

Частное профессиональное образовательное учреждение

«Социально-педагогический колледж»



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 02910ЕЕВ0091В3СЕ8F47F67E8CA37D6860
Владелец: Яндиев Руслан Русланович
Действителен: с 10.11.2025 до 10.02.2027

УТВЕРЖДЕНА
в составе образовательной программы
педагогическим советом
от 03 июля 2025 г., протокол № 7.

Рабочая программа учебной дисциплины

СГ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности среднего профессионального образования

33.02.01 ФАРМАЦИЯ

(по программе подготовки специалистов среднего звена)
на базе основного общего образования

квалификация: Фармацевт

Форма обучения: очная, очно-заочная

Назрань - 2025

Рабочая программа дисциплины СГ.05 Психология общения образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 33.02.01 Фармация разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 13.07.2021 № 449, зарегистрировано в Министерстве юстиции РФ 18.08.2021, регистрационный №64689, с изменениями, внесенными в соответствии с Приказом Минпросвещения России от 03.07.2024 №464 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные программы среднего профессионального образования», зарегистрировано в Минюсте России 09.08.2024, регистрационный номер №79088, с учетом примерной образовательной программы (ПОП) по специальности 33.02.01 Фармация .

Организация-разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение
«Социально-педагогический колледж»

Разработчик: преподаватель кафедры Султыгова А.М.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

протокол № 6 от « 27 » 06 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15
6. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	31
7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	33

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина СГ.05 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла ППСЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

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.

ПК 1.6. Осуществлять оптовую торговлю лекарственными средствами и другими товарами аптечного ассортимента.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины СГ.05 Психология общения является формирование и развитие у будущего специалиста общих и профессиональных компетенций для последующей профессиональной деятельности с учетом способности работать в коллективе/команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, эффективно общаться с коллегами, пациентами, руководством.

Задачи освоения дисциплины:

– сформировать у обучающихся представления о психологии общения как самостоятельной, предметной области;

– сформировать коммуникативные компетенции будущих специалистов;

– развить навыки эффективного общения и соблюдения этических норм общения, необходимых для будущей профессиональной деятельности;

– обучить использованию знаний в области психологии общения для предотвращения и регулирования конфликтных ситуаций.

Планируемыми результатами освоения программы дисциплины является формирование следующих умений и знаний у обучающихся:

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01. ОК 02. ОК 03.	– использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;	– цели, функции, виды общения; – средства общения;

ОК 04. ОК 05. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ЛР 4 ЛР 6 ЛР 7 ЛР 9 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 15 ЛР 16 ЛР 17 ЛР 20	– 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; – находить адекватные способы поведения в ситуации конфликта; – эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; – использовать факторы эффективного 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
--	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	
	очно	Очно-заочно
Объем рабочей программы дисциплины (всего)	36	36
в т. ч.:		
лекции	14	16
практические занятия	16	14
самостоятельная работа	6	6
Промежуточная аттестация - другие формы контроля (рубежный контроль)		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Содержание учебного материала	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3., ПК 1.4. ПК 1.5., ПК 1.6. ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 20
	1. Общение, его виды и функции. 2. Структура общения. Структура общения по Г.М. Андреевой – Б.Д. Парыгину. 3. Процесс передачи информации. Модель Лассуэла. 4. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. 5. Интерактивная сторона общения. 6. Механизмы перцепции. 7. Стереотипизация. Стигматизация в медицинской деятельности. 8. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. 9. Механизмы аттракции. Приемы аттракции.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 1. Эффективное использование средств коммуникации 1. Особенности межличностного общения в деловой сфере. 2. Виды общения. Уровни общения в медицинской деятельности. 3. Психологическая обратная связь. Условия эффективной обратной связи. 4. Окно «Джо-Харри». 5. Синтоническая модель общения. Варианты репрезентативных систем личности. 6. Выявление типа модальности. 7. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. 8. Межличностные эффекты восприятия. Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления.	2	

	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Изучение основной и дополнительной литературы, описание и анализ ситуации неэффективного общения. Написание рефератов.	1	
Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация	Содержание учебного материала	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3., ПК 1.4. ПК 1.5., ПК 1.6. ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР17, ЛР 20
	1. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. 2. Классификация невербальных средств общения. 3. Межличностная дистанция. 4. Коммуникативные жесты, мимика. взгляд как важные элементы невербального общения.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 2. Вербальная коммуникация 1. Типы коммуникативного воздействия. 2. Вербальная коммуникация 3. Виды вербальной коммуникации 4. Виды говорения. Виды вопросов. 5. Процесс слушания. Виды и техники слушания. Эмпатическое слушание. 6. Выработка умения в общении с клиентом использования техники внимательного слушания. 7. Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении	2	
	Самостоятельная работа обучающихся №2. Изучение основной и дополнительной литературы. Написание рефератов на заданную тему. Анализ ситуаций на тему внешность и ее роль в профессиональном общении.	1	
Тема 3. Представление о психотипах личности в норме и патология характера	Содержание учебного материала	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3., ПК 1.4. ПК 1.5., ПК 1.6. ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР17, ЛР 20
	1. Понятие темперамент. Характер. 2. Основные классификации психотипов личности. 3. Психотип в норме. 4. Акцентуация характера. 5. Патология характера.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 3. Психотипы личности в норме 1. Представление о психотипах личности К. Леонгарда, А.И. Личко, М.Е. Бурно, А.П. Егидеса. 2. Доминирующие характеристики психотипов. Отношение к окружающим и особенности общения каждого психотипа. 3. Психотехники общения с определенными психотипами личности.	2	

