

Электронная цифровая подпись



Утверждено 30.05.2019г.  
протокол № 5.

председатель Ученого Совета Лысов Н.А.

ученый секретарь Ученого Совета Бунькова Е.Б.

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА К САМОСТОЯТЕЛЬНЫМ РАБОТАМ**

**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ (адаптационный модуль)»**

**БЛОК 1  
ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ  
ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВЫБОРУ**

**ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ  
ВЫСШЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ (ординатура)  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**33.08.02 УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ  
Квалификации "Провизор-менеджер"  
Форма обучения: очная**

**Срок обучения 2 года, 120 з.е.**

В основу методической разработки положены:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 33.08.02 УПРАВЛЕНИЕ И ЭКОНОМИКА ФАРМАЦИИ (уровень подготовки кадров высшей квалификации в ординатуре). Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2014 г. N 1143

Методическая разработка дисциплины (модуля) одобрена на заседании кафедры реабилитологии и сестринского дела от «29» мая 2019г. Протокол №10.

**Заведующий кафедрой**

«Реабилитологии и сестринского дела»

д.м.н., доцент \_\_\_\_\_ Е.В. Самыкина

**Разработчик:**

Заведующий кафедрой

«Реабилитологии и сестринского дела»

д.м.н., доцент \_\_\_\_\_ Е.В. Самыкина

**Информация о языках,  
на которых осуществляется образование (обучение) по подготовке кадров высшей  
квалификации по ФГОС ВО в ординатуре.**

В Частном учреждении образовательной организации высшего образования «Медицинском университете «РЕАВИЗ» при обучении по подготовке кадров высшей квалификации по ФГОС ВО в ординатуре образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА  
ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ**

**Компетенции, вырабатываемые в ходе самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Задачи обучения по дисциплине</b>
<b>универсальные компетенции</b>	1. Совершенствовать существующие и приобрести новые знания провизора-менеджера по основам делового общения и культуры, профессиональной психологии; 2. Совершенствовать знания по освоению современных методов осуществления устных коммуникаций в общении с коллегами, потребителями и поставщиками; 3. Совершенствовать знания, умения, навыки по изучению методов оценки психотипа потребителя, различных особенностей личности; 4. Сформировать навыки предупреждения и разрешения конфликтов с коллегами, другими работниками здравоохранения и потребителями; 5. Совершенствовать знания основ фармацевтической этики и деонтологии общения с коллегами, врачами и покупателями.
готовностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);	
готовностью к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);	
<b>организационно-управленческая деятельность:</b>	
готовностью к организации фармацевтической деятельности (ПК-5);	

**Виды самостоятельной работы обучающихся:**

1. Решение тестовых заданий
2. Подготовка презентаций на тему
3. Решение ситуационных задач

**План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся**

<b>Название этапа</b>	<b>Содержание этапа</b>	<b>Цель этапа</b>
1. Подготовительный	Изучение материала по теме.	Подготовка обучающихся к работе по теме
2. Практический	1. Решение тестовых заданий. 2. Решений ситуационных задач. 3. Ответы на теоретические и практические вопросы по теме.	Проверка готовности обучающихся к занятию.
3. Итоговый	- Определение списка вопросов преподавателю. - Обсуждение вопросов. - Формулирование выводов по теме	Обсуждение вопросов, формулирование выводов. Проверка уровня освоения теоретического материала и развитие навыка самостоятельного использования теоретических знаний.

**Раздел 1**

## **ТЕМА : Общение как межличностное взаимодействие. Психологические основы общения в практической деятельности.**

### Цель и задачи:

#### Обучающая:

- расширение знаний в области делового общения и культуры, профессиональной психологии;
- формирование профессиональных умений и навыков в области коммуникаций в общении с коллегами, потребителями и поставщиками; правильная интерпретация и анализ полученных результатов.

#### Развивающая:

- способствовать развитию познавательного интереса по предложенной теме;
- создание условий для актуализации и применения знаний по предмету в профессиональной деятельности;
- развитие навыка логического мышления и аргументации самостоятельных решений и выводов;

#### Воспитательная:

- формирование потребности и способности к последующему самообразованию в профессиональном плане;
- формирование научного мировоззрения в изучаемой дисциплине;
- формирование роли фармацевтического работника в ряду других сфер деятельности.

**Время самостоятельной работы по изучению темы - 12 часов**

### **Вопросы к изучению.**

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. Психологические основы ведения переговоров.
14. Правила корпоративного поведения в команде.

### **Тестовые задания к разделу 1**

#### **«Общение как межличностное взаимодействие.**

#### **Психологические основы общения в практической деятельности».**

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

### **1. Виды общения:**

1. формальное.
2. деловое.
3. спор.
4. духовное.
5. светское.

