

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Учебно-методическое объединение по высшему медицинскому,
фармацевтическому образованию

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
Министра образования
Республики Беларусь

_____ И.А. Старовойтова

_____ 2018

Регистрационный №ТД- _____ /тип.

**ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Типовая учебная программа по учебной дисциплине для специальности
1-79 01 08 «Фармация»**

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель
Министра здравоохранения
Республики Беларусь,
председатель Учебно-методического
объединения по высшему
медицинскому, фармацевтическому
образованию

_____ Д.Л. Пиневич

_____ 2018

СОГЛАСОВАНО

Начальник Главного управления
профессионального образования
Министерства образования
Республики Беларусь

_____ С.А. Касперович

_____ 2018

СОГЛАСОВАНО

Проректор по научно-
методической работе
Государственного учреждения
образования «Республиканский
институт высшей школы»

_____ И.В. Титович

_____ 2018

Эксперт-нормоконтролер

_____ 2018

СОСТАВИТЕЛИ:

А.Л. Церковский, заведующий кафедрой психологии и педагогики учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет», кандидат медицинских наук, доцент;

О.И. Гапова, старший преподаватель кафедры психологии и педагогики учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кафедра психиатрии и медицинской психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»;

С.Л. Богомаз, заведующий кафедрой прикладной психологии учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова», кандидат психологических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ В КАЧЕСТВЕ ТИПОВОЙ:

Кафедрой психологии и педагогики учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет» (протокол № 13 от 01.03.2018);

Центральным учебно-методическим советом учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет» (протокол № 4 от 23.04.2018);

Научно-методическим советом по фармации Учебно-методического объединения по высшему медицинскому, фармацевтическому образованию (протокол № 1 от 07.05.2018)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Психология профессионального общения. Конфликтология – учебная дисциплина, содержащая систематизированные научные знания об особенностях межличностного общения и конструктивного взаимодействия при осуществлении фармацевтической деятельности.

Типовая учебная программа по учебной дисциплине «Психология профессионального общения. Конфликтология» разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

образовательным стандартом высшего образования специальности 1-79 01 08 «Фармация», утвержденным и введенным в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88;

типовыми учебными планами специальности 1-79 01 08 «Фармация»:

- регистрационный № L 79-1-008/тип. от 30.05.2013;
- регистрационный № L 79-1-023/тип. от 08.08.2017.

Цель преподавания и изучения учебной дисциплины «Психология профессионального общения. Конфликтология» состоит в приобретении студентами научных знаний о коммуникативной культуре и подготовке их к эффективному социальному взаимодействию в диадах «провизор – посетитель аптеки», «провизор – врач», «руководитель – подчиненный», «коллега – коллега» на основе принятых в обществе моральных и правовых норм.

Задачи преподавания и изучения учебной дисциплины:

- развитие коммуникативных, социально-перцептивных и интерактивных способностей;
- формирование уважительного и толерантного отношения к другим людям и ответственности за поддержание партнерских, доверительных отношений с коллегами;
- развитие умений, необходимых для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций;
- формирование гуманистических социальных установок по отношению к субъектам и процессу профессионального общения.

Преподавание и успешное изучение учебной дисциплины «Психология профессионального общения. Конфликтология» осуществляется на базе приобретенных студентами знаний и умений по разделам учебной дисциплины «Основы психологии и педагогики»: факты, закономерности и механизмы развития психики, функционирования познавательных психических процессов; индивидуально-психологические качества и особенности личности; эмоционально-волевая сфера; способы мотивации и регуляции поведения и деятельности; педагогические методы и технологии личностного и профессионального развития и самосовершенствования.

Изучение учебной дисциплины «Психология профессионального общения. Конфликтология» должно обеспечить формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций.

Требования к академическим компетенциям

Студент должен:

АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.

АК-2. Владеть системным и сравнительным анализом.

АК-3. Владеть исследовательскими навыками.

АК-4. Уметь работать самостоятельно.

АК-5. Быть способным порождать новые идеи (обладать креативностью).

АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.

АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.

АК-8. Обладать навыками устной и письменной коммуникации.

АК-9. Уметь работать с учебной, справочной и научной литературой, уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

Требования к социально-личностным компетенциям

Студент должен:

СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-4. Владеть навыками здоровьесбережения.

СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике.

СЛК-6. Уметь работать в команде.

Требования к профессиональным компетенциям

Студент должен быть способен:

ПК-1. Владеть техниками саморегуляции и самоуправления.

ПК-2. Выявлять природу и причины конфликтных ситуаций, использовать методы и приемы управления конфликтами.

В результате изучения учебной дисциплины «Психология профессионального общения. Конфликтология» студент должен

знать:

- значение, функции, типы, структуру, эффекты и трудности общения;
- этапы и уровни развития фармацевтического коллектива;
- профессиональные качества руководителя, стили управления;
- причины, структуру, классификацию конфликтов; способы управления конфликтами;
- алгоритм поведения провизора в конфликтной ситуации;

уметь:

- устанавливать и поддерживать конструктивные взаимоотношения с коллегами по работе и деловыми партнерами;
- выстраивать коммуникации с посетителями аптеки;

владеть:

- приемами установления бесконфликтного общения на различных уровнях профессионального взаимодействия;
- методами и приемами разрешения конфликтов;
- техниками саморегуляции, релаксации и активации.

Структура типовой учебной программы по учебной дисциплине «Психология профессионального общения. Конфликтология» состоит из двух разделов: «Психология профессионального общения», «Конфликтология».

Всего на изучение учебной дисциплины отводится 60 академических часов, из них 40 часов – аудиторных. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: 10 часов лекций, 30 часов практических занятий. Рекомендуемая форма текущей аттестации: зачет (9 семестр).

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела (темы)	Количество часов аудиторных занятий	
	лекций	практических
1. Психология профессионального общения	8	22
1.1. Профессиональное общение, его значение, функции, типы, структура, эффекты	2	4
1.2. Трудности и оптимизация общения	–	2
1.3. Фармацевтический коллектив как социальная группа	2	4
1.4. Психология управления	2	4
1.5. Профессиональная адаптация молодого специалиста	–	4
1.6. Личностное реагирование посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние	2	4
2. Конфликтология	2	8
2.1. Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях	2	4
2.2. Техники саморегуляции, релаксации и активации	–	4
Всего	10	30

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

1. Психология профессионального общения

1.1. Профессиональное общение, его значение, функции, типы, структура, эффекты

Особенности профессионального общения. Роль основ психологии в профессиональной деятельности провизора. Значение общения. Функции, типы и структура общения.

Общение как коммуникативный процесс. Феномены межличностной коммуникации. Психологическая обратная связь. Коммуникативные барьеры: понимания; социально-культурного различия; отношения. Коммуникативное влияние, типы коммуникативного воздействия (авторитарная и диалогическая коммуникация). Вербальная и невербальная коммуникация.

Общение как процесс взаимодействия. Социальные мотивы взаимодействия: кооперация, индивидуализм, конкуренция, альтруизм, агрессия, равенство. Ведущие стратегии поведения в процессе взаимодействия: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание.

Общение как восприятие людьми друг друга (социальная перцепция). Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция. Рефлексия как механизм познания самого себя в процессе общения. Механизм прогнозирования поведения партнера в процессе общения (каузальная атрибуция). Факторы формирования первого впечатления о человеке: отношение к наблюдателю, привлекательность, превосходство, стереотипизация.

Эффекты фармацевтического общения: проективная идентификация, трансфер (перенос), контртрансфер, эффект проекции.

1.2. Трудности и оптимизация общения

Основные проблемы общения в профессиональной деятельности провизора.

Процесс оптимизация общения. Правила подачи обратной связи. Правила поведения в роли воспринимающего обратную связь.

Способы повышения эффективности коммуникации. Правила эффективного слушания.

Оптимизация процесса общения. Способы коррекции ошибок восприятия других людей.

