

Департамент образования и науки Тюменской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Тюменской области  
«Тобольский медицинский колледж имени Володи Солдатова»

Приложение к ПООППССЗ  
по специальности  
образования 33.02.01 «Фармация».

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.25 Психология общения

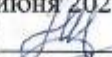
2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО): образования 33.02.01 Фармация.

Организация – разработчик: ГАПОУ ТО «Тобольский медицинский колледж им. В. Солдатова»

Разработчик:

Ясюкович Е.Н., преподаватель гуманитарного и социально-экономического цикла

Рассмотрено на заседании  
ЦМК Профессионального цикла  
Протокол № 10  
от «29» июня 2020 г.  
Председатель ЦМК  Л. П. Рыжова

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УПР  
 Э.В. Хазиева  
«29» 06 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	стр.4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	стр.5
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	стр.12
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр.12

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05. Психология общения

## 1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем программы</b>	<b>84</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>60</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	30
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	30
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
контрольная работа	-
Самостоятельная работа	24
<b>Промежуточная аттестация: зачёт</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Понятие общения. Аспекты общения. Значение общения в деятельности фармацевта	Определение общения, виды общения. Функции общения: креативная, коммуникативная, лично-формирующая, психотерапевтическая. Структура общения. Перцептивная сторона общения. Социальные стереотипы. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры, обратная связь. Вербальные и невербальные средства общения. Интерактивная сторона общения. Стратегии взаимодействия: компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество, конкуренция. Психология общения в диаде. Понимание собеседника. Организация совместной работы.		
	Практическое занятие Определение уровня общительности. Психотренинг на развитие навыков общения.		
Тема 1.2.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Установление психологического контакта	Установление психологического контакта: первое впечатление, интонация, приветствие. Присоединение к настроению и состоянию клиента. Факторы, влияющие на установление психологического контакта.		
		Практическое занятие Формирование благоприятного первого впечатления. Способы приветствия. Искусство комплимента. Технология установления психологического контакта с покупателем. Ролевые игры, упражнения.	2
Тема 1.3.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Вербальная	Вербальная коммуникация. Беседа. Виды вопросов. Правила ведения беседы. Барьеры общения.		
		Практическое занятие	2

коммуникация	Умение вести беседу. Приёмы вербальной коммуникации. Разыгрывание профессиональных ситуаций.		ОК 5, ОК 9
	Самостоятельная работа обучающихся	3	
	Составить диалог общения фармацевта с клиентом		
Тема 1.4.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Невербальная коммуникация	Невербальная коммуникация. Виды невербального общения: мимика, визуальный контакт, жесты, позы, дистанция, интонация.		
	Практическое занятие Интерпретация невербальных компонентов в процессе общения. Совершенствование невербальных коммуникативных умений. Психологические игры, упражнения.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Самостоятельная работа обучающихся	5	
	Разработка видеопрезентаций по теме.		
Тема 1.5.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Понимание в процессе общения	Умение слушать. Пассивное, активное слушание. Техники активного слушания. Ошибки активного слушания.		
	Практическое занятие Использование техник «активного и пассивного слушания». Психологические игры, упражнения.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Самостоятельная работа обучающихся	3	
	Составить диалог общения фармацевта и клиента с элементами эмпатийного слушания		
Тема 1.6.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4,

Индивидуально – психологические особенности клиентов	Особенности восприятия. Каналы восприятия информации. Возрастные особенности. Типы темперамента.  Акцентуация характера.		ОК 5, ОК 9
	Практическое занятие  Определение ведущего канала восприятия. Выбор правильной тактики общения с покупателем в зависимости от его потребностей и личностных особенностей. Ролевые игры. Психологические характеристики типов темперамента. Определение типов темперамента. Особенности общения в зависимости от типа темперамента.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Самостоятельная работа обучающихся	5	
	Составить презентацию «Возрастная периодизация психического развития человека»		
Тема 1.7.  Типологические группы клиентов	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Типология клиентов. Типологические группы клиентов. Дифференциация клиентов. Виды факторов, характеризующих клиентов: открытые факторы, скрытые факторы. Методы работы с ними.		
	Практическое занятие  Определение психотипа клиента. Выбор эффективной тактики поведения. Ролевые игры, упражнения.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 1.8.  Психология обслуживания клиентов	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Структура ситуации продажи. Психологические факторы общения с клиентами. Принципы речевого общения. Тема и цель речевого общения.		
	Практическое занятие  Разыгрывание и анализ ситуаций продажи лекарственных средств с клиентами различных типологических групп.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 1.9.	Содержание учебного материала:	2	ОК 3, ОК 4,
	Виды психотерапевтического воздействия: общая психотерапия, социальная психотерапия, специальная психотерапия. Рациональная ( методы убеждения) и суггестивная( способы		