	Самостоятельная работа № 3. Изучение основной и дополнительной литературы. Написание рефератов на заданную тему. Выявления акцентуированных свойств характера и темперамента с помощью Тест - опросника Г. Шмишека, К. Леонгарда.	1	
Тема 4. Конфликт и его деструктивная роль в медицине	Содержание учебного материала	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3., ПК 1.4. ПК 1.5., ПК 1.6. ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР17, ЛР 20
	1. Понятие конфликт. 2. Причины возникновения. 3. Классификация конфликтов. 4. Профилактика возникновения конфликтов в общении медицинского работника и пациентов (покупателей).	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 4. Конфликт и его деструктивная роль в медицине 1. Типы трудных в общении людей. 2. Основные стили поведения в конфликте. 3. Основы трансактного анализа (Э. Берн). Перекрещивающиеся трансакции. 4. Принципы амортизации конфликтных ситуациях.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4. Изучение основной и дополнительной литературы. Написание рефератов на заданную тему. Решение ситуационных задач.	1	
Тема 5. Личность медицинского работника	Содержание учебного материала	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3., ПК 1.4. ПК 1.5., ПК 1.6. ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР17, ЛР 20
	1. Личность медицинского работника. Характеристика личностных качеств, необходимых для успешной профессиональной деятельности. 2. Угрозы для здоровья мед работника. 3. Эмоциональное выгорание. 4. Вопросы медицинской этики и деонтологии (проблема медицинской тайны, ятрогений, ятропатий).	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 5. Личность медицинского работника 1. Понятие эмоционального выгорания. 2. Внутриличностный конфликт. 3. Психологические защиты. 4. Здоровье медицинского работника. Невроз. Психосоматические заболевания. 5. Психогигиена. Некоторые способы «управления» собой. Методики саморегуляции.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5. Изучение основной и дополнительной литературы. Написание рефератов на заданную тему.	1	

Тема 6. Механизмы психологического воздействия. Виды психотерапевтических техник	Содержание учебного материала	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3., ПК 1.4. ПК 1.5., ПК 1.6. ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР17, ЛР 20
	1. Взаимодействие в процессе общения. 2. Механизмы психологического воздействия на людей и их использование в работе с пациентом (покупателем). Заражение, внушение, подражание на примере психологии рекламы, психологии телевидения.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 6. Механизмы психологического воздействия Использование элементов суггестивной терапии в медицинской практике. Эриксоновский гипноз. Методика нейролингвистического программирования (НЛП) в работе с пациентом (покупателем). История создания теории НЛП. Некоторые техники НЛП.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 6. Изучение основной и дополнительной литературы.	1	
Тема 7. Коллектив. Управление коллективом	Содержание учебного материала	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 ПК 1.3., ПК 1.4. ПК 1.5., ПК 1.6. ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР17, ЛР 20
	1. Особенности психологии трудового коллектива, общение с коллегами. 2. Психологический климат аптечной (фармацевтической организации) организации.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 7. Коллектив. Управление коллективом 1. Поддержание оптимального психологического климата в аптечной (фармацевтической) организации. 2. Ассоциация. Кооперация. Коллектив. 3. Лидер. Руководитель. 4. Диагностика группы. Как превратить группу в коллектив.	2	
Тема 8. Итоговое занятие	Практическое занятие № 8. Промежуточная аттестация Проведение рубежного контроля.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР17, ЛР 20
ИТОГО		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации рабочей программы дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

3.1.1. Учебная аудитория, оснащенная оборудованием:

- рабочее место преподавателя;
- парта ученическая;
- стул ученический ;
- доска классная.

Технические средства обучения:

- компьютерная техника с лицензионным программным обеспечением и возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- мультимедийная установка или иное оборудование аудиовизуализации.

3.1.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся -

- компьютерная техника с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа в ЭОС, стол , стул , стеллаж , компьютер, терминал компьютерный .

3.2. Информационное обеспечение реализации рабочей программы дисциплины

Для реализации рабочей программы библиотечный фонд Института имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе, рекомендованные СПО для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Островская, И. В. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 192 с. - (Учебник для медицинских училищ и колледжей). - Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970476666.html>

3.2.2. Основные электронные издания

1. Якуничева, О. Н. Психология общения / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. - 5-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 224 с. - ISBN 978-5-507-47424-0. - Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/370235> (дата обращения: 15.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. 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> (дата обращения: 15.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Островская, И. В. Психология / Островская И. В. 2-е изд., испр. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2021. - 480 с. - ISBN 978-5-9704-6331-4. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970463314.htm>
2. Жарова, М. Н. Психология : учебник / М. Н. Жарова. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 368 с. : ил. - 368 с. - ISBN 978-5-9704-5746-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970457467.html>
3. Тюльпин, Ю. Г. Психические болезни с курсом наркологии : учебник / Ю. Г. Тюльпин. - Москва : Гэотар-Медиа, 2021. - 496 с. - ISBN 978-5-9704-6800-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970468005.html>