Правильный ответ: 1, 2, 4, 5

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

1. непосредственное общение
2. массовое общение
3. ролевое общение
4. манипулятивное общение
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

**3. Отсутствие или не проявление стереотипов и негативных установок его взаимодействия с учениками характерно для учителя с:**

1. демократическим стилем общения
2. авторитарным стилем общения
3. либеральным стилем общения
4. установки и стереотипы проявляются у учителя с любым стилем общения

Правильный ответ: 1

**4. Функция общения, отражающая способность общения оказывать воздействие на партнера, развивая и совершенствуя их во всех отношениях, способствующая усвоению индивидом общечеловеческого опыта, социальных норм и ценностей, – это:**

1. прагматическая функция
2. функция подтверждения
3. функция формирования и развития
4. внутриличностная функция

Правильный ответ: 4

**5. Учет как своих собственных интересов, так и интересов партнера характеризует следующий вид межличностного общения:**

1. императивное общение
2. непосредственное общение
3. диалогическое общение
4. манипулятивное общение
5. монологическое общение

Правильный ответ: 3

**6. Наличие жестких стереотипов и негативных установок его взаимодействия с учениками характерно для учителя с:**

1. авторитарным стилем общения
2. демократическим стилем общения
3. либеральным стилем общения
4. установки и стереотипы проявляются у учителя с любым стилем

Правильный ответ: 1

**7. Функции общения:**

1. инструментальная.
2. интегративная.
3. деловая.
4. трансляционная.
5. экспрессивная.

Правильный ответ: 2, 5

**8. Знаковая система, в которой используется моторика разных частей тела (рук, лица, тела) и эмоциональные реакции человека – это:**

1. оптико-кинетическая система
2. вербальная система
3. паралингвистическая система
4. визуальное общение
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

**9. Из каких сторон состоит структура общения?**

1. коммуникативная
2. интерактивная
3. перцептивная
4. пассивная.
5. активная.

Правильный ответ: 1, 2, 3

**10. Вид общения, в ходе которого один из партнеров, преследует свои цели, игнорируя интересы партнера по общению, – это:**

1. манипулятивное общение
2. массовое общение
3. ролевое общение
4. непосредственное общение
5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

**11. Общение это-**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Правильный ответ: 2

**12. Стили общения бывают:**

1. ритуальный.
2. манипулятивный.
3. иронический.

Правильный ответ: 1,2

**13. Соотношение уровня общения его сути**

1. личностный

2. фактический

3. информационный

А - простой обмен репликами

Б - духовный уровень постижения сущности другого человека и самого себя

В - обмен содержательной информацией

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В

**14. Соотношение основных функций общения их сути**

1. прагматическая функция общения

2. формирующая функция общения

3. подтверждающая функция общения

4. функция организации и поддержания межличностных отношений

5. внутриличностная функция общения

А- проявляется в процессе формирования и развития человека

Б- реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю и внешнюю речь, построенную по типу диалога

В- реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя

Г- реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

Д- осуществляется на различных уровнях – от интимно-личностных до деловых

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4-Д, 5-Б

**15. Препятствие, возникающее на пути передачи информации от одного партнера к другому, относится к:**

1. коммуникативному барьеру

2. искажению (эффект)

3. конфликтному взаимодействию

4. процессу обратной связи в общении

5. верного ответа нет

Правильный ответ: 1

**16. Механизм, посредством которого коммуникатор узнает реакцию реципиента на свое сообщение, является:**

1. коммуникативный барьер

2. идентификация

3. обратная связь

4. социальная установка

5. заражение

Правильный ответ: 3

**17. Общение массовое или межличностное по характеру, в ходе которого передача информации осуществляется посредством письменных или технических средств, называется:**

1. непосредственным
2. ролевым
3. интимно-личностным
4. опосредованным
5. деловым

Правильный ответ: 4

**18. Множественные непосредственные контакты незнакомых людей и коммуникация, опосредованная средствами массовой информации, представляют собой:**

1. межличностное общение
2. деловое общение
3. ролевое общение
4. межперсональное общение
5. массовое общение

Правильный ответ: 5

**19. Косвенная обратная связь в коммуникации приводит к:**

1. неадекватному пониманию коммуникатором реакции реципиента
2. более глубокому взаимопониманию партнера
3. разрешению конфликтного взаимодействия
4. пониманию реципиентом потребностей коммуникатора

Правильный ответ: 1

**20. Коммуникативный барьер социокультурных различий возникает в условиях:**

1. принадлежности субъектов общению к разным социальным слоям общества
2. общения людей на разных языках
3. использования сленга в речи представителями различных субкультур
4. использования разного стиля подачи информации общающимися
5. несогласия общающихся по поводу приводимых доводов

Правильный ответ: 1

**21. Психологическое препятствие, возникающее на пути передачи информации в результате несовершенства звукового оформления высказывания относится к:**

1. стилистическому барьеру
2. семантическому барьеру
3. барьеру социокультурных различий
4. барьеру отношений
5. фонетическому барьеру

Правильный ответ: 5

**22. Мотив взаимодействия, при котором личность, преследуя свои цели, игнорирует цели и интересы партнера по общению, характеризует такую стратегию разрешения конфликта, как:**

1. компромисс
2. соперничество
3. уступчивость



4. сотрудничество

5. уход

Правильный ответ: 2

**23. Функцией механизма обратной связи в коммуникации не является:**

взаимопонимание партнеров по общению

1. выработка общего смысла о предмете общения

2. формирование чувства симпатии к партнеру

3. понимание коммуникатором отношения к его информации реципиента

4. предотвращение конфликтов и прерывания взаимодействия

Правильный ответ: 3

**24. Психологическое препятствие, возникающее на пути передачи информации в результате чувства антипатии партнеров по отношению друг к другу, относится к:**

1. барьеру отношений

2. фонетическому барьеру

3. стилистическому барьеру

4. семантическому барьеру

5. барьеру социокультурных различий

Правильный ответ: 1

**25. Выделяют следующие виды коммуникативных барьеров**

1. барьеры понимания

2. барьеры социально-культурного различия

3. барьеры отношения

4. барьеры общения

5. барьеры эмоций

Правильный ответ: 1,2,3

**Ситуационные задачи.**

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 1.**

В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

**Вопросы:**

1. Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?

