

Министерство здравоохранения Ростовской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Ростовской области «Таганрогский медицинский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ


Специальность: 33.02.01 Фармация

Форма обучения: очная

2023

РАССМОТРЕНО:
на заседании цикловой комиссии
Протокол № 10
от «26» 05 2023 г.

Председатель ЦК 

УТВЕРЖДЕНО:
Зам.директора по учебной работе
 А.В. Вязьмитина
«23» 05 2023 г.

ОДОБРЕНО:
на заседании методического совета
Протокол № 5
от «06» 06 2023 г.

Методист  А.В. Чесноков

Рабочая программа учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Психология общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденный приказом Министерства просвещения РФ от 13.07.2021 г. № 449, зарегистрирован в Минюсте РФ 18.08.2021 г. № 64689.

Организация-разработчик:

© государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Таганрогский медицинский колледж».

Разработчик:

Овсянникова Ирина Алексеевна, преподаватель ГБПОУ РО «ТМК»;

Рецензенты:

Скорытченко А.С. - зав.аптекой ООО «ТРФС – Дешевая аптека»
Балагурова Л.Г. – заведующий отделением Фармация ГБПОУ РО «ТМК»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 33.02.01 Фармация.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 06..

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися **осваиваются:**

Общие и профессиональные компетенции:

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 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.

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.

Знания и умения:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05.	- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и	- цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и

ОК 06.	<p>посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>механизмы межличностного взаимодействия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
--------	---	---

Личностные результаты реализации программы воспитания:

ЛР 6 - Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.

ЛР 13 - Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

ЛР 14 - Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной	48
теоретическое обучение	28
практические занятия	20
в форме практической подготовки	20
<i>вариативные часы</i>	<i>16</i>
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Практическая подготовка	Самостоятельная работа	Коды Компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3			
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Содержание учебного материала 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. Самостоятельная работа	4 2 + 2с			ОК 01., ОК 02., ОК 06., ЛР 6, ЛР 13
Тема 2. Межличностная коммуникация	Содержание учебного материала Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения в работе фармацевта. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций. В т.ч. практических занятий: Практическое занятие №1. Эффективное использование средств коммуникации. Диагностика коммуникативного контроля. Выполнение психологических методик, направленных на изучение коммуникативных особенностей личности. Диагностика потенциала коммуникативной импульсивности, при общении с коллегами и посетителями аптеки. Практическое занятие №2. Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении. Выполнение диагностик по вербальной самооценки личности. Выполнение практических упражнений по применению невербального уровня коммуникации: «Мимика как средство общения», «Роль взгляда в общении».	8 2+2с 2 2	2 2		ОК 01., ОК 02., ОК 04. – ОК 06. ПК 1.3. – ПК 1.5. ЛР 6, ЛР 13.

	Самостоятельная работа				
Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Содержание учебного материала	4			ОК 01., ОК 02., ОК 04. – ОК 06., ПК 1.3., ПК 1.5., ЛР 6, ЛР 13, ЛР14.
	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания в работе фармацевта. Виды и правила использования вопросов в профессиональном общении.	2			
	В т.ч. практических занятий:				
	Практическое занятие №3. Организация эффективного слушания в общении. Выполнение упражнений по развитию навыков ролевого общения и техник слушания при общении с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности. Проведение тренинга «Общение без слов».	2	2		
	Самостоятельная работа				
Тема 4. Межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала	6			ОК 01., ОК 02., ОК 04. – ОК 06., ПК 1.3. – ПК1.5., ЛР 6, ЛР 13.
	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. <i>Типы сложных покупателей в аптеке. Психология общения фармацевта со сложными покупателями.</i>	2 + 2с			
	В т.ч. практических занятий:				
	Практическое занятие №4. Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Выполнение практических упражнений по изучению механизмов взаимопонимания в профессиональном общении фармацевта: эмпатии, рефлексии, проведение психологического анализа факторов, влияющих на возникновение и развитие «аттракции».	2	2		
	Самостоятельная работа				
Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Содержание учебного материала	8			ОК 01., ОК 02., ОК 04. – ОК 06., ПК 1.3. – ПК1.5., ЛР 13.
	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Механизмы понимания. <i>Психологические типы аптечных клиентов. Психологические основы межличностного понимания. Рассмотрение психологических типов аптечных клиентов.</i>	2+2			