3.2.4. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ п/п	Программное обеспечение
1.	Kaspersky Security для виртуальных сред, Server Russian Edition
2.	MS Exchange Server Standard CAL - Device CAL, Версия 2013
3.	MS Exchange Server Standard, Версия 2013
4.	MS Office Professional Plus, Версия 2010
5.	MS Office Professional Plus, Версия 2013
6.	MS Office Standard, Версия 2013
7.	MS SQL Server Standard Core, Версия 2016
8.	MS Windows Professional, Версия 10
9.	MS Windows Professional, Версия 7
10.	MS Windows Professional, Версия 8
11.	MS Windows Professional, Версия XP
12.	MS Windows Remote Desktop Services - Device CAL, Версия 2012
13.	MS Windows Server - Device CAL, Версия 2012
14.	MS Windows Server Standard - Device CAL, Версия 2013 R2
15.	MS Windows Server Standard, Версия 2012
16.	System Center Configuration Manager Client ML, Версия 16.06
17.	Программа для ЭВМ Statistica Ultimate Academic 13 сетевая на 5 пользователей
18.	Вебинарная площадка Pruffine
19.	Система «Гарант»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины **СГ.05 Психология общения** осуществляется преподавателем в соответствии с Положением о порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Тюменский ГМУ Минздрава России на лекциях и практических занятиях.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания:		
– цели, функции, виды общения; – средства общения; – психологические основы межличностного понимания; – особенности, этические нормы и принципы делового общения;	– объясняет понятия дисциплины и устанавливает связи между ними на конкретном примере; – классифицирует и интерпретирует понятия дисциплины;	Текущий контроль: – письменный опрос; – устный опрос; – тестирование; – решение ситуационных задач

– 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	– 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	
Умения:		
– 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; – находить адекватные способы поведения в ситуации конфликта; – эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; – использовать факторы эффективного общения	– рационально принимает решения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбирает соответствующую технику и приемы эффективного общения; – оперативно и результативно использует невербальную информацию, необходимую для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; – своевременно контролирует и корректирует (при необходимости) свое поведение в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; – обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы	- экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы; - оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий Текущий контроль: – письменный опрос; – устный опрос; – решение ситуационных задач; – выполнение индивидуального задания рамках внеаудиторной самостоятельной работы
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	– умеет самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности для решения поставленных задач; – самостоятельно осуществляет, контролирует и корректирует	Наблюдение и экспертная оценка решения проблемно-ситуационных задач на практических занятиях, выполнения индивидуального задания в

	деятельность для решения поставленных задач; – использует все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; – выбирает успешные стратегии для решения задач в различных ситуациях	рамках внеаудиторной самостоятельной работы
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	– демонстрирует готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников; – владеет основными понятиями этических и юридических норм в отношении получения и использования информации; – рационально и эффективно получает информацию; – критически и компетентно оценивает полученную информацию; – структурирует, анализирует и обобщает информацию для наилучшего решения задачи; – точно и творчески использует информацию для решения текущих вопросов и задач	Экспертное наблюдение и оценка решения проблемно-ситуационных задач на практических занятиях, выполнения индивидуального задания в рамках внеаудиторной самостоятельной работы
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	– демонстрирует готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; – демонстрирует осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем; – самостоятельно оценивает и принимает решения, определяющие стратегию поведения, с учетом	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения дисциплины

	гражданских и нравственных ценностей; – владеет познавательной рефлексией как осознание совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	– демонстрирует умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывает позиции других участников деятельности, эффективно разрешает конфликты; – демонстрирует умение организовывать и мотивировать коллектив для совместной деятельности; – владеет языковыми средствами - умеет ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использует адекватные языковые средства	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении групповых заданий и решении проблемно-ситуационных задач на практических занятиях
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	– демонстрирует умение излагать свои мысли, осуществлять коммуникации устно и письменно в контексте современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении групповых заданий и решении проблемно-ситуационных задач на практических занятиях
ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 9, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 20	Формируются в соответствии с рабочей программой воспитания и календарным планом воспитательной работы	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения дисциплины, а также участия во внеурочных мероприятиях, конкурсах, олимпиадах, конференциях
		Итоговый контроль проводится в рамках промежуточной аттестации в форме других форм контроля и включает в себя контроль усвоения теоретического материала и практических умений.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
4.1. Оценочные материалы для текущего контроля

