренинг – это один из ведущих активных методов обучения, поскольку выполняет целый ряд задач, таких как анализ ситуаций, получение новых знаний и мгновенное применение их на практике, развитие творческого потенциала и умение работать в группе.

Данный метод представляет собой совокупность определенным образом отобранных и систематизированных интерактивных методов психолого-педагогического воздействия, которые используются для формирования навыков самопознания, самосовершенствования. Во время тренинга участники играют свои собственные роли в моделируемых и естественных ситуациях.

Специфические черты тренингов как групповой формы обучения:

- соблюдение определенных принципов групповой работы;
- нацеленность на психологическую помощь участникам группы в саморазвитии, которая исходит не только от ведущего, но и от самих участников;
- определенная пространственная организация (чаще всего работа в одном и том же отдельном помещении, когда участники большую часть времени сидят в кругу);
- акцент на взаимоотношениях между участниками группы, которые развиваются и анализируются в ситуации «здесь и теперь».

Примерная программа тренинга развития навыков саморегуляции в ситуациях межличностного общения и публичных выступлений

Цель тренинга: развитие навыков саморегуляции в ситуациях межличностного общения и публичных выступлений.

Задачи:

1. Обучить эффективным способам общения.
2. Развить умение находить подход к людям.
3. Подчеркнуть важность интонации в процессе коммуникации.
4. Отработать навыки уверенного поведения.
5. Научить эффективным способам саморегуляции во время выступления и общения.

План:

Организационный момент. Знакомство, укрепление единого духа в группе.
Формы работы: сообщение «Важность общения», упражнение «Это мое имя», «Пересядьте те, кто ...», «Семь богатырей».

Знакомство с методами саморегуляции. Формы работы: сообщение «Зачем нам саморегуляция?», упражнение «Говорящие руки», «Дыхательное упражнение», игра «Волшебные слова».

Вербальное и невербальное общение. Цель: развитие навыков вербального невербального общения. Формы работы: упражнение «Передать одним словом», «Всеобщее внимание», «Три закона общения».

Публичные выступления. Цель: формирование и закрепление навыков публичного выступления. Формы работы: упражнение «Меняем тему», «Моя проблема в общении и выступлениях», «Испорченный телефон», «Выступления на горячем стуле».

Заключение. Цель: закрепление полученных навыков. Формы работы: упражнение «Факты, эмоции – призыв», «Подарки».

Групповая дискуссия «Круглый стол»

Дискуссия – это публичное обсуждение или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными чертами являются сочетание взаимодополняющего диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций.

Преимущества дискуссии:

- развитие самостоятельного мышления учащихся, предполагающая знание и учет различных, зачастую диаметрально противоположных точек зрения;
- выработка уважительного отношения к мнению, позиции оппонентов;
- формирование навыка говорить кратко и по существу;
- развитие умения выступать публично, отстаивая свою правоту.

Существуют разные формы дискуссии. Одна из форм - «Круглый стол».

«Круглый стол» - это одна из форм организации дискуссии, в которой на равных участвуют 15–25 человек; в ходе нее происходит обмен мнениями между

всеми участниками. При организации «круглого стола» процесс коммуникации происходит «глаза в глаза». В целом это приводит к возрастанию активности, увеличению числа высказываний, возможности личного включения каждого учащегося в обсуждение, повышает мотивацию учащихся, включает невербальные средства общения, такие как мимика, жесты, эмоциональные проявления. Преподаватель также располагается в общем кругу как равноправный член группы, что создает менее формальную обстановку.

Примерные темы для проведения групповой дискуссии

Место общения в жизни общества. Роль общения в личностном развитии человека.

Проблемы современного общения. Преобладание виртуального общения в жизни современных подростков.

Проблемы этикета в современном обществе.

Письменный опрос - важнейший метод контроля знаний, умений и практического опыта студентов. Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе. Особенностью такого метода контроля является самостоятельная работа. Широкое применение получили самостоятельные работы с дидактическим материалом. Своеобразие их в том, что они позволяют учесть индивидуальные особенности каждого студента.

Примерные вопросы для письменного опроса

Как формируется характер человека.

Определите, как соотносятся характер и темперамент человека. Каким образом характер влияет на успехи в учебе и работе.

Можно ли оценивать темперамент как «лучшие» и «худшие»? Почему?

Дайте психологическую характеристику типам темперамента.