2. Что такое самопрезентация ?

3. Дайте определение понятия "аттракция".

**Эталон ответов:**

1. Необходимо позаботиться о самопрезентации и формировании имиджа делового творческого успешного человека, способного к личностному росту.

2. Самопрезентация – трансляция публичной идентичности, самоподача, проявляющаяся в интерактивной стороне общения (через стиль поведения, позицию в общении, тип поведения в конфликтной ситуации), в перцептивной стороне общения (через эффекты и механизмы межличностного восприятия), в коммуникативной стороне общения (через манеры и способы вербального и невербального общения).

3. Атракция – понятие, обозначающее привлекательность другого человека в процессе социального взаимодействия.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 2.**

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

**Вопрос:** в чём ошибка и какова её причина?

**Эталон ответа:**

Это распространённое заблуждение. Некоторые люди считают, что другие будут вести себя точно так же как они в похожих ситуациях. Если, например, человек склонен оправдываться и что-то доказывать заблуждающемуся оппоненту, то он считает, что так же должны делать и другие на его месте. Здесь же присутствует и другая логическая ошибка: преждевременный вывод (на основе недостаточного набора данных).

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 3.**

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

**Вопросы:**

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

**Эталон ответов:**

- 1) Согласно концепции В.В.Латынова используется доминирующий–недружелюбный стиль общения;
- 2) Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 4.**

Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издали и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

**Вопросы:**

Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

**Эталон ответов:**

В мегаполисе межличностная дистанция ближе, в отличие от жителей деревень и окраин. Межличностное пространство - это субъективный критерий эмоциональной близости людей. Чем ближе отношения, тем меньше расстояние.

Выбор оптимальной дистанции в процессе общения зависит от следующих показателей: от возраста, от пола, от статуса, от психологических особенностей, от национальности, от степени знакомства. Отрицательно сказывается на общении как чрезмерно близкое, так и чрезмерно удаленное расположение. Если большая дистанция, то человек может воспринять, что он неприятен партнеру, или же он может посчитать партнера высокомерным.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

#### **Задача 5.**

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

**Вопросы:** Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

#### **Эталон ответа:**

Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации на всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей. Речь идет о перцептивной стороне общения, в процессе которой осуществляется восприятие и понимание партнера по общению. Необходимо стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях.

### Раздел 2.

## **ТЕМА: Общение как процесс обмена информацией**

#### Цель и задачи:

#### Обучающая:

- расширение знаний об общении как процессе обмена информацией;
- формирование профессиональных умений и навыков в области использования вербальных и невербальных способов общения; правильная интерпретация и анализ полученных результатов.

#### Развивающая:

- способствовать развитию познавательного интереса по предложенной теме;
- создание условий для актуализации и применения знаний по предмету в профессиональной деятельности;
- развитие навыка логического мышления и аргументации самостоятельных решений и выводов;

#### Воспитательная:

- формирование потребности и способности к последующему самообразованию в профессиональном плане;
- формирование научного мировоззрения в изучаемой дисциплине;
- формирование роли фармацевтического работника в ряду других сфер деятельности.

**Время самостоятельной работы по изучению темы - 6 часов**

#### **Вопросы к изучению**

1. Дайте определение понятию «средства общения».
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение.
4. Какие типы невербальных средств общения можно выделить?
5. Кинесика. Такесика.
6. Проксемика. Мимика и пантомимика как средство общения

7. Коммуникативные структуры в группе и организации.

**Тестовые задания к разделу 2.  
«Общение как процесс обмена информацией»**

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

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

- а) прямые
  - б) косвенные
  - в) непосредственные
  - г) опосредованные
- Правильный ответ: б

**2. Речевой акт включает в себя действия следующих типов**

- а) произнесение высказывания, осуществление пропозиции, иллокутивное действие, перлокутивное действие
  - б) планирование высказывания, подбор языковых единиц, произнесение высказывания, контроль за произнесением высказывания
  - в) подготовка высказывания, произнесение высказывания, контроль за его произнесением
  - г) определение цели высказывания, планирование высказывания, произнесение высказывания, реакция на высказывание
- Правильный ответ: а

**3. К видам речевой деятельности не относится**

- а) чтение
  - б) говорение
  - в) размышление
  - г) слушание
- Правильный ответ: в

**4. Вид речевой деятельности, направленный на продуцирование высказывания и осуществляемый без участия непосредственного собеседника, – это**

- а) письмо
  - б) слушание
  - в) чтение
  - г) говорение
- Правильный ответ: а

**5. К экстралингвистическим факторам общения относится**

- а) способность говорящего варьировать способ языкового представления
  - б) знание формул и правил речевого этикета
  - в) условия (обстоятельства) общения
  - г) коммуникативная заинтересованность
- Правильный ответ: в, г

