

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Научно-клинический центр имени Башларова»**



Утверждаю
Проректор по учебно-
методической работе

_____ А.И. Аллахвердиев
«25» февраля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины	Б1.В.ДВ.01.04 Психология общения (адаптационный модуль)
Уровень профессионального образования	Высшее образование- подготовка кадров высшей квалификации по программам ординатуры
Специальность	31.08.77 Ортодонтия
Квалификация	Врач-ортодонт
Форма обучения	Очная

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) в основу положен федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 31.08.77 Ортодонтия (подготовка кадров высшей квалификации в ординатуре) утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2014 г. № 1128.

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена на заседании кафедры на заседании кафедры «Фундаментальная медицина» (протокол № 7 от «21» февраля 2025 г.).

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

1.1. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ МИНИМУМ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

психолого-педагогическая деятельность: формирование у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих;

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
универсальные компетенции	
готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);	готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);	готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);
готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3)	готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3)
профессиональные компетенции:	
профилактическая деятельность:	профилактическая деятельность:
готовность к осуществлению комплекса мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения стоматологических заболеваний, их раннюю диагностику, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания (ПК-1)	

готовность к проведению профилактических медицинских осмотров, диспансеризации и осуществлению диспансерного наблюдения за пациентами со стоматологической патологией (ПК-2)	
готовность к проведению противоэпидемических мероприятий, организации защиты населения в очагах особо опасных инфекций, при ухудшении радиационной обстановки, стихийных бедствиях и иных чрезвычайных ситуациях (ПК-3)	
готовность к применению социально-гигиенических методик сбора и медико-статистического анализа информации о стоматологической заболеваемости (ПК-4)	
диагностическая деятельность:	диагностическая деятельность:
готовность к диагностике стоматологических заболеваний и неотложных состояний в соответствии с Международной статистической классификацией болезней и проблем, связанных со здоровьем (ПК-5)	
готовность к проведению экспертизы временной нетрудоспособности и участие в иных видах медицинской экспертизы (ПК-6)	
лечебная деятельность:	лечебная деятельность:
готовность к определению тактики ведения, ведению и лечению пациентов, нуждающихся в ортодонтической помощи (ПК-7)	
готовность к участию в оказании медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях, в том числе участию в медицинской эвакуации (ПК-8)	
реабилитационная деятельность:	реабилитационная деятельность:
готовность к применению природных лечебных факторов, лекарственной, немедикаментозной терапии и других методов у пациентов со стоматологической патологией, нуждающихся в медицинской реабилитации и санаторно-курортном лечении (ПК-9)	
психолого-педагогическая деятельность:	психолого-педагогическая деятельность:
готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих,	готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих,

обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний (ПК-10)	обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний (ПК-10)
организационно-управленческая деятельность:	организационно-управленческая деятельность:
готовность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан в медицинских организациях и их структурных подразделениях (ПК-11)	
готовность к проведению оценки качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей (ПК-12)	
готовность к организации медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях, в том числе медицинской эвакуации (ПК-13)	

Перечень задач обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения дисциплины	Задачи обучения по дисциплине
универсальные компетенции	1. Совершенствовать существующие и приобрести новые знания врача стоматолога -терапевта по основам делового общения и культуры, профессиональной психологии; 3. Совершенствовать знания по освоению современных методов осуществления устных коммуникаций в общении с пациентами и коллегами; 4. Совершенствовать знания, умения, навыки по изучение методов оценки психотипа пациента, различных особенностей личности; 5. Сформировать навыки предупреждения и разрешения конфликтов с пациентами, коллегами, другими работниками здравоохранения; 6. Совершенствовать знания основ медицинской этики и
готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);	
готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);	
готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3);	
психолого-педагогическая деятельность:	

готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих, обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний (ПК-10)	деонтологии общения с пациентами и коллегами.
--	--

1.2.1. В результате освоения дисциплины, обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения- должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- сущность профессионально-делового общения;
- принципы и методы организации различных форм профессионально-деловых коммуникаций;
- 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;
- основные теории и модели коммуникации;
- методы личностного и профессионального саморазвития;
- психологическую характеристику процесса общения, значение и функции профессионального общения;
- понятие психологической обратной связи;
- психологическую совместимость личностей в общении и совместной деятельности;

Должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности;
- проводить профессионально-деловую беседу;
- эффективно следовать структуре профессионально-делового разговора и держать контроль над беседой;
- выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать;
- использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества;
- применять на практике нормы профессионального, речевого и поведенческого этикета.
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного

общения □ развивать навыки общения;

- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения в психотерапевтических целях;
- определять психологическую характеристику процесса общения;
- распознавать психологические особенности личности в её деятельности и в общении;
- определять характер взаимоотношений и владеть навыками коррекции поведения □ использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;

Должен владеть:

- практическими навыками эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций;
- навыками достижения коммуникативной цели;
- методами конструктивного управления конфликтами;
- приемами убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия.
- принципами этики и деонтологии в общении с пациентами и коллегами.
- коммуникативными компетентностями будущих специалистов;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психология общения (адаптационный модуль)» относится: Блок 1 Вариативная часть Дисциплины по выбору основной профессиональной образовательной программы высшего образования подготовки кадров высшей квалификации (ординатура) по специальности 31.08.77 Ортодонтия.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Вид учебной работы		КУРС ОБУЧЕНИЯ			
		1 курс		2 курс	
		1 сем.	2 сем.	3 семестр	4 сем.
Контактная работа с преподавателем (Аудиторные занятия) (всего), в том числе:				72	
Лекции (Л)				6	
Практические занятия (ПЗ)				66	
Самостоятельная работа обучающегося (СРО)				36	
Вид промежуточной аттестации – зачет					
ИТОГО: Общая трудоемкость	час.			108	
	ЗАЧ. ЕД.			3	

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№	Компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	УК-1, УК-2, УК-3, ПК-10	Раздел 1. Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения	Понятие общения. Виды общения. Общение в системе межличностных отношений. Связь общения и деятельности. Структура общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Каналы коммуникации. Место взаимодействия в структуре общения. Структура взаимодействия. Типы взаимодействий. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий. Понятие социальной перцепции. Понятие механизмов социальной перцепции. Первое впечатление. Взаимопонимание. Приписывание. «Классификация людей». Каузальная атрибуция. Установки. Предубеждения. Эффекты, наблюдаемые при восприятии людьми друг друга: ореола, новизны, первичности, стереотипизации и др. Классификации видов общения. Уровни общения. Деловое общение. Личностно ориентированное общение. Эмпатия и эмоциональная идентификация. Трансфер и контртрансфер. Структура профессионального общения. Средства профессионального общения: вербальные и невербальные. Функции профессионального общения: витальная, прагматическая, функция формирования и развития, функция подтверждения, функция объединения–разъединения людей, функция организации и поддержания отношений, внутри личностная функция. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействий партнеров по общению. Врач и пациент как партнеры в управлении деятельностью, направленной на здоровье пациента. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач – медсестра – пациент.
2	УК-1, УК-2	Раздел 2. Коммуникация. Фазы	Коммуникация. Коммуникативная компетентность. Вербальный (речевой) канал

		и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия	коммуникации и невербальный канал. Понятие социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Установление контакта (структура психологического контакта). Переговоры, дискуссии, споры.. Побуждение партнера к активному обмену информацией. Координация общения. Установление взаимопонимания. Эмоциональное воздействие. Установление отношений. Регуляция поведения партнера. Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции барьеров. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.
3	УК-1, УК-2, УК-3	Раздел 3. Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.	Модели и формы профессионального общения в управленческой деятельности. Методы психологического воздействия в процессе реализации управленческой деятельности. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Динамика конфликта. Структурные элементы. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Классификация конфликтов по их источникам. Стадии и стратегии протекания конфликта. Поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Модели разрешения конфликтов. Саморегуляция в конфликте. Методы погашения конфликтов. Понятие принципов профессионального общения: этика профессионального общения «сверху-вниз»; этика профессионального общения «снизу-вверх», этика профессионального общения «по горизонтали». Этические и культурные требования к выступлению в аудитории (этапы подготовки и проведения публичного выступления, способы выступления с речью, установление контакта с аудиторией). Принципы медицинской этики. Кодекс профессионального общения врача.

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий

№ п/п	Курс/ семестр обучения	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу (в часах)				Формы контроля успеваемости
			Л	ПЗ	СРО	всего	
1	2 курс, 3 семестр	Раздел 1. Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения	2	24	12	38	Собеседование. Тестовый контроль. Ситуационные задачи
2	2 курс, 3 семестр	Раздел 2. Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия	2	18	6	26	Собеседование. Тестовый контроль. Ситуационные задачи
3	2 курс, 3 семестр	Раздел 3. Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.	2	24	18	44	Собеседование. Тестовый контроль. Ситуационные задачи
Итого:			6	66	36	108	

4.3. Название тем лекций дисциплины (модуля)

п/№	Название тем лекций дисциплины (модуля)	КУРС ОБУЧЕНИЯ			
		1 курс		2 курс	
		1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр
1.	Понятие общения. Специфика профессионального общения.			1	
2.	Структура, средства и функции профессионального общения			1	
3.	Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения.			1	

4.	Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия			1	
5.	Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.			1	
6.	Этика профессионального общения.			1	
	Итого:			6	