5.1.1. Тестовые задания				
№ п/п	Задание	Ключи правильных ответов	Формируемые компетенции	Критерии оценивания
1. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ С ОДНИМ ПРАВИЛЬНЫМ ОТВЕТОМ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ОБОСНОВАНИЕМ ВЫБОРА ОТВЕТА				
1.	Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания – это: а) перцепция б) коммуникация в) интеракция г) операция	а	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6.	Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
2.	Виды коммуникации: а) первичные и вторичные б) главные и второстепенные в) вербальные и речевые г) вербальные и невербальные	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
3.	Вид общения, при котором происходит оценивание другого по степени «нужности», если нужен, то активно вступает в контакт, если мешает – отталкивают: а) «контакт масок» б) формально-ролевое общение в) деловое общение г) примитивное общение	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
4.	Персональная дистанция в процессе общения: а) 120-350 см б) 50-120 см в) 15-50 см г) свыше 350 см	б		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
5.	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: а) жестов б) устной речи в) определенного темпа речи г) похлопываний по плечу	б		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

6.	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами б) рациональное использование партнерами поддерживающих техник в) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
7.	Просодические средства невербального общения: а) жесты б) плач в) мимика г) интонация	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
8.	Коммуникатор – это: а) человек, посылающий информацию б) технический прибор для общения в) человек, являющийся посредником между двумя людьми, ведущими разговор г) человек, которому посылается сообщение	а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
9.	Понятие «акцентуация» ввел: а) Э. Фромм б) З. Фрейд в) К. Леонгард г) А. Маслоу	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
10.	Акцентуация характера – это: а) крайний вариант нормы, при котором отдельные черты характера чрезмерно усилены б) патология характера в) природные особенности поведения, типичные для данного человека г) высокая целеустремленность и работоспособность	а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
11.	Тип акцентуации, характеризующийся легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жадой власти и похвалы: а) циклоидный тип б) застревающий тип в) демонстративный тип г) дистимный тип	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

12.	Умение ставить цели, действовать по собственной инициативе и находить пути их решения, характеризует человека как: а) решительного б) настойчивого в) целеустремленного г) самостоятельного	а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
13.	Нейрофизиологические процессы, характерные для флегматика: а) сильный, неуравновешенный, подвижный б) сильный, уравновешенный, подвижный в) слабый, неуравновешенный, малоподвижный г) сильный, уравновешенный, малоподвижный	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
14.	Конфликт – это: а) любые разногласия между людьми б) приобретение знания и умений в результате жизненного опыта в) некритическое принятие человеком чужого мнения г) осознанное противоречие, требующее разрешения	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
15.	Виды конфликтов в организации по длительности: а) длительные б) затянутые в) перманентные г) пролонгированные	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
16.	Вид амортизации применяемый, когда конфликт идет по одному и тому же сценарию: а) непосредственная б) отставленная в) профилактическая г) теоретическая	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
17.	Параметр патологии организационных отношений, возникающий при включении в организацию родственных, дружеских отношений, когда руководитель вынужден принимать во внимание не только соображения дела, но и привходящие сантименты: а) преобладание личных отношений б) конфликтность в) неуправляемость г) бессубъектность	а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

18.	Компонент структуры конфликта: а) индивид б) копинг-стратегии в) инцидент г) ситуация	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
19.	В основе любого конфликта лежат: а) дополнительные транзакции б) наклонные транзакции в) перекрещивающиеся транзакции г) параллельные транзакции	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
20.	Неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку: а) бестактность б) воспитанность в) порядочность г) тактичность	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
21.	В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: а) духовные идеалы партнера-адресата б) ценностные установки партнера-адресата в) когнитивные структуры партнера-адресата г) потребности и склонности партнера-адресата	б		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
22.	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами б) рациональное использование партнерами поддерживающих техник в) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
23.	Чрезмерно завышенные претензии личности, в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих, характеризуют: а) неврастенический тип невротического конфликта б) невроз г) истерический тип невротического конфликта д) обсессивно-психастенический тип невротического конфликта	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

24.	«Вкладывание» одному человеку психическими средствами другого различных мыслей, чувств, ощущений, образов, вызывание механических движений и вегетативных реакций – это: а) уговор б) внушение в) обман г) спекуляция	б		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
25.	Внушение, производимое другим лицом: а) аутосуггестия б) гетеросуггестия в) прямое внушение г) косвенное внушение	б		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
26.	Коллектив – это: а) такой уровень развития группы, при котором определена общая цель б) уровень развития группы, когда группа уже приступила к выполнению своих целей и произошло распределение ролей в) высшая форма развития группы, в которой ее член может пожертвовать своими интересами ради интересов группы и через интерес группы реализовать свой собственный интерес г) собрание людей, где можно предположить наличие общей цели	в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
27.	Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает: а) вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации б) дозирование информации в) сокрытие важных смысловых дискурсов информации г) утаивание информации	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
28.	Какая характеристика не свойственна толпе: а) нерациональная б) эмоциональная в) консервативная г) разумная	г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
29.	Группа людей, сформированная на основании какого-либо приказа: а) формальная б) неформальная в) по интересам	а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

