

**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
<b>1. Психология профессионального общения</b>	<b>8</b>	<b>22</b>
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
<b>2. Конфликтология</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
2.1. Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях	2	4
2.2. Техники саморегуляции, релаксации и активации	–	4
<b>Всего</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

## 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.

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., Слотина Т.В. 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. – СПб.: Питер, 2009. – 3-е изд. – 384 с.
8. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М. : ИД «ФОРУМ» : ИПФРА – М, 2012. – 192 с.
9. Кийосаки, Р.Т. 8 уроков лидерства / Р.Т. Кийосаки. – Минск : Попурри. – 2015.
10. Пиз, А., Пиз, Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М. : Изд-во Эксмо, 2006. – 416 с.
11. Церковский, А.Л. Психология : учеб. для студ. 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	