4.4. Название тем практических занятий

п/№	Название тем практических занятий дисциплины (модуля)	КУРС ОБУЧЕНИЯ			
		1 курс		2 курс	
		1 семестр	2 семестр	3 семестр	4 семестр
1.	Психологические аспекты получения интересующей информации в общении.			3	
2.	Технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.). Основные принципы установления контакта.			6	
3.	Адаптация к партнёру и установление контакта. Признаки и показатели.		2	3	
4.	Классификации видов общения. Уровни общения. Деловое общение. Личностно ориентированное общение. Эмпатия и эмоциональная идентификация. Трансфер и контртрансфер			6	
5.	Врач и пациент как партнеры в управлении деятельностью, направленной на здоровье пациента. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач – медсестра – пациент.			6	
6.	Общение как восприятие людьми друг друга. Вербальные и невербальные средства общения как сложный психологический процесс. Структура речевого общения и ее особенности. Значение и особенности выразительных качеств голоса.			6	
7.	Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Установление контакта (структура психологического контакта). Переговоры, дискуссии, споры. Побуждение партнера к активному обмену информацией. Координация общения. Установление взаимопонимания. Эмоциональное воздействие			6	
8.	Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции			6	

	барьеров. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.				
9.	Психологический контакт и методы его установления. Виды и особенности переговоров в профессиональной деятельности Особенности профессиональных споров и дискуссий. Участие в совещаниях и конференциях. Типы дискуссий и споров. Преимущества слушания над «говорением». Речевое воздействие формирует эффективное общение. Уметь слушать и слышать – важнейшие критерии коммуникабельности человека. Условия успешного общения.			6	
10.	Основные категориальные группы конфликтов. Структура конфликта. Компоненты конфликтов. Динамика конфликта. Внутриличностные конфликты. Конструктивный межличностный конфликт. Методы погашения конфликтов. Косвенные методы погашения конфликта. Правила поведения в конфликтах			6	
11.	Формирование личности профессионала. Требования к личности медицинского работника. Профессиональные качества медицинского работника. Психологическая и профессиональная компетентность. Факторы, способствующие возникновению психологических, положительных отношений.			6	
12.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Основные принципы эффективного общения. Манипуляции в общении и их характеристики. Имидж в профессиональной деятельности медицинского работника. Технологии эффективного общения. Метод анализа конкретных ситуаций. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Анализ социального состава слушателей. Правила и способы владения аудиторией. Профессиональная этика. Принципы медицинской этики. Тактика медицинского работника. Специфика взаимоотношений больного и медицинского работника.			6	
Итого:				66	

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЮ)

5.1. ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Курс/семестр	Наименование раздела дисциплины	Виды СРО	Всего часов
1	2 курс, 3 семестр	Раздел 1. Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения	Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации: решение ситуационных задач, подготовка ответов на теоретические и практические вопросы, тестирование.	12
2	2 курс, 3 семестр	Раздел 2. Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия	Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации: решение ситуационных задач, подготовка ответов на теоретические и практические вопросы, тестирование.	6
3	2 курс, 3 семестр	Раздел 3. Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.	Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации: решение ситуационных задач, подготовка ответов на теоретические и практические вопросы, тестирование.	18
ИТОГО часов:				36

Методические рекомендации к лекциям, практическим занятиям, самостоятельной работе обучающихся размещены в ЭИОС.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

6.1.1. Обучающийся, освоивший программу дисциплины, готов решать следующие профессиональные задачи:

психолого-педагогическая деятельность: формирование у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих;

6.1.2. Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных (УК) и профессиональных (ПК) компетенций: Универсальные компетенции:

- готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
 - готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);
 - готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3);
- Профессиональные компетенции:**

психолого-педагогическая деятельность:

- готовность к формированию у населения, пациентов и членов их семей мотивации, направленной на сохранение и укрепление своего здоровья и здоровья окружающих, обучению пациентов основным гигиеническим мероприятиям оздоровительного характера, способствующим сохранению и укреплению здоровья, профилактике стоматологических заболеваний (ПК-10);

6.1.4. ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс обучения	Компетенции	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)
2курс 3 семестр	УК-1, УК-2, УК-3, ПК-10	Раздел 1. Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения	Понятие общения. Виды общения. Общение в системе межличностных отношений. Связь общения и деятельности. Структура общения (коммуникация, интеракция, перцепция). Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Каналы коммуникации. Место взаимодействия в структуре общения. Структура взаимодействия. Типы взаимодействий. Экспериментальные схемы регистрации взаимодействий. Понятие социальной перцепции. Понятие механизмов социальной перцепции. Первое впечатление. Взаимопонимание. Приписывание. «Классификация людей». Каузальная атрибуция. Установки. Предубеждения. Эффекты, наблюдаемые при восприятии людьми друг друга: ореола, новизны, первичности, стереотипизации и др. Классификации видов общения. Уровни общения. Деловое