	В т.ч. практических занятий:				
	Практическое занятие № 5. Приемы формирования первого впечатления. Выполнение психологических упражнений по изучению и формированию первого впечатления о собеседнике. Решение ситуационных задач по определению психографического типа аптечных клиентов.	2	2		
	Практическое занятие № 6. Факторы формирования аттракции. Выполнение упражнений для выявления скрытых мотивов и интересов собеседника, проведение социально - психологического тренинга по формированию техник налаживания контакта с посетителями аптеки.	2	2		
	Самостоятельная работа				
Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	Содержание учебного материала	4			ОК 01., ОК 02., ОК 04. – ОК 06., ПК 1.3. – ПК1.5., ЛР 6, ЛР 13, ЛР 14.
	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога в работе фармацевта. Эффективный психологический контакт и способы его установления.	2			
	В т.ч. практических занятий:				
	Практическое занятие № 7. Организация деловой беседы. Изучение психологических закономерностей ведения деловой беседы, совершенствование умений аргументировать и убеждать. Составление рекомендаций по профессиональной этике и культуре общения с различными типами аптечных клиентов.	2	2		
	Самостоятельная работа				
Тема 7. Взаимосвязь общения и деятельности, психология конфликта	Содержание учебного материала	<i>10</i>			ОК 04, ОК 05 ПК 1.4., ПК 1.5 ЛР 6, ЛР 13.
	<i>Основные типы межличностных конфликтов и их развитие. Психология общения фармацевта в сложных конфликтных ситуациях. Психологические особенности общения с коллегами.</i> Барьеры межличностного общения в практике фармацевта. Психологические особенности общения фармацевта с клиентами различных возрастных групп. Психология общения фармацевта с различными типами клиентов. Правила бесконфликтной аптеки.	<i>4+2с</i>			
	В т.ч. практических занятий:				

	Практическое занятие № 8. Исследование рационального и конструктивного поведения в конфликте. Проведение диагностики личностной агрессивности и конфликтности, выполнение экспресс – диагностики для изучения поведенческого стиля в конфликтной ситуации, определение доминирующей стратегии конфликтного поведения.	2	2		
	Практическое занятие № 9. Изучение стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Выявление формы социального поведения в ситуациях конфликта, определение способов реагирования в конфликтных ситуациях, обработка полученных результатов, проведение тренингов по расширению практических навыков взаимодействия с окружающими.	2	2		
	Самостоятельная работа				
Тема 8.	Содержание учебного материала	4			
Правила эффективного общения	Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стиль общения как фактор успешности в работе фармацевта. Эмоции в общении как фактор успешности. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.	2			ОК 01., ОК 02., ОК 04. – ОК 06., ПК 1.3. – ПК1.5., ЛР 13.
	В т.ч. практических занятий:				
	Практическое занятие № 10. Эффективное ведение диалога. Выполнение психологического упражнения «Коммуникативное мастерство фармацевтического работника». Дифференцированный зачет.	2	2		
	Самостоятельная работа				
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет					
Всего:		48	20		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Психологии и психологии общения», оснащённый оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;

Технические средства обучения, необходимые для реализации программы:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Столяренко Л.Д. Психология общения / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. – 317 с.

3.2.2 . 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.

3.2.3 Основные электронные издания

1. Белова, Е. В. Психология межличностного общения: учебное пособие / Е. В. Белова. — Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2020. — 160 с. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180271>.

2. Красноперова, Н. А. Психология общения: межличностные отношения и взаимодействие: учебное пособие / Н. А. Красноперова, В. В. Игнатова. — Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2018. — 92 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147598>.

3. Психология общения: учебное пособие / составитель И. Н. Петрова. — Чебоксары: ЧГПУ им. И. Я. Яковлева, 2021. — 116 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/192287>.

4. Шкроб, Н. В. Психология межличностных и межгрупповых отношений в профессиональной (служебной) деятельности: учебное пособие / Н. В. Шкроб, Ю. Г. Хлоповских. — Железногорск: СПСА, 2022. — 166 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/331448>.

5. Якуничева, О. Н. Психология. Упражнения, развивающие память, внимание, мышление / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 44 с. — ISBN 978-5-507-46963-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/324998>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Текущий контроль по каждой теме: устный опрос, устный индивидуальный опрос, фронтальный опрос, комбинированный опрос, проведение психологических тренингов, тестовый контроль, наблюдение в процессе теоретических и практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированный зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - оценка результатов выполнения практической работы; Экспертная оценка решения практической задачи в билете.

<p>рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения</p>	<p>коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</p>	
--	--	--