Приведите примеры, когда определенный тип темперамента будет определенным образом влиять на результаты труда?

Какими задатками и способностями должен обладать человек в той иной сфере деятельности? Приведите примеры.

Как вы понимаете взаимосвязь между способностями человека и выбираемой им профессией?

Устный опрос — наиболее распространенный метод контроля знаний студентов. При устном контроле устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала. Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Формы устного опроса:

Фронтальный опрос: проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством закрепления знаний и умений. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить степень усвоения основных понятий, нового учебного материала.

Индивидуальный опрос: содержание вопросов должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов. Вопросы обычно задают всей группе и после

небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Комбинированный (уплотненный) опрос: будет «золотой серединой» при выборе между индивидуальным и фронтальным. Один студент даёт развернутый ответ, а несколько других выполняют индивидуальные задания.

Примерные вопросы для устного опроса

Что использует вербальная коммуникация в виде знаковой системы?

Что включает в себя модель вербальной коммуникации?

Что такое «коммуникативные барьеры»?

Что такое невербальная коммуникация?

Какие функции невербальная коммуникация выполняет?

Какие каналы невербальной информации вы знаете?

Решение ситуационных задач — техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

Примерные задачи

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

1. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

2. Прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

3. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше".

4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Тестирование - стандартизованные, краткие, ограниченные во времени испытания.

Основная классификация тестовых заданий — задания:

- закрытого типа (когда ученику предстоит выбрать из готовых вариантов ответа);
- открытого типа (когда ученик сам находит ответ и вписывает в бланк).

Примерные вопросы для теста

1. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает-

- 1) межгрупповой конфликт 2) социальный конфликт 3) межличностный конфликт 4) внутриличностный конфликт

2. Специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление, получила название 1) социология 2) социальная психология, юриспруденция 3) конфликтология 4) логика

3. Открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий — это

- 1) инцидент 2) казус 3) случай 4) происшествие

4. Укажите не достающий элемент структуры конфликта

- 1) стороны (участники) конфликта 2) условия протекания конфликта 3) образы конфликтных ситуаций 4)..... 5) исход конфликтных действий

Ответ _____

5. Предконфликтная фаза - это

- 1) появление противоборствующих сторон 2) появление объекта конфликта 3) осознание участниками конфликтной ситуации 4) поиск путей решения конфликта

6. Верны следующие высказывания?

А. Соперничество может приводить к доминированию, к выигрышу, победе одного участника конфликта над другим.

Б. В соперничестве проявляется естественная потребность человека отстаивать свои интересы, позицию, точку зрения.

1) верно только А 2) верно только Б 3) оба высказывания верны 4) оба высказывания неверны

7. Для участников конфликта одинаково значимо достижение результата, сохранение и укрепление взаимоотношений в процессе

1) компромисса 2) сотрудничества 3) противоборства 4) приспособления

8. Индивидуальной пассивной стратегией поведения в конфликте является -
1) компромисс 2) сотрудничество 3) избегание 4) приспособление

9. Стратегия поведения в конфликте, которая проявляется в отказе от собственных интересов в пользу удовлетворения интересов другого человека – это
1) компромисс 2) противоборство 3) избегание 4) приспособление

10. Запишите отличительные черты личности, которая готова разрешать конфликт путем сотрудничества.

Вопросы на дифференцированный зачет

1. Понятие о личности. Определение понятия «личность». Индивид, индивидуальность, личность: соотношение объема и содержания данных понятий.

2. Стадии развития личности по Э.Эриксону.

3. Определение способностей. Виды способностей у человека.

4. Понятие темперамент. Типы темперамента. Психологическая характеристика типов темперамента. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.

5. Понятие характер. Отличительные особенности характера и темперамента.

6. Акцентуации типов людей по характерной манере общения (К. Леонгард).

7. Механизм формирования характера.

8. Экстраверсия и интроверсия как черты характера.