			общение. Личностно ориентированное общение. Эмпатия и эмоциональная идентификация. Трансфер и контртрансфер. Структура профессионального общения. Средства профессионального общения: вербальные и невербальные. Функции профессионального общения: витальная, прагматическая, функция формирования и развития, функция подтверждения, функция объединения–разъединения людей, функция организации и поддержания отношений, внутри личностная функция. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействий партнеров по общению. Врач и пациент как партнеры в управлении деятельностью, направленной на здоровье пациента. Врач как член профессиональной группы. Взаимоотношения врач – медсестра – пациент
2курс 3 семестр	УК-1, УК-2	Раздел 2. Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия	Коммуникация. Коммуникативная компетентность. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал. Понятие социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Установление контакта (структура психологического контакта). Переговоры, дискуссии, споры.. Побуждение партнера к активному обмену информацией. Координация общения. Установление взаимопонимания. Эмоциональное воздействие. Установление отношений. Регуляция поведения партнера. Понятие психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия. Функции барьеров. Виды психологических барьеров в процессе межличностного взаимодействия.
2курс 3 семестр	УК-1, УК-2, УК-3	Раздел 3. Профессиональное общение и управленческая деятельность.	Модели и формы профессионального общения в управленческой деятельности. Методы психологического воздействия в процессе реализации управленческой деятельности. Конфликт: его сущность и

		Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.	основные характеристики. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Динамика конфликта. Структурные элементы. Стратегии поведения в конфликте. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Классификация конфликтов по их источникам. Стадии и стратегии протекания конфликта. Поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Модели разрешения конфликтов. Саморегуляция в конфликте. Методы погашения конфликтов. Понятие принципов профессионального общения: этика профессионального общения «сверху-вниз»; этика профессионального общения «снизу-вверх», этика профессионального общения «по горизонтали». Этические и культурные требования к выступлению в аудитории (этапы подготовки и проведения публичного выступления, способы выступление с речью, установление контакта с аудиторией). Принципы медицинской этики. Кодекс профессионального общения врача.
--	--	---	--

6.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.

6.2.1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Этапы формирования	ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ	Критерии оценивания
--------------------	-----------------------	---------------------

Раздел 1. Понятие общения. Специфика профессионального общения. Структура, средства и функции профессионального общения	ЗНАНИЕ: ☐ взаимосвязи общения и деятельности; • цели, функции, видов и уровней общения; • сущности профессионально-делового общения; • принципов и методов организации различных форм профессионально-деловых коммуникаций; • роли и ролевых ожиданий в общении; • видов социальных взаимодействий; • механизмов взаимопонимания в общении; • техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; • этических принципов общения; • источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; • основных теорий и моделей коммуникации; • методов личностного и профессионального саморазвития.	ЗАЧЕТ
Раздел 2. Коммуникация. Фазы и этапы профессионального общения. Возникновение барьеров в процессе межличностного взаимодействия	• психологических характеристик процесса общения, значение и функции профессионального общения; • понятия психологической обратной связи; • психологическую совместимость личностей в общении и совместной деятельности; УМЕНИЕ: • применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; • анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать методы по повышению их эффективности; • проводить профессионально-деловую беседу; • эффективно следовать структуре профессиональноделового разговора и держать контроль над беседой; ☐ выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать; • использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью расположения их к себе и обеспечения плодотворного сотрудничества; • применять на практике нормы профессионального, речевого и поведенческого этикета. • использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
Раздел 3. Профессиональное общение и управленческая деятельность. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Этика профессионального общения.		

	• развивать навыки общения; • пользоваться вербальными и невербальными средствами общения в психотерапевтических целях; □ определять психологическую характеристику процесса общения; • распознавать психологические особенности личности в её деятельности и в общении; • определять характер взаимоотношений и владеть навыками коррекции поведения • использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций; НАВЫКИ. • эффективного осуществления разных форм профессионально-деловых коммуникаций; • достижения коммуникативной цели; • конструктивного управления конфликтами; • убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия. • применения принципов этики и деонтологии в общении с пациентами и коллегами. • коммуникативными компетентностями будущих специалистов;	
--	--	--

6.2.2. ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка	Описание
Зачет	Необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, сформированы полностью и подкреплены теоретическими знаниями.
Незачет	Необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, не сформированы и теоретическое содержание дисциплины не освоено.

6.3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Типовые тестовые задания

Выберите один или несколько правильных ответов

Компетенции УК-1 1. Виды общения:

А. Формальное

Б. Деловое

- В. Спор
- Г. Духовное
- Д. Светское
- Ответ: А, Б, Г, Д

Компетенции УК-1, УК-2

2. Какой психологический тип описывает характеристика: «Лучший коммуникатор в любом коллективе, наибольших успехов добивается в профессиях «человек-человек»» А. Сангвиник

- Б. Флегматик
- В. Меланхолик
- Г. Холерик
- Ответ: В

Компетенции УК-1, УК-2

3. Контакт лицом к лицу, осуществленный с помощью вербальных и невербальных средств, представляет собой такой вид общения, как:

- А. Непосредственное общение
- Б. Массовое общение
- В. Ролевое общение
- Г. Манипулятивное общение
- Д. Верного ответа нет
- Ответ: А

Компетенции УК-1, ПК-10

4. Коммуникативная компетентность медицинского работника – это:

- А. Способность устанавливать и поддерживать контакты с людьми
- Б. Способность управлять поведением членов медколлектива
- В. Способность оказывать психологическое воздействие на пациента
- Г. Способность предупреждать ятрогенное воздействие на пациента
- Ответ: А

Компетенции УК-1, УК-2

5. Из каких сторон состоит структура общения?