**6. К интралингвистическим факторам общения относится**

- а) настроенность на мир собеседника
- б) умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел говорящего
- в) коммуникативная компетенция
- г) соответствие планов и схем речевого поведения собеседников

Правильный ответ: в,г

**7. К невербальным средствам общения НЕ ОТНОСИТСЯ**

- а) дистанция между партнерами по общению
- б) голос
- в) улыбка
- г) внешний вид

Правильный ответ: б

**8. Установите соответствие между типом и значением жеста**

Тип жеста	Значение жеста
1. Эмблематические жесты	1. Управляют ходом коммуникативного процесса, т. е. устанавливают, поддерживают и завершают коммуникацию
2. Иллюстративные жесты	2. Выделяют какой-либо речевой или иной фрагмент коммуникации
3. Регулятивные жесты	3. Имеют самостоятельное лексическое значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста

Правильный ответ: 1-3, 2-2, 3-1

**9. Проксемика как наука изучает**

- а) зрительный контакт между собеседниками
- б) язык жестов
- в) дистанцию, расстояние между партнерами для комфортного речевого общения в различных сферах
- г) коммуникативно-значимые движения и позы участников речевого события

Правильный ответ: в

**10. Человеческая речь характеризуется:**

- а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- б) определенной логикой построения фраз
- в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
- г) все ответы верны

Правильный ответ: г

**11. Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ?**

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.

- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Правильный ответ: в

**12. Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?**

- а) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
- б) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
- в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.
- г) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

Правильный ответ: б

**13. Следует выбрать из приведенных суждений правильное**

- а) речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту.
- б) сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.
- в) язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.
- г) речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.

Правильный ответ: б

**14. Свойства речи – это:**

- а) Темп речи.
- б) Громкость речи.
- в) Тембр речи.
- г) Количество пауз.
- д) Интонация.
- е) Частота дыхания.

Правильный ответ: а, б, в, д

**15. Кинесика включает:**

- а) походку
- б) прикосновение
- в) рукопожатие
- г) жесты
- д) наклоны тела
- е) мимику

Правильный ответ: а, г, е

**16. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?**

- а) избегание
  - б) авторитет
  - в) убеждение.
  - г) непонимание
  - д) эффект ореола.
- Правильный ответ: в

**17. Какие элементы невербального общения можно выделить?**

- а) Позы, жесты, мимика
- б) Паралингвистика
- в) Проксемика
- г) Контакт глаз
- д) Эмпатия.

Правильный ответ: а, в, г

**18. Что включает в себя паралингвистика или просодика?**

- а) Особенности произношения
- б) Тембр голоса
- в) Темп речи
- г) Слова.
- д) Паузы между словами.

Правильный ответ: б, в

**19. О чем могут сообщить невербальные средства общения?**

- а) Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
- б) Свидетельствуют об отношении к собеседнику
- в) Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
- г) Могут дополнить содержание высказывание
- д) О характере речи.

Правильный ответ: в, г

**20. 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.

Правильный ответ: б, в

**21. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?**

- а) Раскрытые руки
- б) Расстегивание пиджака
- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

Правильный ответ: а, б

**22. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?**

- а) Раскрытые руки.
- б) Расстегивание пиджака.
- в) Закладывание рук за спину с обхватом запястья
- г) Расхаживание по комнате.
- д) Закладывание рук за голову.

Правильный ответ: в

**23. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:**

- а) слишком быстрая
- б) слишком громкая
- в) слишком медленная
- г) неразборчивая

Правильный ответ: б

**24. Речь состоящая из длинных фраз:**

- а) показывает эрудицию говорящего
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) свидетельствует о гибкости ума
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего

Правильный ответ: б

**25. Неразборчивая речь:**

- а) снижает интерес у собеседника
- б) плохо воспринимается по смыслу
- в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

Правильный ответ: а

### **Ситуационные задачи.**

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 1.**

Оратор уделяют внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишена эмоционального посыла. Она написаны сухо, информативно и рассчитана на интеллектуальное восприятие.

**Вопрос:**

Изучите представленную ситуацию и сформулируйте допущенные оратором ошибки. Как надо изменить выступление, чтобы сделать его успешным.

**Эталон ответа:**



Оратор не устанавливает связь с аудиторией. Чтобы не допустить этой ошибки, следует обращать внимание на настроение аудитории и стараться вызвать эмоциональный отклик. Выбирать простые слова и фразы, которые вызовут немедленную реакцию.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 2.**

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

**Вопрос:**

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?

**Эталон ответов:**

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию.

В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 3.**

«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

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 4.**

А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. Дайте название речевой системы, описывающую включение в речь пауз.
2. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже». Какова функция пауз в этом случае?

3. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом». **Какова функция паузы в этом случае?**

**Эталон ответов:**

1. Экстралингвистическая система
2. Функция пауз в этом случае служит примером, который показывает молодой громкогласой дебютантке, что отнюдь не громкость способствует понятливости речи, а правильно подобранный темп и уместные паузы.
3. Пауза в данном случае будет не правильно понята адресатом, так как она вносит не уверенность в разговор.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 5.**

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами:

1. Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)
2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)
3. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

**Эталон ответов:**

- 1) Она попросту сотрясала воздух, думая о чём-то важном, что её сильно заботит.
- 2) Он пытался не паниковать и найти решение проблеме, которая его беспокоила.
- 3) Герой пытается скрыть свою тревожность и грусть имитацией беззаботного весёлого человека.