	г) локальная			
30.	При общении с толпой используется целенаправленное моделирование эмоций, которое представляет собой следующую последовательность: а) удивление – интерес – радость б) скука – интерес – радость в) страх – удивление – радость г) радость – интерес – удивление	а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
2. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ С МНОЖЕСТВЕННЫМ ПРАВИЛЬНЫМ ОТВЕТОМ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ОБОСНОВАНИЕМ ВЫБОРА ОТВЕТА				
1.	Естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются «лицом к лицу» посредством речи, мимики, жестов называется: а) непосредственное б) опосредованное в) прямое г) косвенное	а, г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
2.	Составляющие внутриличностного конфликта: а) долг б) желание в) возможности г) целесообразность поведения	а, б, г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
3.	Внушение, вызванное с помощью слова: а) прямое внушение б) косвенное внушение в) реальное внушение г) вербальное внушение	а, г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
4.	Виды психологической амортизации: а) непосредственная б) отставленная в) профилактическая г) теоретическая	а, б, в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
5.	М.Е. Литвак выделил этапы развития оратора: а) «читает как свинья» б) «читает как рыба» в) «читает как курочка» г) «читает как соловей»	а, в, г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
6.	Варианты прекращения существования группы:	а, б, в		Верный ответ – 1 балл.

	а) разложение б) уничтожение в) разрушение г) пертурбация			Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов																
7.	Для 3 стадии гипноза – сомнабулизма характерно: а) полная постгипнотическая амнезия б) возрастная регрессия в) анестезия г) синестезия	а, б, в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов																
8.	Амортизационное письмо должно содержать: а) упреки б) согласие со всеми обвинениями в) благодарность за все д) просьба о встречи	б, в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов																
9.	Ритуал по Э.Берну: а) повторяющаяся серия простых дополнительных транзакций, заданных внешними социальными условиями б) может быть формальным и неформальным в) программируется взрослым г) программируется Родителем	а, б, г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов																
10.	В структуру общения включены следующие стороны: а) перцепция б) коммуникация в) интеракция г) операция	а, б, в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов																
3.	ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ																			
1.	Найдите соответствие между теоретическими подходами и авторами этих подходов: <table><tr><td>1.</td><td>К.Левин</td><td>1.</td><td>А) Теория деятельности</td></tr><tr><td>2.</td><td>А.Бандура</td><td>2.</td><td>Б) Теория поля</td></tr><tr><td>3.</td><td>А.Адлер</td><td>3.</td><td>В) Социально-когнитивная теория личности</td></tr><tr><td>4.</td><td>А.Н.Леонтьев</td><td>4.</td><td>Г) Индивидуальная психология</td></tr></table>	1.	К.Левин	1.	А) Теория деятельности	2.	А.Бандура	2.	Б) Теория поля	3.	А.Адлер	3.	В) Социально-когнитивная теория личности	4.	А.Н.Леонтьев	4.	Г) Индивидуальная психология	1б, 2в, 3г, 4а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
1.	К.Левин	1.	А) Теория деятельности																	
2.	А.Бандура	2.	Б) Теория поля																	
3.	А.Адлер	3.	В) Социально-когнитивная теория личности																	
4.	А.Н.Леонтьев	4.	Г) Индивидуальная психология																	
2.	Найдите соответствие между структурными компонентами личности и их содержанием в топологической модели З.Фрейда:	1б, 2в, 3а		Верный ответ – 1 балл.																

	1.	Оно	1.	А) отражает родительские ожидания и требования, родительскую систему оценки мира и людей в соответствии с общественными и социальными нормативами			Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
	2.	Эго	2.	Б) инстинктивные и врожденные аспекты личности, которые функционируют в бессознательном и наполняет наше поведение энергией.			
	3.	Супер-Эго	3.	В) компонент психики, отвечающий за принятие решений, помогает обеспечивать безопасность и самосохранение организма, руководствуется принципом реальности			
3.	Установите соответствие. Какие особенности человека относятся к характеристике эго как:				1б, 2а, 3б, 4г		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
	1.	индивид	1.	А) общительность			
	2.	индивидуальность	2.	Б) целеустремленность			
	3.	личность	3.	В) цвет глаз			
		субъект		Г) способность к преобразованию			
4.	Соотнесите психологические характеристики с понятиями:				1б, 2в, 3 г, 4а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
	1.	направленность	1.	А) Динамические характеристики поведения человека определяются его			
	2.	уровень притязаний	2.	Б) Система устойчивых мотивов личности			
	3.	способности	3.	В) Степень трудности тех целей, к достижению которых стремится человек			
	4.	темперамент	4.	Г) Индивидуальные особенности, обеспечивающие успешность деятельности			
4.	ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИЛЬНОЙ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ						
1.	Расположите в порядке возникновения этапы развития психологии:				б, г, а, в		Верный ответ – 1 балл.

	а) психология, как наука о поведении б) психология, как наука о душе в) психология, как наука, изучающая факты, закономерности и механизмы психики г) психология, как наука о сознании			Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
2.	Восстановите последовательность стадий стресса, расставив буквы в нужном порядке: а) стадия истощения б) стадия тревоги в) стадия сопротивления	б, в, а		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
3.	Восстановите последовательность стадий приближения к смерти, расставив буквы в нужном порядке: а) озлобленность б) депрессия в) принятие смерти г) психологический шок и отрицание д) «сделка»	г, а, б, д, в		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
4.	Установите последовательность подготовки и написания заключения по результатам психодиагностического обследования: а) ФИО (код обследуемого), дата б) выводы в) ход работы и описание результатов г) заключение д) цель и задачи е) рекомендации ж) методики	а, д, ж, в, б, г, е		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
5. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ С ПРОПУЩЕННЫМ СЛОВОМ/ЗНАЧЕНИЕМ				
1.	_____ – это психогенное (конфликтогенное) нервно-психическое расстройство личности вследствие неразрешенных внутри и межличностных конфликтов.	Невроз		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
2.	Синдром, характеризующийся состоянием умственного, физического и психоэмоционального истощения и переутомления, возникающий на фоне ежедневного хронического стресса у медицинских работников называется эмоциональным _____.	Выгоранием		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