- А. Коммуникативная
- Б. Интерактивная В. Перцептивная
- Г. Пассивная.
- Д. Активная. Ответ: А, Б, В

Компетенции УК-1, УК-2

6. Искусство комплимента, намека, шутки связывают со следующими тактиками речевого воздействия

- А. Прямые
- Б. Косвенные
- В. Непосредственные

Г. Опосредованные

Ответ: Б

Компетенции УК-1, УК-2

7. Громкая речь чаще отмечается у:

А. Лиц астено-невротического типа

Б. Больных с элементами навязчивостей

В. Больных с ипохондрическими переживаниями

Г. Пациентов в гипоманиакальном состоянии

Ответ: Г

Компетенции УК-1

8. При передаче и доведении информации покупателю, на что преимущественно обращается внимание? Расставьте в порядке убывания

А. Слова

Б. Звук

В. Невербальные средства

Ответ: В, Б, А

Компетенции УК-1, УК-2

9. Какие элементы невербального общения можно выделить?

А. Позы, жесты, мимика

Б. Паралингвистика

В. Проксемика Г. Контакт глаз

Д. Эмпатия.

Ответ: А, В, Г

Компетенции УК-1, УК-2

10. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

А. Знаки управления движением транспорта

Б. Форменная одежда

В. Знаки отличия

Г. Звуковая речь.

Д. Награды.

Ответ: Б, В

Компетенции УК-1, УК-2

11. Какой тип конфликта приводит к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений: А. Функциональные (конструктивные)

Б. Дисфункциональные

Ответ: А

Компетенции УК-1, УК-2

12. Основные дисфункциональные последствия конфликтов:

- А. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми
 - Б. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям
 - В. Представление об оппоненте, как о «враге», его позиции — только как об отрицательной, а о своей позиции — как об исключительно положительной
 - Г. Сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной
 - Д. Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы
 - Е. Чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение
 - Ж. Все вышеперечисленное
- Ответ: Ж

Компетенции УК-1, УК-2

13. Выберите тип конфликта, который возникает, когда сотрудники отдела закупок заключают контракты на поставку некоторых товаров, не пользующихся высоким спросом у покупателей аптеки:

- А. Внутриличностный
 - Б. Межличностный
 - В. Между личностью и группой
 - Г. Межгрупповой
 - Д. Социальный
- Ответ: Г

Компетенции УК-1, УК-2

14. Для авторитарного стиля руководства чаще всего характерен конфликт:

- А. Внутри личностный
 - Б. Межличностный
 - В. Между личностью и группой
 - Г. Межгрупповой
 - Д. Социальный
- Ответ: В

Компетенции УК-1, УК-2

15. Выберите тип конфликта, описывающий ситуацию, когда острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью:

- А. Функциональный
 - Б. Нереалистический
 - В. Межгрупповой
 - Г. Внутри личностный
- Ответ: Б

Компетенции УК-1, УК-2

16. Основная и наиболее частая причина межличностных конфликтов на работе:

- А. Различия в манерах поведения людей
- Б. Различия в характерах людей

В. Борьба за ограниченные ресурсы

Ответ: В

Компетенции УК-1, УК-2

17. Показатели внутриличностного конфликта затрагивают:

- А. Когнитивную сферу
- Б. Эмоциональную сферу
- В. Поведенческую сферу
- Г. Интегральные показатели
- Д. все вышеперечисленное

Ответ: Д

Компетенции УК-1, УК-2

18. Выберите характерную черту конфликта между личностью и группой:

- А. Затянувшаяся борьба между внутренним миром личности и социальной средой
- Б. Конфликтное взаимодействие характеров, темпераментов и других индивидуально психологических особенностей личностей
- В. Неадекватная внутренняя установка статусу личности (завышение внутренней установки)
- Д. В мнениях своя группа оценивается выше

Ответ: В

Компетенции УК-1, УК-2

19. Выделите управленческие причины в вертикальном звене «руководитель-подчиненный»:

- А. Необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения;
- Б. Излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства;
- В. Недостаточная профессиональная подготовка руководителей;
- Г. Низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звена;
- Д. Неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных;
- Е. Нарушения в системе стимулирования труда
- Ж. Все вышеперечисленное

Ответ: Ж

Компетенции УК-1, УК-2

20. Предупреждению конфликтов «по вертикали» способствует:

- А. Психологический отбор специалистов в организацию
- Б. Либеральный стиль управления коллективом
- В. Периодические «знаки внимания» руководителю со стороны подчиненных
- Г. Беспрекословное подчинение и выполнение всех требований руководителя

Ответ: А

Компетенции УК-1, УК-2

21. Если покупателя отпугнул длинный перечень побочных эффектов в инструкции препарата

- А. Не допустить дальнейшего развития возникшей тревоги, успокоить: «это

свидетельствует о добросовестности и ответственности производителя»