### **Раздел 3.**

**ТЕМА : Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта.**

Цель и задачи:

Обучающая:

- расширение знаний в области конфликтологии;
- формирование профессиональных умений и навыков предупреждения и разрешения конфликтов с коллегами, другими работниками здравоохранения и потребителями; правильная интерпретация и анализ полученных результатов.

Развивающая:

- способствовать развитию познавательного интереса по предложенной теме;
- создание условий для актуализации и применения знаний по предмету в профессиональной деятельности;
- развитие навыка логического мышления и аргументации самостоятельных решений и выводов;

Воспитательная:

- формирование потребности и способности к последующему самообразованию в профессиональном плане;
- формирование научного мировоззрения в изучаемой дисциплине;

- формирование роли фармацевтического работника в ряду других сфер деятельности.

**Время самостоятельной работы по изучению темы - 18 часов**

**Вопросы к изучению:**

1. Дайте определение понятию конфликт.
2. Из каких элементов складывается структура конфликта?
3. Какие виды конфликтов выделяют?
4. Структура конфликта
5. Что такое конфликтная ситуация и каковы ее составляющие?
6. Какие стили поведения в конфликтной ситуации выделяют?
7. Какие периоды характеризуют динамику конфликта?
8. Какие варианты разрешения конфликта можно выделить?
9. Чем характеризуется послеконфликтный период?
10. Каковы последствия деструктивного конфликта?
11. Каковы последствия конструктивного конфликта?

**Тестовые задания к разделу 3 «Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта.»**

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**1. Оцените суждение: «Целью разрешения конфликта является некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии»:**

- а) возможно полное разрешение конфликта;
- б) нет полного бесконфликтного состояния;
- в) главное — управлять конфликтом;
- г) главное не провоцировать конфликт.

Правильный ответ: в

**2. 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

**3. Человек определяет ситуацию как конфликтную, исходя:**

- а) из своего опыта;
- б) своего решения;
- в) своей конфликтности;
- г) решения оппонента.

Правильный ответ: б, г

**4. Каковы возможные искажения конфликтной ситуации в сознании человека?**

- а) схематизация ситуации;
- б) просчет последствий конфликта;
- в) категоричность суждений, их крайности;
- г) атрибутивные искажения;
- д) внушенные искажения;

е) иллюзорные искажения.

Правильный ответ: а,б,в,г

**5. Определите последовательность основных стадий развития конфликта:**

- а) начальная фаза;
- б) возникновение;
- в) эскалация;
- г) инцидент;
- д) конфликтное взаимодействие;
- е) нарастание напряженности;
- ж) конфликтные действия;
- з) исход.

Правильный ответ: б, а, г, д, е, ж, в, з

**6. Основными этапами и фазами конфликта являются**

Этап дифференциации	Этап эскалации	Этап интеграции
1.	2.	3.

Расставьте фазы конфликта и графах таблицы:

- а) конфликтное взаимодействие;
- б) развитие послеконфликтной ситуации;
- в) завершение конфликта;
- г) инцидент;
- д) попытка разрешить спор неконфликтным способом;
- е) возникновение предконфликтной ситуации;
- ж) возникновение объективной спорной проблемы;
- а) осознание проблемы конфликта субъектами взаимодействия.

Правильный ответ: 1- ж, з, д, г; 2- а; 3-в, б

**7. Основными функциями конфликта являются:**

- а) сигнальная;
- б) инновационная;
- в) информационная;
- г) интуитивная;
- д) профилактическая.

Правильный ответ: а, в, д

**8. Конфликты по социальным последствиям могут быть:**

- а) конструктивными;
- б) предметными;
- в) деструктивными;
- г) затяжными.

Правильный ответ: а, в

**9. Конфликты по сферам проявления могут быть:**

- а) экономическими;
- б) идеологическими;
- в) межгрупповыми;
- г) социально-бытовыми;
- д) семейно-бытовыми.

Правильный ответ: а, б, г, д

**10. Наиболее общими причинами конфликта являются:**

- а) социально-политические;
- б) социально-психологические;
- в) экономические;
- г) социально-демографические;
- д) индивидуально-психологические.

Правильный ответ: а, б, в, г, д

**11. Наиболее частыми причинами конфликтов являются (расположите в порядке убывания):**

- а) нарушение законодательства;
- б) неудовлетворительные коммуникации;
- в) различия в целях, ценностях, средствах достижения цели;
- г) ограниченность ресурсов.

Правильный ответ: б, в, а, г

**12. К. Левин выделил три типа внутриличностных конфликтов в зависимости от причин их возникновения. Определите типы конфликтов и модели разрешения.**

Причины	Тип конфликта	Модель разрешения
1. Выбор из нескольких привлекательных и взаимоисключающих объектов (приближение — приближение)	1.	4.
2. Выбор из нескольких непривлекательных объектов (избегание — избегание)	2.	5.
3. Выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные сторо-	3.	6.

- а) амбивалентный;
- б) витальный;
- в) эквивалентный;
- г) компромисс;
- д) примирение.