1.3. Фармацевтический коллектив как социальная группа

Понятие «социальная группа». Признаки социальной группы. Социальная структура группы: статусно-ролевые отношения, деловая характеристика, половозрастной состав.

Этапы развития фармацевтического коллектива. Вступление в общение, межличностные отношения. Типы установок на восприятие другого человека. Типичные искажения представления о другом человеке. Психологические механизмы общения: заражение, внушение (суггестия), подражание, соревнование, убеждение, конформизм.

Формирование отношения группы к каждому ее члену. Социометрический статус (Джекоб Морено). Социометрические показатели.

Выдвижение лидера. Типологии лидера. Компоненты лидерства: эмоциональный, деловой, информационный.

Уровни развития фармацевтического коллектива: номинальная группа, кооперация и коллектив.

Механизмы группового влияния: социальная фасилитация, социальная леность, деиндивидуализация, групповая поляризация, огруппление мышления, влияние меньшинства.

1.4. Психология управления

Психологические особенности управленческой деятельности.

Профессиональные качества руководителя. Модель основных качеств руководителя.

Качества современного руководителя.

1.5. Профессиональная адаптация молодого специалиста

Понятие «профессиональная адаптация». Внешние и внутренние обстоятельства профессиональной адаптации молодого специалиста. Основные предметные области профессионального взаимодействия молодого специалиста со средой.

Уровни профессиональной адаптации молодого специалиста. Направленность социально-психологической адаптации. Трудности социально-психологической адаптации. Специфические социальные и возрастные особенности молодых специалистов. Основные факторы, влияющие на адаптацию молодых специалистов.

Индивидуально-личностные параметры, влияющие на процесс адаптации молодого специалиста.

Рекомендации молодым специалистам по профессиональной адаптации.

1.6. Личностное реагирование посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние

Этапы личностного реагирования посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние.

Сенсологический этап, его компоненты.

Оценочный этап, его структура.

Понятие «внутренняя картина болезни». Факторы, влияющие на внутреннюю картину болезни.

Этап отношения к болезни, основной критерий этапа.

Типы отношения к болезни.

Факторы, влияющие на формирование типов отношения к болезни.

2. Конфликтология

2.1. Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях

Конфликты в профессиональной деятельности провизора. Особенности конфликтов на фармацевтических предприятиях и в аптеках.

Причины, виды, структура, условия протекания, динамика конфликтов.

Образы конфликтной ситуации. Возможные действия участников конфликта. Исходы конфликтных действий.

Типы личностей участников конфликта. Коллектив и конфликтная личность.

Моббинг и его проявления в психологических диадах: «коллектив – сотрудник», «сотрудник – сотрудник», «руководитель – подчиненный».

Организационные способы управления конфликтами.

Межличностные способы управления конфликтами.

Профилактика конфликтных ситуаций в коллективе и в профессиональной деятельности провизора-рецептара с посетителями аптек.

2.2. Техники саморегуляции, релаксации и активации

Понятие «саморегуляция». Структура, психические средства саморегуляции. Личностные качества, характеризующие продуктивную деятельность.

Техники психической саморегуляции. Релаксация. Прогрессивная мышечная релаксация (метод Джекобсона).

Самовнушение. Методы самовнушения: метод Куэ, аутогенная тренировка (метод Шульца), визуализация, медитация, метод «Ключ» (Х.М. Алиев).

Стресс и психическая саморегуляция.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Гуревич, П.С. Психология : учебник для студентов вузов / П.С. Гуревич. – М. : ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 320 с.
2. Козырев, Г.И. Конфликтология : учебник / Г.И.Козырев. – М. : ИНФРА – М, 2014. – 304 с.
3. Крысько, В.Г. Социальная психология. Курс лекций: учебное пособие / В.Г. Крысько. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА – М, 2014. – 256 с.
4. Цветков, В.Л. Психология конфликта : От теории к практике : учебное пособие / В.Л. Цветков. – М. : ЮНИТИ – ДАНА, 2015. – 183 с.
5. Чернова, Г.Р. Психология общения : учебное пособие / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. – СПб. : Питер, 2012. – 240 с.