Б. Забрать инструкцию и предложить другой препарат

В. Сказать, чтобы не обращал внимания и принимал то, что врач назначил Ответ: А

Компетенции УК-1, УК-2

22. Конструктивная конфликтная ситуация между покупателем и сотрудником аптеки может привести к:

А. Потере клиента

Б. Приобретению лояльного клиента

В. Потере всех свидетелей конфликта

Ответ: Б

Компетенции УК-1, УК-2 23. Активная жестикуляция больного чаще всего связана с:

А. Астенизацией больного

Б. Высоким уровнем тревоги

В. Ипохондрическими переживаниями

Г. Поведением симуляции

Ответ: Б

Компетенции УК-1, УК-2 24. Ускоренная речь чаще характеризует:

А. Депрессивного пациента

Б. Больного с ипохондрическими переживаниями

В. Тревожного пациента

Г. Лиц, демонстрирующих поведение симуляции

Ответ: В

Компетенции УК-1, УК-2 25. Какие фразы не следует использовать в конфликтной ситуации:

А. «Успокойтесь, пожалуйста»

Б. «Не надо нервничать»

В. «В чем, собственно говоря, проблема?»

Г. Я вам благодарна за сигнал о низком качестве

Д. мне это видится иначе

Е. Давайте посмотрим на эту проблему иначе

Ответ: А, Б, В

Типовые ситуационные задачи

Ситуационная задача 1

Компетенции УК-1, УК-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 высказыванием врача и потребовала жалобную книгу.

Анализируя приведенный пример, ответьте на следующие вопросы:

- 1) Насколько этичны действия врача?
- 2) Какие психологические и деонтологические ошибки допустил врач?
- 3) В соответствии с какой моделью взаимоотношений с пациентом вел себя врач?
- 4) Как надо бы скорректировать поведение врача?
- 5) Как на месте врача поступили бы вы?

Ответ. 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 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.

Ситуационная задача 2

Компетенции УК-1, УК-2

Принимая на работу сотрудника, руководитель АО пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Ответ

Пока ещё это не конфликт, но если руководитель не найдёт возможности выполнить обещание, то возникнет конфликт по типу «личность (сотрудник) – группа (аптека), источником которого является неопределенность перспектив роста. Если сотрудник не имеет перспектив роста или сомневается в ее возможности, то работает он без энтузиазма, а трудовой процесс становится для него тягостным и бесконечным. В таких условиях вероятность конфликта наиболее очевидна. Также у обманутого сотрудника может возникнуть внутриличностный конфликт из-за невозможности удовлетворить свои амбиции, который может развиваться вплоть до нервного срыва и депрессии. Для аптеки это будет деструктивный конфликт – сотрудники перестанут доверять руководству, которое не выполняет обещаний. Поэтому руководителю следует либо выполнить своё обещание, либо совместно с сотрудником найти компромиссное решение (увеличить зарплату, выдать премию, поставить во главе кратковременного проекта).

Ситуационная задача 3

Компетенции УК-1, УК-2

В отдел менеджмента по персоналу крупной коммерческой фирмы потребовался новый работник. После длительного отбора взяли перспективного молодого человека с университетским образованием, имеющего также дополнительный диплом курсов менеджмента по персоналу. Главный менеджер этого отдела – опытная и энергичная женщина, однако с непрофильным образованием (высшим экономическим). Новый сотрудник, узнав это, начал проявлять по отношению к ней пренебрежение, относиться "свысока", считая ее непрофессионалом. Собственным образованием и успехами в работе

очень гордится, хотя практический опыт имеет небольшой. Главный менеджер отдела оказывается в затруднительной ситуации: ей нужно "приструнить" молодого человека, но при этом она боится потерять авторитет у остальных сотрудников и действительно оказаться в чем-то некомпетентной.

Вопросы:

1. Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации.
2. Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему.
3. Дайте характеристику манипулятивного воздействия.
4. Укажите причины манипулятивной установки.
5. Охарактеризуйте способы защиты от манипуляции. **Ответ:**

1. В поведении нового сотрудника проявились неадекватно завышенная самооценка своих способностей и возможностей, стремление доминировать во что бы то ни стало, излишняя прямолинейность в высказываниях, неаргументированный излишне критичный настрой, что указывает на предрасположенность его к конфликтному поведению и незаинтересованность результатами совместной деятельности.

2. Руководителю следует применить как административные способы воздействия на нового сотрудника (поощрение за хорошо выполненную соответствующую уровню его образования работу и наказание за ошибки и просчеты в работе), так и социально-психологические (убеждение, подкрепленное эмпатией). Убеждение – метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Однако логические построения приобретают для реципиента больше смысла и значения, если коммуникатор держится непринужденно, не испытывает тревоги и напряжения. Убеждение как метод воздействия более действенно: в рамках одной потребности (при выборе из нескольких вариантов пути ее удовлетворения); в рамках нескольких потребностей одинаковой силы; при малой интенсивности эмоций; с интеллектуально развитым партнером. Средства убеждения: аргументация, доказательство, обоснование, опровержение, дискуссия, формирование когнитивного диссонанса у партнера. Эмпатия – постижение эмоционального состояния другого человека.