Виды психотерапевтического воздействия на клиентов	внушения) психотерапия.		ОК 5, ОК 9
	Практическое занятие: Отработка навыков психотерапевтического воздействия в профессиональных ситуациях общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	3	
	Составить диалог общения фармацевта и клиента с элементами убеждения.		
Тема 1.12.  Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах.  Правила поведения в конфликтной ситуации.	Содержание учебного материала: Работа с возражениями. Типичные ошибки фармацевта в процессе продажи. Источники, причины и виды конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтных ситуациях.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Практическое занятие: Разбор конфликтных ситуаций. Определение причин, стилей поведения в конфликте. Отработка эффективных способов поведения в конфликтной ситуации. Ролевые игры, упражнения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	3	
	Описать конфликтную ситуацию из собственного опыта. Определить вид, причину конфликта. Предложить возможные стратегии поведения в конфликтной ситуации. Выбрать путь разрешения конфликта.		
Тема 1.10.  Особенности взаимодействия фармацевтов с клиентами пожилого возраста	Содержание учебного материала: Анализ характерных черт отдельных типов старости. Характеристика уровней и видов возрастных изменений поведения пожилого человека. Проблемы клиентов пожилого возраста. Виды стратегий приспособления в старческом возрасте. Особенности речи пожилых клиентов.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Практическое занятие: Стратегии терминообразования клиентов, не обладающих достаточным уровнем фармацевтических знаний. Разбор профессиональных ситуаций общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Составить карты общения с впервые заболевшими, часто болеющими, хронически больными, выздоравливающими клиентами пожилого возраста		
Тема 1.11.	Содержание учебного материала: Характерные черты потребительского поведения клиентов молодого возраста. Проблемы		ОК 3, ОК 4,

Особенности взаимодействия фармацевтов с клиентами молодого возраста	клиентов молодого возраста.	2	ОК 5, ОК 9
	Практическое занятие: Анализ диалогов общения фармацевтического работника с клиентами молодого возраста. Общение с хроническими больными.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Составить карты общения с впервые заболевшими, часто болеющими, хронически больными, выздоравливающими клиентами молодого возраста		
Тема 1.13.	Содержание учебного материала:	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Правила профессиональной этики	Ориентация на сотрудничество. Умение слушать, эмоционально поддерживать, безоценочно воспринимать. Медицинская этика и деонтология. Ятрогении. Клятва Гиппократова. Этический кодекс фармацевтического работника.		
	Практическое занятие: Работа с этическим кодексом. Решение ситуационных задач. Просмотр видеоматериалов «Врачебные, сестринские ошибки». Упражнения, направленные на формирование здорового образа жизни и позитивного мышления.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	Составить профессиограмму фармацевтического работника. Подготовить сообщения по теме «Профилактика эмоционального выгорания»		
Тема 1.15.	Содержание учебного материала:	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Классификация эмоциональных состояний. Приёмы саморегуляции	Понятие об эмоциях. Значение эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций. Классификация эмоциональных состояний. Психогигиена фармацевта. Эмоциональное обеспечение поведения. Психическая саморегуляция.		
	Практическое занятие: Решение ситуационных задач. Деловая игра «Эмоциональное лото». Игра – тренинг «Угадай эмоцию». Диагностика эмоциональных состояний. Способы выражения эмоций. Приёмы психической саморегуляции.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Тема 1.14.	Содержание учебного материала:	2	
Характеристика поведенческих особенностей пациентов при различных типах отношения к болезни и тактика взаимодействия с ними. Психология больного. Внутренняя картина болезни.			

Психологические аспекты деятельности фармацевта	Структура внутренней картины болезни. Разыгрывание ролевых ситуаций, анализ и практические рекомендации. Выполнение тестовых заданий. Решение ситуационных задач.		
Дифференцированный зачёт	Практическое занятие	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Всего:		84	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии»,

техническими средствами обучения: компьютер, оргтехника, мультимедийная доска, проектор.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### 3.2.1. Печатные издания

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>

##### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1>

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов.	Текущий контроль при проведении:
взаимосвязь общения и	Не менее 75% правильных	-письменного/устного

<p>деятельности;</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>приемы саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям,</p> <p>полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>опроса;</p> <p>-тестирования;</p> <p>-оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)</p> <p><b>Промежуточная аттестация</b></p> <p>в форме зачета в виде:</p> <p>-письменных/ устных ответов,</p> <p>-тестирования</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</p> <p>- оценка заданий для самостоятельной работы,</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b></p> <p>- экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>