Дополнительная:

6. Гуревич, П.С. Психология личности / П.С. Гуревич. – М. : ИНФРА – М, 2015. – 480 с.
7. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 3-е изд., – СПб.: Питер, 2009.– 384 с.
8. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА – М, 2012. – 192 с.
9. Кийосаки, Р.Т. 8 уроков лидерства / Р.Т. Кийосаки. – Минск : Попурри. – 2015. – 223 с.
10. Пиз, А. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М. : Эксмо, 2006. – 416 с.
11. Церковский, А.Л. Психология : учеб. для студентов высш. учеб. заведений / А.Л. Церковский. – Витебск : ВГМУ, 2009. – 615 с.
12. Церковский, А.Л. Фармацевтическая этика. Курс лекций : учебное пособие / А.Л. Церковский. – Витебск : ВГМУ, 2007. – 143 с.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Время, отведенное на самостоятельную работу студентов по учебной дисциплине, включает:

- подготовку к практическим занятиям;
- изучение тем (вопросов), вынесенных на самостоятельное изучение;
- решение ситуационных задач;
- выполнение исследовательских и творческих заданий;
- конспектирование учебной литературы;
- работа в системе дистанционного обучения.

Основные методы организации самостоятельной работы: изучение учебного материала, не выносимого на лекции и практические занятия;

- конспектирование первоисточников (монографий, учебных пособий);
- изготовление дидактических материалов;
- подготовка и участие в активных формах обучения.

Контроль самостоятельной работы может осуществляться в виде:

- компьютерного тестирования;
- оценки устного ответа на вопрос;
- оценки решения ситуационных и практических задач;
- презентации исследовательских и творческих заданий;
- итогового занятия в форме письменной работы.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

Для диагностики компетенций рекомендуется использовать следующие формы:

1. Устная форма.
 - фронтальные, индивидуальные и комбинированные опросы;
 - собеседования;
 - выступления студентов на занятиях;
 - доклады на конференциях.
2. Письменная форма.
 - экспресс-опросы по отдельным разделам учебной дисциплины;
 - оценивание на основе модульно-рейтинговой системы.
3. Устно-письменная форма.
 - оценивание на основе кейс-метода (решение ситуационных задач);
 - контрольные работы;
 - зачет.
4. Техническая форма.
 - электронные тесты.
5. Визуальная форма.
 - визуальная оценка демонстрируемых коммуникативных навыков.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ НАВЫКОВ

1. Устанавливать и поддерживать конструктивные взаимоотношения с коллегами по работе и деловыми партнерами.
2. Выстраивать оптимальные коммуникации с посетителями аптеки.
3. Владеть приемами установления бесконфликтного общения на различных уровнях профессионального взаимодействия.
4. Владеть техниками саморегуляции, релаксации и активации.

СОСТАВИТЕЛИ:

Заведующий кафедрой психологии и педагогике учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет», кандидат медицинских наук, доцент

_____ А.Л. Церковский

Старший преподаватель кафедры психологии и педагогике учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»

_____ О.И. Гапова

Оформление типовой учебной программы и сопровождающих документов соответствует установленным требованиям

Начальник учебно-методического отдела учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»

_____ 2017

_____ А.В. Гайдукова

Начальник центра научно-методического обеспечения высшего и среднего специального медицинского, фармацевтического образования государственного учреждения образования «Белорусская медицинская академия последипломного образования»

_____ 2017

_____ Е.М. Русакова

Сведения об авторах типовой учебной программы

Фамилия, имя, отчество	Церковский Александр Леонидович
Должность, ученая степень, ученое звание	Заведующий кафедрой психологии и педагогики учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет», кандидат медицинских наук, доцент
 служебный	
e-mail	
Фамилия, имя, отчество	Гапова Оксана Игоревна
Должность, ученая степень, ученое звание	Старший преподаватель кафедры психологии и педагогики учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»
 служебный	