3. Манипуляция – это вид психологического воздействия, которое ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуальными желаниями. Человек-манипулятор стремится использовать людей в своих целях. Подвергшийся манипулятивному воздействию человек ощущает себя обманутым, обиженным, неудовлетворенным.

4. Причиной манипулятивной установки часто является уязвимость личности, неуверенность в себе, повышенная тревожность, страх перед неопределенностью.

5. Осознание факта манипуляции – первый этап освобождения от ее действия. После этого можно использовать или пассивную защиту (ничего не говорить или переводить разговор на другую тему) или более эффективную активную защиту (говорить то, что думаете, открыто высказывать партнеру, что вас беспокоит). Можно также использовать контрманипуляцию – сделать вид, что не понимаете, что вами манипулируют, начать встречную игру и завершить ее внезапным вопросом, показывающим ваше психологическое превосходство.

Ситуационная задача 4

Компетенции УК-1, УК-2

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Вопросы:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации? **Ответ:**

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию. В данном примере жесты, междометия, паузы руководителя свидетельствуют отнюдь не о заинтересованности руководителя в проекте, но о волнении или недовольстве его в связи с проектом.

Ситуационная задача 5

Компетенции УК-1, УК-2

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

1. расстегнут пиджак;
2. руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
3. сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
4. голова слегка наклонена набок;
5. медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
6. прикрывает рот рукой во время своего высказывания; 7. прикрывает рот во время слушания;

8. старается не смотреть на Вас. **Эталон ответа:**

1. Открытость, дружеское расположение
2. Защита, оборона.
3. Заинтересованность
4. Внимательное слушание
5. Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
6. Обман
7. Сомнение, недоверие к говорящему
8. Скрытность, утаивание своей позиции

6.4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ. ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И /ИЛИ ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

6.4.1 Компоненты контроля и их характеристика

№	Компоненты контроля	Характеристика
1.	Способ организации	Традиционный;
2.	Этапы учебной деятельности	Текущий контроль, промежуточная аттестация.
3.	Лицо, осуществляющее контроль	Преподаватель
4.	Массовость охвата	Индивидуальный
5.	Метод контроля	Устный опрос, проверка практических навыков (решение ситуационных задач), стандартизированный контроль (тестовые задания с эталонами ответа)

6.4.2. ШКАЛА И ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ

6.4.2.1. ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – Зачет

6.4.2.1.1. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ - СОБЕСЕДОВАНИЕ

Контрольные вопросы к промежуточной аттестации Компетенции УК-1, УК-2, УК-3, ПК-10

1. Понятие общения. Виды общения. Стороны общения.
2. Психологическая оценка личности в процессе общения.
3. Психологические аспекты получения интересующей информации в общении.
4. Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения.
5. Социальная перцепция (механизмы социальной перцепции).
6. Имидж и самопрезентация.
7. Формирование первого впечатления.
8. Технология беспроблемного общения, технология подлинного общения.
9. Технология идеального общения, психологическая коррекция стиля общения.
10. Формирование оптимального стиля общения.
11. Особенности делового общения.
12. Что предполагает коммуникативная сторона общения?
13. Что такое коммуникационный процесс?
14. Какие выделяют типы информации?
15. Какие этапы можно выделить в процессе общения?
16. Что дает знание этапов общения?
17. Дайте определение понятию «средства общения».
18. Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение.
19. Какие типы невербальных средств общения можно выделить?
20. Кинесика. Такесика.
21. Проксемика. Мимика и пантомимика как средство общения
22. Коммуникативные структуры в группе и организации.
23. Дайте определение понятию конфликт.
24. Из каких элементов складывается структура конфликта?
25. Какие виды конфликтов выделяют?
26. Структура конфликта
27. Что такое конфликтная ситуация и каковы ее составляющие?
28. Какие стили поведения в конфликтной ситуации выделяют?
29. Какие периоды характеризуют динамику конфликта?

30. Какие варианты разрешения конфликта можно выделить?
31. Чем характеризуется послеконфликтный период?
32. Каковы последствия деструктивного конфликта?
33. Каковы последствия конструктивного конфликта?
34. Психологические основы ведения переговоров.
35. Правила корпоративного поведения в команде.

6.4.3.2.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СОБЕСЕДОВАНИЯ

«Зачет» обучающийся получает, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.

«Незачёт» обучающийся получает, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на контрольные вопросы.

6.4.2.3. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ – ТЕСТОВЫЙ КОНТРОЛЬ 6.4.3.3.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

0-69% Незачёт.

70-100% Зачёт.

6.4.2.4. ПРОЦЕДУРА ОЦЕНИВАНИЯ: оценка практических навыков (решение ситуационных задач) по дисциплине.

6.4.2.4.1. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

«Зачёт» обучающийся получает, если необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, сформированы полностью и подкреплены теоретическими знаниями.