3.	Характер – это _____ стойких, сравнительно постоянных психических свойств, определяющих особенности отношений и поведения личности.	Структура		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
4.	_____разработал транзактный анализ.	Э. Берн		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
5.	Холерик – темперамент, характеризующийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, _____, _____, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью.	Резкостью, стремительностью,		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
6.	Социально-психологическое явление изменения поведения или убеждения под _____ группы - это лидерство.	Влиянием давления		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
7.	Эмпатия – _____замечать и понимать чувства окружающих людей, сочувствовать им или разделять их.	Способность		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
8.	ТТСБ – _____, основанный на подробном изучении человеческих характеров.	Терапевтический метод		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
9.	_____– это психическое состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности, желания.	Фрустрация		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
10.	Автором терапии творческого самовыражения является _____.	М.Е. Бурно		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
6.	ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА СО СВОБОДНЫМ РАЗВЕРНУТЫМ ОТВЕТОМ			
1.	Какие виды внимания выделяются во психологии?	Активное, пассивное, произвольное, непроизвольное, послепроизвольное, непосредственное, опосредствованное, природное, социально обусловленное.		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
2.	Какое значение память имеет в жизни человека?	Благодаря памяти, человек обучается, сохраняет накопленный жизненный опыт, передает его из поколения в поколение, избавляется от совершенных в прошлом ошибок.		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
3.	Что в психологии называют интеллектом?	Совокупность общих и специальных умственных способностей человека.		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4.	Какие существуют виды интеллекта?	Общий, специальный, абстрактный, конкретный, вербальный, эмоциональный, социальный, практический, психометрический и другие,		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
5.	Каковы основные функции внимания?	Обеспечение избирательности познавательных процессов и активизация деятельности		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов
6.	Что такое внимание?	Это психический процесс, обеспечивающий избирательность восприятия, переработки и использования		Верный ответ – 1 балл. Неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

5.1.2. Вопросы для письменного/устного опроса

№ п/п	Вопрос	Краткий эталон правильного ответа
1.	В чем заключаются основные цели и задачи общения?	Цель – достижение взаимопонимания и успешная совместная деятельность; задачи - установление контакта, обмен информацией, оказание влияния друг на друга, совместное решение поставленной задачи.
2.	Основные виды общения.	Вербальное и невербальное, деловое и личное, непосредственное и опосредствованное.
3.	Распределите дистанции межличностного контакта при общении в порядке убывания.	Социальная, личная, интимная.
4.	Способности личности к общению - это....:	Умения и навыки, касающиеся выбора целей, средств и форм общения, восприятия и понимания людей, оказания на них влияния.
5.	Вербальные средства общения.	Вербальные средства общения – это средства общения, связанные с использованием речевых высказываний, устной или письменной речи.
6.	По каким признакам оценивается эффективность общения?	Достижение целей общения, удовлетворенность участников общения.
7.	Как выражается роль общения в развитии личности?	Общение способствует всестороннему развитию человека, как личности, благодаря обмену информацией и оказанию влияния людьми друг на друга. Общение избавляет людей от одиночества.
8.	Деловое общение – это:	Общение, в ходе которого люди ставят и решают вопросы, связанные с их работой или профессиональной деятельностью.
9.	Что относится к типичным ошибкам и проблемам, возникающим в сфере общения людей?	Нечеткая постановка целей, неудачный выбор условий общения, неправильное восприятие партнеров по общению, недостаточное владение вербальными или невербальными средствами общения.
10.	Средствами общения называют...	Способы, посредством которых общающиеся между собой люди добиваются своих целей.
11.	Коммуникативная сторона общения – это...	Обмен информацией между общающимися людьми.

12.	Какие стратегии поведения существуют в конфликтных ситуациях?	Конфронтация, сотрудничество, уступка, компромисс, избегание.
13.	Служебное общение.	Служебное общение – это взаимодействие людей, находящихся на службе, как правило, государственной. Оно осуществляется в рабочее время в стенах предприятия, фирмы, магазина и других служебных помещений. Деловое общение шире служебного, так как включает в себя взаимодействие и работников, находящихся на службе у кого-то, и бизнесменов работодателей. Деловое общение происходит не только на предприятиях и в офисах, но и на деловых приемах, семинарах, выставках и т. д. Есть различия и у понятий “деловое общение” и “деловые (служебные) отношения”. Отношения – это устойчивые связи и состояния взаимодействия людей. Они бывают хорошими или плохими, производственными, политическими, семейными, дружескими. Общение, в отличие от отношений, включает в себя не только процесс взаимодействия, но и различные виды коммуникаций: деловую переписку, беседы и переговоры, общение по телефону, электронной почте, интернету и т.д.
14.	Общение и психология.	Общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей. В общении они передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения. В психологии общение определяется как взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или аффективнооценочного (эмоционально-оценочного) характера. Общение бывает непосредственным, когда взаимодействие людей осуществляется лицом к лицу, и опосредованным, реализуемым через деловые письма, приказы, распоряжения, отчеты, телефонную, радио- и телевизионную связь.
15.	Внутриличностные конфликты.	Внутриличностный конфликт – это острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения. Возникновение любого внутриличностного конфликта обусловлено влиянием двух факторов: внешней среды и личностных психологических особенностей индивида.