9. Понятие о воле. Основные признаки воли как психологического явления. Значение воли в организации деятельности и общения человека.
10. Значение эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций. Виды эмоциональных состояний.
11. Понятие «общение». Виды общения. Функции общения.
12. Сравнительная характеристика делового и личностного общения.
13. Характеристики процесса общения: субъект, цель, содержание, средства общения.
14. Понятие и характеристика понятия «социальные роли» и «ролевые ожидания».
15. Понятие «вербальная коммуникация». Функции вербальной коммуникации. Средства вербальной коммуникации.
16. Понятие «невербальная коммуникация». Вербальная и невербальная коммуникации: сходства и различия. Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальной.
17. Общение как коммуникация: обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
18. Общение как взаимодействие людей друг с другом (интерактивная сторона общения).
19. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
20. Понятие «деловая коммуникация». Характеристика делового общения: цель, содержание, условия. Формы делового общения.
21. Понятие «конфликт». Конструктивные элементы конфликта.
22. Основные структурные компоненты конфликта: объект, участники конфликта (оппоненты), конфликтная ситуация, инцидент.
23. Типология конфликтов в зависимости от направленности и источника возникновения. Группы причин, вызывающие конфликты.
24. Стили управления конфликтами: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

25. Определение понятия «медиация». Принципы медиации. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
26. Общая характеристика переговоров. Преимущества переговоров как способ разрешения конфликта. Функции переговоров.
27. Особенности проявления внутриличностного конфликта. Типы внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов.
28. Причины внутриличностных конфликтов.
29. Понятие «стресс», стадии развития стресса. Факторы, вызывающие стресс. Управление стрессом.
30. Понятие, особенности и классификация межличностных конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции межличностных конфликтов.
31. Понятие и сущность этикета. Характеристика основных понятий этикета: вежливость, тактичность, скромность, деликатность, чувство меры.
32. Понятие «деловой этикет», его функции, принципы.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Название образовательной технологии	Темы, разделы дисциплины	Краткое описание применяемой технологии
Ролевая игра	Тема 3.9. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Ролевые игры - это эффективный метод обучения учащихся практическим навыкам работы, она используется для решения комплексных задач усвоения нового материала, закрепление и развитие творческих способностей, а также для формирования общеучебных умений. Она дает возможность учащимся понять и изучить учебный материал с различных позиций. Социальная значимость ролевых игр состоит в том, что в процессе решения определенных задач активизируются не только знания, но и развиваются коллективные формы общения
Тренинг	Тема 3.4. Вербальная коммуникация: понятие, модель, правила и принципы Тема 3.5. Невербальная	Данный метод представляет собой совокупность определенным образом отобранных и систематизированных интерактивных методов психолого-педагогического воздействия, которые используются для формирования навыков самопознания, самосовершенствования. Он создает предпосылки для проведения анализа своих собственных возможностей, условий реализации поставленных целей, позволяет наметить пути и определить инструментарий саморазвития, рационально спланировать свои действия в

	коммуникация: понятие, каналы	заданном направлении и, главное, апробировать этот инструментарий в контактной социальной группе. Во время тренинга участники играют свои собственные роли в моделируемых и естественных ситуациях.
Групповая дискуссия «Круглый стол»	Тема 3.1. Место общения в жизни общества Тема 5.1. Этикет: нормы и принципы	«Круглый стол» - это одна из форм организации дискуссии, в которой на равных участвуют 15–25 человек; в ходе нее происходит обмен мнениями между всеми участниками. При организации «круглого стола» процесс коммуникации происходит «глаза в глаза». В целом это приводит к возрастанию активности, увеличению числа высказываний, возможности личного включения каждого учащегося в обсуждение, повышает мотивацию учащихся, включает невербальные средства общения, такие как мимика, жесты, эмоциональные проявления. Преподаватель также располагается в общем кругу как равноправный член группы, что создает менее формальную обстановку.

Методические рекомендации по подготовке сообщения, доклада

Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение, заключение.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- интересную для слушателей форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Методические рекомендации по составлению кроссвордов

Кроссворд — это задача-головоломка; ее суть в заполнении пересекающихся рядов клеток (по вертикали и горизонтали) словами, разгадываемыми по приводимому списку определений смысла этих слов.

Виды учебных кроссвордов

Познавательный (или обучающий) – составляется по тексту (с использованием текста, рисунков, схем, вопросов, выводов, тестов) учебной литературы, лекции. Цель его направлена на овладение определенными знаниями, умениями, навыками.

Обобщающий – предлагается учащимся после изучения очередной темы, раздела, с целью обобщения, уточнения причинно-следственных связей, подготовки к итоговому тестированию.

Итоговый – служит для комплексной проверки изученного материала более крупных разделов. Здесь могут быть использованы вопросы из предыдущих кроссвордов, включены вопросы на развитие логического мышления.

Вам понадобятся:

- 1.Программа WORD, EXEL
- 2.Учебный материал.