«Незачёт» обучающийся получает, если необходимые практические навыки, предусмотренные в рамках изучения дисциплины, не сформированы и теоретическое содержание дисциплины не освоено.

6.4.3. Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся.

Оценка «отлично» выставляется, если конспект содержит научные данные. Информация актуальна и современна. Ключевые слова в тексте выделены. Варианты решения ситуационных задач являются правильными.

Оценка «хорошо» выставляется, если конспект содержит в целом научную информацию, которая является актуальной и современной. Ключевые слова в тексте выделены. Варианты решения ситуационных задач содержат незначительные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если конспект содержит элементы научности. Информация является актуальной и/или современной. Ключевые слова в тексте выделены частично. Варианты решения ситуационных задач содержат существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если конспект не содержит научную информацию: информация не актуальна и не современна. Ключевые слова в тексте не выделены. Варианты решения ситуационных задач не представлены/отсутствуют.

Тестовые задания, ситуационные задачи к текущему контролю и промежуточной аттестации размещены в Оценочных материалах для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Литература	Режим доступа к электронному ресурсу:
Основная	
Лукаш Ю.А., Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.А. Лукаш - М. : ФЛИНТА, 2017. - 101 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента http://www.studmedlib.ru/
Остренкова М.Е., Психология. Руководство к практическим занятиям [Электронный ресурс] / М. Е. Остренкова - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 160 с. (Серия "Психологический комpendиум врача")	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента http://www.studmedlib.ru/
Духина Т.Н., Педагогика и психология: перспективы развития [Электронный ресурс] : монография / Т.Н. Духина, Н.Б. Дрожжина, О.О. Лимонова и др. - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2018. - 176 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента http://www.studmedlib.ru/
Абрамова Г.С., Практическая психология [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. - М. : Прометей, 2018. - 540 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента http://www.studmedlib.ru/
Дополнительная	
Психология тела [Электронный ресурс] / А. Лоуэн - М. : Институт общегуманитарных исследований, 2018. - ПрототипЭлектронное издание на основе: Лоуэн, Александр. Психология тела [Электронный ресурс] / А. Лоуэн ; пер. с англ. - 2-е изд. (эл.). - Электрон. текстовые дан. - М. : Институт общегуманитарных исследований ; Корвет, 2018.-225с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента http://www.studmedlib.ru/
Островская И.В. Психология [Электронный ресурс] : учебник / Островская И.В. - 2-е изд., испр. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2014.-480 с.	Режим доступа к электронному ресурсу: по личному логину и паролю в электронной библиотеке: ЭБС Консультант студента http://www.studmedlib.ru/

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

8.1 Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Consultant+
2. Операционная система Windows 10.
3. Офисный пакет приложений MicroSoft Office
4. Антивирус Kaspersky Endpoint Security.
5. PROTEGE – свободно открытый редактор, фреймворк для построения баз знаний
6. Open Dental - программное обеспечение для управления стоматологической практикой.
7. Яндекс.Браузер – браузер для доступа в сеть интернет.

8.2 Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС), современных профессиональных баз данных и информационно справочных систем:

1. Национальное научно-практическое общество скорой медицинской помощи <http://cito03.netbird.su/>
2. Научная электронная библиотека elibrary.ru <http://elibrary.ru>
3. Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) <http://feml.scsml.rssi.ru/feml>
4. Всемирная организация здравоохранения <http://www.who.int/en/>
5. Министерство здравоохранения РФ <http://www.rosminzdrav.ru>
6. Стоматология <http://www.orthodont-t.ru/>
7. Виды протезирования зубов: <http://www.stom.ru/>
8. Русский стоматологический сервер <http://www.rusdent.com/>
9. Электронно-библиотечная система «Консультант студента ВПО», доступ предоставлен зарегистрированному пользователю университета с любого домашнего компьютера. Доступ предоставлен по ссылке www.studmedlib.ru.
10. Каталог профессиональных медицинских интернет-ресурсов <http://www.webmed.irkutsk.ru/>
11. Сайт для врачей <http://www.med-edu.ru/>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основные образовательные технологии: лекция - визуализация, чтение лекций с использованием слайд-презентаций, разбор ситуационных задач.

Вид учебных Занятий	Организация деятельности
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий,

	словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические Занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (из основной и дополнительной литературы и электронных ресурсов). Решение ситуационных задач по заданной теме.
СРО (самостоятельная работа обучающихся)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и решение ситуационных задач.
Подготовка к промежуточной аттестации	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лекции и практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также оборудованием и учебно-наглядными пособиями в соответствии со справкой материально-технического обеспечения.

Для самостоятельной работы обучающихся используются помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду.

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ПРИ НАЛИЧИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.

Особенности организации обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе создания условий обучения, воспитания и развития таких студентов, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в зданиях ВУЗа и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение учебных дисциплин (модулей) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется институтом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей и при необходимости предоставляется дополнительное время для их прохождения.