

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

Приложение к ПООПССЗ
по специальности
образования 33.02.01 «Фармация».

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.25 Психология общения

2021 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
МК Проф. мед. колледж
Протокол № 10
от « 10 » июни 2021г.
Председатель МК [подпись] Рыжова Л.П.

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УПР
[подпись] Хазиева Э.В.
« 10 » юни 2021г.

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 ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем программы	84
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	60
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
Промежуточная аттестация: зачёт	

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, личностно-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.	2	
	Практическое занятие Формирование благоприятного первого впечатления. Способы приветствия. Искусство комплимента. Технология установления психологического контакта с покупателем. Ролевые игры, упражнения.		
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.	2	
	Практическое занятие		

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. Невербальная коммуникация	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	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. Понимание в процессе общения	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	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:	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Работа с возражениями. Типичные ошибки фармацевта в процессе продажи. Источники, причины и виды конфликтов. Стили поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтных ситуациях.		
	Практическое занятие: Разбор конфликтных ситуаций. Определение причин, стилей поведения в конфликте. Отработка эффективных способов поведения в конфликтной ситуации. Ролевые игры, упражнения.	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	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:	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	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.		
	Практическое занятие: Стратегии терминологического общения 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:		ОК 3, ОК 4,
	Характерные черты потребительского поведения клиентов молодого возраста. Проблемы		

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. Правила профессиональной этики	Содержание учебного материала:	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	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. Классификация эмоциональных состояний. Приёмы саморегуляции саморегуляции	Содержание учебного материала:	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	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	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	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>Промежуточная аттестация</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>Текущий контроль:</p> <p>- экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям;</p> <p>- оценка заданий для самостоятельной работы,</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>- экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>