

Министерство здравоохранения  
Воронежской области  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Воронежской области  
«Борисоглебский медицинский колледж»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05. Психология общения

для специальности 33.02.01 Фармация

2024 г.

Рабочая программа дисциплины составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация

РАССМОТРЕНО

Цикловой методической комиссией  
социально-гуманитарных  
дисциплин

Протокол № 1 от « 02 » 09 2024 г.

Председатель ЦМК   
/ Т.И. Титова /

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора  
по учебной работе

« 11 » 09 2024 г.

  
/ Е.И. Полянская /

Составитель:

Л.А. Онучина, преподаватель БПОУ ВО «Борисоглебскмедколледж»

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	6
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	10
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.05. Психология общения

### 1.1. Область применения рабочей программы:

Рабочая программа дисциплины является частью образовательной программы среднего профессионального образования (ОП СПО) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и направлена на формирование следующих ОК и ПК:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6. 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.

### 1.3. Цель и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;

- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;

- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;

- 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.

**знать:**

- цели, функции, виды общения;
- средства общения;
- психологические основы межличностного понимания;
- особенности, этические нормы и принципы делового общения;
- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;
- техники слушания, 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.

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;  
 самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
теоретические занятия	16
практические занятия	16
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>4</b>
в том числе:	
создание мультимедийных презентаций по учебной теме	1
составление и решение ситуационной задачи	1
подготовка к дифференцированному зачету	2
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения

Наименование тем 1	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся 2	Объем часов 3
<b>Тема 1.</b> Общение- основа человеческого бытия	<b>Содержание учебного материала:</b> Понятие об общении в психологии. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности фармацевта. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Средства общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень.	4
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	4
	<b>Теоретические занятия:</b> Лекция	2
	<b>Практические занятия:</b> Общение-основа человеческого бытия.	2
<b>Тема 2.</b> Общение как восприятие людьми друг друга	<b>Содержание учебного материала:</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	4
	<b>Теоретические занятия:</b> Урок	2
	<b>Практические занятия:</b> Психологические механизмы восприятия.	2
<b>Тема 3.</b> Общение как взаимодействие	<b>Содержание учебного материала:</b> Рольное взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Методы психологического влияния в процессе общения. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции». Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.	5
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	4
	<b>Теоретические занятия:</b> Урок	2
	<b>Практические занятия:</b> Сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Составление и решение ситуационной задачи.	1

<b>Тема 4.</b> Общение как обмен информацией	<b>Содержание учебного материала:</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	4
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	4
	<b>Теоретические занятия:</b> Урок	2
	<b>Практические занятия:</b> Использование средств коммуникации для формирования доверия в общении.	2
<b>Тема 5.</b> Формы делового общения и их характеристика	<b>Содержание учебного материала:</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	4
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	4
	<b>Теоретические занятия:</b> Лекция	2
	<b>Практические занятия:</b> Психологические особенности ведения деловых дискуссий.	2
<b>Тема 6.</b> Конфликт: его сущность и основные характеристики.	<b>Содержание учебного материала:</b> Понятие конфликта. Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов. Структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	7
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	6
	<b>Теоретические занятия:</b> Лекция	2
	<b>Практические занятия:</b> Основные характеристики конфликта. Эмоциональное реагирование в конфликтах.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Создание мультимедийных презентаций по учебной теме.	1
<b>Тема 7.</b> Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала:</b> Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	4
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	4
	<b>Теоретические занятия:</b> Лекция	2
	<b>Практические занятия:</b> Этические формы общения	2
<b>Тема 8.</b> <b>Дифференцированн</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Дифференцированный зачет	4

<b>ый зачет</b>		
	<b>Аудиторные учебные занятия:</b>	2
	<b>Теоретические занятия:</b> Урок	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1.Подготовка к дифференцированному зачету.	2
	<b>Всего:</b>	<b>36</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы дисциплины требует наличие кабинета психологии общения.

Оборудование учебного кабинета:

1. Посадочные места по количеству обучающихся;
2. Рабочее место преподавателя;
3. Аудиторная доска для письма;
4. Учебно-методический комплекс преподавателя;

Технические средства обучения:

- мультимедиапроектор;
- ноутбук;
- экран.

#### 3.2. Использование активных и интерактивных форм проведения занятий

При формировании программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО образовательная организация предусматривает, в целях реализации компетентностного подхода, использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

На занятиях по дисциплине ОГСЭ.05. Психология общения используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий:

№	Тема занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы проведения занятий	Коды формируемых компетенций
1	Психология общения.	3	Работа малыми группами	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
2	Общение-основа человеческого бытия.	3	Метод круглого стола Дискуссия	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
3	Общение как взаимодействие	3	Дидактическая игра	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
4	Формы делового общения и их характеристика	3	Дидактическая игра Дискуссия	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01,

			Дебаты	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
5	Основные характеристики конфликта	3	Ролевая игра Работа малыми группами	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06

### **3.3. Информационное обеспечение обучения.**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.**

##### **Основные источники:**

1. Островская И.В. Психология общения.- М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018.

##### **Дополнительные источники:**

1. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом «Питер», 2010.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений.- СПб.: Издательский дом «Питер», 2010.
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2009.
4. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) - Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2006.
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
6. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) – М.: Издательский центр «Академия», 2006.
7. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М: Издательский центр «Академия», 2008.
8. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. – М: Издательский центр «Академия», 2008.
9. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2009.
10. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2009.
11. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) – М.: КноРус, 2010.
12. Жарова М. Н. Психология общения : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М. Н. Жарова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014.

##### **Интернет ресурсы:**

Каталог образовательных интернет-ресурсов. Курс «Психология общения».

Форма доступа:

1. <http://www.psy.msu.ru/about/lab/semantec.html>.
2. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
3. [http://www.voppsy.ru/journals\\_all/issues/1995/952/952031.htm](http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/1995/952/952031.htm).
4. [http://www.pirao.ru/strukt/lab\\_gr/1\\_det\\_p.html](http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/1_det_p.html)
5. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
6. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)
7. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
8. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
9. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>освоенные умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li> <li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- психологически грамотно строить свое общение;</li> <li>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li> <li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li> <li>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li> <li>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li> <li>- выявлять факторы эффективного общения.</li> </ul>	<p>ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06</p>	<p><i>Формы контроля обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос,</li> <li>- письменное тестирование;</li> <li>- контрольные работы;</li> <li>- домашнее задание творческого характера;</li> <li>- практические задания;</li> <li>- активность на занятиях (экспертное суждение, дополнение к ответам сокурсников и т.п.)</li> </ul> <p><i>Методы оценки результатов обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;</li> <li>- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.</li> </ul>

<p><b>усвоенные знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> <li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li> <li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li> <li>- особенности ролевого взаимодействия;</li> <li>- пути формирования эмпатии в общении;</li> <li>- особенности межличностной аттракции;</li> <li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li> <li>- психологические основы формирования первого впечатления.</li> </ul>	<p>ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06</p>	
--	--	--