Правильный ответ: 1-в, 2-б, 3-а, 4-г, 5-е, 6-д

**13. Определите представителей психологических концепций внутриличностного конфликта.**

1. В человеке борются два инстинкта: эрос (сексуальный, жизни, сохранения) и танатос (смерти, агрессии, разрушения), которые определяют его поведение и являются причинами внутриличностного конфликта.

2. Внутриличностные конфликты заключены в дихотомической природе самого человека и проявляются в жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни, его возможностей и т.д.

3. Причиной внутриличностного конфликта является выбор из двух или более привлекательных (или непривлекательных) объектов. Или выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательные и непривлекательные стороны.

4. Разработал стадии психосоциального развития личности, на каждой из которых человек переживает кризис.

5. Внутриличностные конфликты определены конфликтной природой самой личностной установки.

6. В первые пять лет жизни под влиянием различных факторов происходит формирование личности, в том числе комплекса неполноценности. Это и определяет внутриличностный конфликт.

а) А. Адлер;

б) Э. Эриксон;

в) З. Фрейд;

г) Э. Фромм;

д) К. Левин;

е) К. Юнг.

Правильный ответ: 1-в, 2-г, 3-д, 4-б, 5-е, 6-а

**14. Разрешение конфликта путем принятия взаимовыгодных решений для обеих сторон:**

а) сотрудничество

б) компромисс

в) приспособление

г) соперничество

Правильный ответ: а

**15. Инцидент – это:**

а) конфликтные действия

б) осознание объективного противоречия

в) объект разногласий

г) метод разрешения конфликта

Правильный ответ: в

**16. Конфликт, разрешение которого приводит к развитию личности, межличностных отношений, расширяет сферу взаимодействия, называют:**

а) функциональным

б) внутриличностным

в) межличностным

г) дисфункциональным

Правильный ответ: а

**17. Назовите поведенческий тип в конфликте, вызывающий агрессию со стороны окружающих людей:**

а) конструктивный

б) конформный

- в) деконструктивный
  - г) адекватный
- Правильный ответ: б

**18. Конфликт – это...**

- а) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.
- б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

Правильный ответ: а

**19. По сфере проявления конфликты бывают:**

- а) конструктивные, деструктивные
- б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические
- в) слабые, средние, сильные

Правильный ответ: б

**20. Под глобальными конфликтами понимают:**

- а) конфликты между регионами
- б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- в) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

Правильный ответ: в

**21. .... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.**

- а) групповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) межгрупповой конфликт

Правильный ответ: б

**22. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.**

- а) конфликтоген
- б) конфликтная ситуация
- в) спор

Правильный ответ: а

**23. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;

- г) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.  
 д) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;  
 Правильный ответ: д

**24. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**

- а) конструктивная модель;  
 б) деструктивная;  
 в) конформистская;  
 г) нонконформистская.

Правильный ответ: г

**25. Показатели внутриличностного конфликта затрагивают:**

- а) Когнитивную сферу  
 б) Эмоциональную сферу  
 в) Поведенческую сферу  
 г) Интегральные показатели  
 д) все вышеперечисленное

Ответ: д

### Ситуационные задачи.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

#### Задача 1.

Модели развития конфликта (по Н. В. Гришиной)

Определите, какими средствами воздействия будет пользоваться оппонент, исходя из своего опыта решения конфликтов:

- апелляция к формальному порядку;
- сильное давление, эмоциональные удары, угрозы и т.д.;
- убеждение, аргументация, попытки договориться.

Прежний опыт взаимодействия участников конфликта	Позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления	Опыт преодоления разногласий и недоговоренности	Опыт непреодоленных разногласий и негативного взаимодействия
Отношение к новой ситуации	Уверенность в возможности договориться, стремление к поиску взаимопонимания	Отсутствие уверенности в возможности договориться, поиск формального выхода из ситуации	Нежелание договариваться, актуализация негативных чувств
Цель	Договориться	Решить проблему	«Победить»
Изменение обстановки	Интенсификация	Ограничение	Минимализация



Информационные компоненты в общении	Позитивные неформальные компоненты	«Формализация общения»	Негативные неформальные компоненты
Восприятие противостоящей стороны	Партнер	Оппонент	Противник
Взаимодействие	Сотрудничество	Кооперация	Конкуренция
Средства воздействия	1.	2.	3.

**Эталон ответа:**

- 1- убеждение, аргументация, попытки договориться,
- 2- апелляция к формальному порядку
- 3- сильное давление, эмоциональные удары, угрозы и т.д.;

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 2.**

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

**Вопросы:**

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.
2. Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии.
3. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

**Эталон ответов:**

1. Конфликт объективный. Участниками конфликта являются преподаватель и группа студентов; включен в конфликт зав. кафедрой.
2. Преподаватель пытается свою некомпетентность лектора компенсировать немедленно авторитарным методом. Студенты свое накопившееся недовольство от посещения лекций в аффективном состоянии высказывают преподавателю и ищут защиту у зав. кафедрой.
3. Вариант а) – зав. кафедрой разговаривает с группой студентов без преподавателя, находит компромисс со студентами, обещая присутствовать на следующей лекции и назначает время для повторного опроса материала данной лекции.