Составление условий (толкований) кроссворда:

Во-первых, они должны быть строго лаконичными. Не следует делать их пространными, излишне исчерпывающими, многословными, несущими избыточную информацию.

Во-вторых, старайтесь подать слово с наименее известной стороны.

В - третьих, просмотрите словари: возможно, в одном из них и окажется наилучшее определение. В определениях не должно быть однокоренных слов.

Этапы составления кроссворда.

1. Сделать анализ учебного текста по теме занятия.
2. Составить список слов изучаемого учебного материала.
3. Выбрать наиболее подходящий тип кроссворда.
4. Поиск и составление вопросов к терминам, понятиям, определения.
5. Вычерчивание рисунка сетки.
6. Нумерация рисунка сетки.
7. Печать текстов вопросов и ответов.
8. Орфографическая проверка текстов.
9. Проверка текстов на соответствие нумерации.
10. Печать кроссворда.

Методические рекомендации по составлению сравнительных таблиц.

Таблица – это систематически изложенный материал по выделенным признакам, легко читаемый и анализируемый.

Вам понадобятся:

1. Учебник, конспект лекции.
2. Линейка, карандаш и т.д.

Порядок работы:

1. Определится с видами таблиц. Основные их виды: хронологические - это изложение материала по порядку, последовательно и сравнительные - это анализ материала путем выявления общих и особенных признаков.

2. Первичное прочтение текста, по которому составляется таблица, карандашом выявляются общие элементы.

3. Таблице присваивается название.

4. На основе изученного текста можно составить перечень вопросов для сравнения (это будет ваш первый столбец или горизонтальная шапка. И выявлены объекты сравнения (вертикальная шапка).

5. Чертится сама таблица с учетом объема материала, выбирается книжная или альбомная ориентация страницы.

6. При заполнении табличной матрицы обратите внимание на краткость формулировок, используете общепринятые сокращения.

7. Не забудьте оформлять таблицу аккуратно, читаемым почерком, если с этим проблема воспользуйтесь программами Word или Excel.

6.3. Описание показателей и критериев оценивания результатов самостоятельной работы, описание шкал оценивания в зависимости от выбранных форм работы

Критерии оценивания сравнительной таблицы

«5» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается кратко, последовательно, с наличием специальных терминов;

«4» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается не достаточно кратко и последовательно, с наличием не большого числа специальных терминов. В оформлении таблицы имеются пометки.

«3» – в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет некоторые отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена ручкой.

«2» – таблица не заполнена или в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет существенные отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена небрежно.

Критерии оценивания доклада

1. Соответствие содержания работы теме.
2. Самостоятельность выполнения работы, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы
3. Исследовательский характер.
4. Логичность и последовательность изложения.
5. Обоснованность и доказательность выводов.
6. Грамотность изложения и качество оформления работы.
7. Использование наглядного материала.

Оценка «отлично» - учебный материал освоен студентом в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной

выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью.

Оценка «хорошо» - студент испытывает некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускает некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Критерии оценивания кроссворда

№	Показатель	Баллы
1	Соответствие кроссворда тематике	5
2	Легкость понимания вопросов и ответов	2
3	Лаконичность	2
4	Правильность оформления	5

Максимально составитель кроссворда может набрать 14 баллов.

№	Количество баллов	Оценка
1	13 -14	5 (отлично)
2	10-12	4 (хорошо)
3	7 - 9	3 (удовлетворительно)

4	Менее 7	2 (неудовлетворительно)
Из итоговой оценки вычитаются баллы, если		
1	Приведён неправильный ответ	-1 балл
2	Задан некорректный вопрос или ответ	-1 балл

При необходимости рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе учебной дисциплины «Психология общения»

по направлению подготовки

33.02.01 Фармация

на 2023/2024 учебный год

1. В пункте 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного предмета

Подраздел Программное обеспечение и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» вносится следующее дополнение:

Перечень лицензионного программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Название
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда

2. В пункте 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного предмета

Подраздел «Основная литература» добавлены 2 (два) литературных источника:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533882> (дата обращения: 19.09.2023)

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/531486> (дата обращения: 19.09.2023).

3. В раздел 5. Образовательные технологии вносится следующее дополнение:
Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режиме on-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференций, выполнение виртуальных практических и/или лабораторных работ и тд.

Составитель: Гужвина К.А., преподаватель социально – экономических дисциплин.