		Способы разрешения внутриличностных конфликтов: - смена выбранной стратегии; - умение бороться с напряженностью; - поиск лучшего момента для действий; - ожидание результата; - хвалите себя в сложных ситуациях; - научитесь переживать чувство изолированности с пользой; - восстановление физических и духовных сил с помощью йоги, медитации, аутотренинга и др.; - формирование механизмов психологической защиты личности. Переживание внутриличностного конфликта забирает большое количество ментальных сил. Особенно если человек не может разрешить конфликт в течение долгого времени.
5.1.3. Ситуационные задачи		
№ п/п	Задача	Краткий эталон правильного ответа
1.	В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди. Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию. Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт. Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры. Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы. Определите тип темперамента каждого пациента	Пациент А. – холерик, пациент Б. – флегматик, пациент В – сангвиник, пациент Г. – меланхолик.
2.	Мама привела пятилетнего сына к стоматологу. Ребенок боялся сесть в стоматологическое кресло, плакал даже при виде инструментов. Врач начал кричать на него и говорить: «У меня уже нет терпения тебя лечить, когда же ты успокоишься?» Мама была возмущена	Ребенок может испытывать тревогу и страх в новой ситуации, что является нормальной реакцией психики. Стоматологическое лечение возможно только в случае адаптации ребенка к этой ситуации, его полного успокоения и согласия с ней. На данном этапе врач никак не способствовал

	высказыванием врача и потребовала жалобную книгу. Как на ваш взгляд нужно поступить в данной ситуации?	снижению напряжения ребенка, требуя от него поведения взрослого больного. Если ребенок не успокаивается, лечение может быть перенесено на другой день. Игровые методы взаимодействия, спокойствие, доброжелательность, умение расположить к себе и заинтересовать ребенка входят в круг профессиональных навыков детского стоматолога.
3.	Ваша работа связана с большим нервным перенапряжением: ночные дежурства, экстренные вызовы. Нередко при этом после дежурства Вы чувствуете сильную усталость и сонливость. После работы Вы часто возвращаетесь на автобусе. Однажды, когда Вы спокойно подремывали на мягком сиденье, вдруг почувствовали, что Вас начинают грубо тормозить. Рядом с Вами стоит пожилая женщина с хозяйственной сумкой в руках и в грубой форме начинает требовать, чтобы Вы уступили ей место. Вы сидите недалеко от выхода из автобуса, но вставать не хочется: рядом есть свободные сиденья. Женщина тем временем переходит на крик. Пассажиры оборачиваются, некоторые смотрят на происходящее с интересом, некоторые пожилые люди готовы поддержать эту женщину. Чувствуя поддержку, она начинает говорить о том, что вся молодежь нынче наглая, невоспитанная, и Вас тоже родители воспитали очень плохо, и вообще у Вас на уме только одно - деньги хапать и развратом заниматься. Вы чувствуете негодование. Тактика Ваших действий?	В задаче описывается деструктивный конфликт. Поэтому, в данной ситуации, рационально использовать непосредственную амортизацию, то есть стоит немедленно согласиться с доводами оппонента.

4.2. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

5.2.1. Типовые вопросы/задания для подготовки к промежуточной аттестации		
№ п/п	Вопрос/Задание	Краткий эталон правильного ответа
1.	Определение понятия конфликт. Виды конфликтов.	(от лат. <i>conflictus</i> – столкновение) Отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Столкновение мнений, интересов, точек зрения. Выделяют конструктивные и деструктивные конфликты: Конструктивные – приводят к разрешению конфликта, устранению его причины, развитию обоих участников и улучшению взаимоотношений. Деструктивные – ухудшают взаимоотношения, негативно отражаются на психическом и физическом здоровье каждой из сторон, проблема остаётся нерешённой. Реалистические – связаны с конкретными проблемами, например, нехваткой ресурсов. Нереалистические – возникают на основе эмоций, предубеждений, одна или обе стороны выдумывают проблемы, чтобы выпустить негатив.