Вариант б) – в разговоре с преподавателем зав. кафедрой анализирует текст лекции и материал учебника по теме и указывает на необходимость перехода на проблемные лекции.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 3.**

Во время экзамена, который принимает доцент кафедры, одна студентка чем-то «не понравилась» экзаменатору (например, зашла в комнату, громко стуча каблуками, от нее пахло дорогими духами). Вы (преподаватель) присутствуете на экзамене, студентка училась у вас на «отлично». В зачетной книжке у нее нет четверок. Экзаменатор преднаме-

ренно (вы это чувствуете) задает сложные вопросы, чтобы поставить ей 4, а может и 3 балла.

**Вопросы:**

1. Определите, какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действия участников конфликтной ситуации.
3. Как поступить в этой ситуации преподавателю?

**Эталон ответов:**

1. Конфликт субъективный; возник по случайному поводу.
2. Студентка могла и не понять причину конфликта, доцент, принимающий экзамен субъективно отнесся к студентке с неприязнью. Преподаватель в данной ситуации объективно оценивает обстановку.
3. Преподавателю нужно организовать диалог с доцентом, используя один из методов погашения конфликта и, например, закончить прием экзамена у студентки самому.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 4.**

Преподаватель замещает занятия молодого ассистента. Предлагает студентам выполнить самостоятельную работу, используя знания и практические умения предыдущего материала. Результаты показывают, что студенты не владеют им. Преподавателю становится ясно, что необходимо повторное изучение материала.

**Вопросы:**

1. Проанализируйте и оцените действия участников ситуации.
2. Как поступить в этой ситуации преподавателю?
3. Как это сделать тактично, чтобы не уронить честь молодого коллеги?

**Эталон ответов:**

1. Конфликт субъективный (случайный). Преподаватель неожиданно узнал о неготовности студентов к восприятию нового материала. Студенты также не смогли объективно оценить сложившуюся ситуацию.
2. Преподавателю необходимо повторно обучить студентов знаниям и практическим умениям.
3. Повторное обучение возможно провести с использованием активных методов обучения и показать с их помощью важность закрепления пройденного материала.

**Компетенции: УК-1, УК-2, ПК-5**

**Задача 5.**

Преподаватель проводит занятие со студентами, заканчивая его вопросом по теме. В это время входит заведующий, профессор. Он проводит повторный опрос студентов и выставляет в ведомости свои оценки, которые оказываются ниже первых. Студенты недовольны.

**Вопросы:**

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данная ситуация.
2. Проанализируйте и оцените действие участников ситуации.
3. Какие пути управления ситуацией вы предполагаете?

**Эталон ответов:**

1. Конфликт объективный. Причина: некомпетентность преподавателя и неприязнь заведующего кафедрой к этому преподавателю.
2. Зав. кафедрой личную неприязнь к преподавателю выносит в группу студентов, студенты психологически настроены на защиту преподавателя.
3. Преподавателю необходимо попытаться наладить диалог с заведующим кафедрой, студентам попытаться объяснить, что зав. кафедрой очень строго оценил знания, чтобы они могли лучше подготовиться к итоговому экзамену.

## МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

### 1. Деятельность обучающихся по формированию и развитию навыков учебной самостоятельной работы по дисциплине

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

### 2. Методические рекомендации для обучающихся по отдельным формам самостоятельной работы.

#### Правила самостоятельной работы с литературой.

Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

1. информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)
2. усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)
3. аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)
4. творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

С наличием различных установок обращения к научному тексту связано существование и нескольких **видов чтения**:

1. библиографическое – просматривание карточек каталога, рекомендательных списков, сводных списков журналов и статей за год и т.п.;

2. просмотровое – используется для поиска материалов, содержащих нужную информацию, обычно к нему прибегают сразу после работы со списками литературы и каталогами, в результате такого просмотра читатель устанавливает, какие из источников будут использованы в дальнейшей работе;

3. ознакомительное – подразумевает сплошное, достаточно подробное прочтение отобранных статей, глав, отдельных страниц, цель – познакомиться с характером информации, узнать, какие вопросы вынесены автором на рассмотрение, провести сортировку материала;

4. изучающее – предполагает доскональное освоение материала; в ходе такого чтения проявляется доверие читателя к автору, готовность принять изложенную информацию, реализуется установка на предельно полное понимание материала;

5. аналитико-критическое и творческое чтение – два вида чтения близкие между собой тем, что участвуют в решении исследовательских задач. Первый из них предполагает направленный критический анализ, как самой информации, так и способов ее получения и подачи автором; второе – поиск тех суждений, фактов, по которым или в связи с которыми, читатель считает нужным высказать собственные мысли.

Из всех рассмотренных видов чтения основным для обучающихся является изучающее – именно оно позволяет в работе с учебной литературой накапливать знания в различных областях. Вот почему именно этот вид чтения в рамках учебной деятельности должен быть освоен в первую очередь. Кроме того, при овладении данным видом чтения формируются основные приемы, повышающие эффективность работы с научным текстом.

1. утверждений автора без привлечения фактического материала;
2. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
3. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

#### **Методические рекомендации по составлению конспекта:**

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от обучающегося целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### **Практические занятия.**

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях обучающийся не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если обучающийся видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### **Самопроверка.**

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно обучающемуся рекомендуется, используя лист опорных сигналов, воспроизвести по памяти определения, выводы формул, формулировки основных положений и доказательств.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала - умение решать задачи или пройти тестирование по пройденному материалу. Однако следует помнить, что правильное решение задачи может получиться в результате применения механически заученных формул без понимания сущности теоретических положений.