		Внутриличностный, межличностный, личностно-групповой, межгрупповой. Вертикальный, горизонтальный.
2.	Трудные в общении пациенты.	Трудные в общении пациенты – это пациенты, с которыми сложно выстраивать доверительные взаимоотношения (комплаенс). Их поведение может проявляться по-разному: агрессией, недовольством, недоверием или даже отказом от лечения. «Паровой каток» - высокий уровень неконтролируемой агрессии. «Пассивно-агрессивный». Не возражает и не сопротивляется открыто, но может за спиной мед работника проявлять пассивную агрессию, плести интриги, распространять слухи и т.д. «Жалобщик». «Жалобщики», как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства), как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих. «Всезнайка». Постоянно перебивает, принижает значимость сказанного и выпячивает своё превосходство в компетентности и занятость.
3.	Стили поведения в конфликтных ситуациях.	Выделяют несколько стилей поведения в конфликтной ситуации: уклонение, конкуренция, приспособление, сотрудничество и компромисс. Выбор стиля зависит от контекста конфликта и отношений между его участниками, а также от типа личности участников.
4.	Виды амортизаций в конфликтных ситуациях.	В конфликтах выделяют непосредственную, отставленную, профилактическую амортизацию и суперамортизацию. Эти виды амортизации относятся к техникам психологического айкидо и предполагают согласие с доводами партнёра, но с учётом разных ситуаций.
5.	Три стороны общения по Г. М. Андреевой.	Г. М. Андреева выделяет три взаимосвязанных стороны общения: Коммуникативная сторона. Состоит в обмене информацией между людьми, передаче и приёме знаний, мнений, чувств. Интерактивная сторона. Заключается в организации взаимодействия между людьми, то есть когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника. Перцептивная сторона. Проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.
6.	Определение общения.	В психологии общение – это взаимодействие двух и более людей, которое заключается в обмене информацией познавательного, эмоционального и оценочного характера, в ходе которого формируются межличностные отношения.
7.	Структура личности по Э. Берну	Структура личности по Эрику Берну включает три основных эго-состояния: Родителя, Взрослого и Ребёнка. Эти состояния определяют поведение человека в разных ситуациях.
8.	Виды транзакций	В транзактном анализе Э. Берна выделяют три вида транзакций: параллельные (дополняющие); пересекающиеся; скрытые.

9.	Психологическая игра по Э. Берну. Определение. Примеры игр на приеме у врача.	Психологическая игра по Эрику Берну – это коммуникация с людьми, которая включает скрытые транзакции (психологические послания) и чаще всего приводит к отрицательным чувствам (чувство вины, стыда и т.д). Игры в кабинете врача. Здесь рассматриваются такие игры, при которых клиент, например, на приёме у психотерапевта, начитавшись научной литературы и представляя себя всезнающим, подсознательно настроен на то, чтобы не получить помощь. При этом он всячески саботирует работу психотерапевта – например, сам играя в «психотерапевта». Когда же он действительно, как и хотел, не получит помощи, он может сказать: «Я же говорил, что он мне не поможет...». «Деревянная нога»: человек, играющий в эту игру, будет пользоваться защитным механизмом: «Что вы хотите от человека с деревянной ногой / тяжёлым детством / депрессией / алкоголизмом?» Некоторые личные особенности используются в качестве оправдания за некомпетентность или недостаток мотивации, при этом утверждается, что человек не должен брать на себя полную ответственность за свою жизнь.
10.	Основные жизненные сценарии по Э. Берну	Жизненный сценарий по Эрику Берну – это бессознательный план человека на жизнь, созданный им под влиянием родителей или близких людей. Это совокупность событий, ролей, целей и ценностей, которые определяют жизнь человека. Согласно классификации Эрика Берна, существуют три основных жизненных сценария: Победитель. Человек ставит себе чёткие цели и добивается их, тем самым меняя свою жизнь. При этом результаты предельно конкретны. Побеждённый. Человек ставит себе чёткие цели, но не достигает их и меняет свою жизнь к худшему. Непобедитель. Человек не ставит перед собой никаких целей и работает исключительно над сохранением своего текущего положения. Люди с таким жизненным сценарием рады тому, что у них есть, никогда не рискуют и благодарны за любую малость

5. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Адаптация рабочей программы дисциплины СГ.05 Психология общения проводится при реализации адаптированной образовательной программы – ППССЗ по специальности 33.02.01 Фармация в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения СПО условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

5.1. Оборудование кабинета для обучающихся с различными видами ограничения здоровья

Оснащение кабинета должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинеты должны быть оснащены оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

–кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха, должен быть оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой;

–для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра. Использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ невизуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах;

–для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижными регулируемые партами с источником питания.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предоставляется переводчик русского жестового языка (сурдопереводчик, тифлосурдопереводчик), а также педагогический работник в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии.

5.2. Информационное и методическое обеспечение обучающихся

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам, указанным в п. 3.2 рабочей программы, должен быть представлен в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

1) для лиц с нарушениями зрения (не менее двух видов):

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

2) для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (не менее двух видов):

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

4) для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройство аутистического спектра, нарушение психического развития):

- использование текста с иллюстрациями;
- мультимедийные материалы.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

5.3. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Указанные в п.4 программы формы и методы контроля проводятся с учетом ограничения здоровья обучающихся. Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания у обучающегося с ограниченными возможностями здоровья, и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза относительно времени, установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений в состоянии здоровья.

6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
в рабочей программе дисциплины СГ.05
Психология общения

Дата внесения дополнений/ изменений	Страница, пункт	Содержание (новая редакция)	Должность, подпись лица, внёсшего запись