#### **Консультации**

Если в процессе самостоятельной работы над изучением теоретического материала или при решении задач у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. В своих вопросах обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения. За консультацией следует обращаться и в случае, если возникнут сомнения в правильности ответов на вопросы самопроверки.

#### **Подготовка к экзаменам и зачетам.**

Изучение многих общепрофессиональных и специальных дисциплин завершается экзаменом. Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене обучающийся демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине.

Экзаменационная сессия - это серия экзаменов, установленных учебным планом. Между экзаменами интервал 3-4 дня. Не следует думать, что 3-4 дня достаточно для успешной подготовки к экзаменам.

В эти 3-4 дня нужно систематизировать уже имеющиеся знания. На консультации перед экзаменом обучающихся познакомят с основными требованиями, ответят на возникшие у них вопросы. Поэтому посещение консультаций обязательно.

Требования к организации подготовки к экзаменам те же, что и при занятиях в течение семестра, но соблюдаться они должны более строго. Во-первых, очень важно соблюдение режима дня; сон не менее 8 часов в сутки, занятия заканчиваются не позднее, чем за 2-3 часа до сна. Оптимальное время занятий, особенно по математике - утренние и дневные часы. В перерывах между занятиями рекомендуются прогулки на свежем воздухе, неустойчивые занятия спортом. Во-вторых, наличие хороших собственных конспектов лекций. Даже в том случае, если была пропущена какая-либо лекция, необходимо во время ее восстановить (переписать ее на кафедре), обдумать, снять возникшие вопросы для того, чтобы запоминание материала было осознанным. В-третьих, при подготовке к экзаменам у обучающегося должен быть хороший учебник или конспект литературы, прочитанной по указанию преподавателя в течение семестра. Здесь можно эффективно использовать листы опорных сигналов.

Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

#### **Правила подготовки к зачетам и экзаменам:**

- Лучше сразу сориентироваться во всем материале и обязательно расположить весь материал согласно экзаменационным вопросам (или вопросам, обсуждаемым на семинарах), эта работа может занять много времени, но все остальное – это уже технические детали (главное – это ориентировка в материале!).

- Сама подготовка связана не только с «запоминанием». Подготовка также предполагает и переосмысление материала, и даже рассмотрение альтернативных идей.

- Готовить «шпаргалки» полезно, но пользоваться ими рискованно. Главный смысл подготовки «шпаргалок» – это систематизация и оптимизация знаний по данному предмету, что само по себе прекрасно – это очень сложная и важная для обучающегося работа, более сложная и важная, чем простое поглощение массы учебной информации. Если обучающийся самостоятельно подготовил такие «шпаргалки», то, скорее всего, он и экзамены сдавать будет более уверенно, так как у него уже сформирована общая ориентировка в сложном материале.

- Как это ни парадоксально, но использование «шпаргалок» часто позволяет отвечающему обучающемуся лучше демонстрировать свои познания (точнее – ориентировку в знаниях, что намного важнее знания «запомненного» и «тут же забытого» после сдачи экзамена).

- Сначала обучающийся должен продемонстрировать, что он «усвоил» все, что требуется по программе обучения (или по программе данного преподавателя), и лишь после этого он вправе высказать иные, желательно аргументированные точки зрения.

### **3. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине**

## Раздел 1

### **ТЕМА : Общение как межличностное взаимодействие. Психологические основы общения в практической деятельности.**

В результате освоения темы

**Обучающийся должен знать:**

1. Сущность профессионально-делового общения.
2. Этические принципы общения.

**Обучающийся должен уметь:**

1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
2. Выявлять факторы, затрудняющие профессиональное взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать.

**Обучающийся должен владеть:**

1. Навыками эффективного общения
2. Принципами этики и деонтологии в общении.

**Время самостоятельной работы по изучению темы - 12 часов**

**Вопросы к изучению.**

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. Психологические основы ведения переговоров.
14. Правила корпоративного поведения в команде.

## Раздел 2.

### **ТЕМА: Общение как процесс обмена информацией**

В результате освоения темы

**Обучающийся должен знать:**

1. Вербальные и невербальные средства передачи информации. Особенности их применения.
2. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.

**Обучающийся должен уметь:**

1. Использовать вербальные и невербальные средства передачи информации.

**Обучающийся должен владеть:**

1. Практическими навыками эффективного использования разных средств передачи информации с целью установления профессионально-деловых коммуникаций.

**Время самостоятельной работы по изучению темы - 6 часов**

**Вопросы к изучению**

1. Дайте определение понятию «средства общения».
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение.
4. Какие типы невербальных средств общения можно выделить?
5. Кинесика. Такесика.
6. Проксемика. Мимика и пантомимика как средство общения
7. Коммуникативные структуры в группе и организации.

**Раздел 3.**

**ТЕМА : Проблематика конфликтологии. Разрешение межличностного конфликта.**

В результате освоения темы

**Обучающийся должен знать:**

1. Типы конфликтов.
2. Виды конфликтов.
3. Структуру конфликтов

**Обучающийся должен уметь:**

1. Использовать знания по конфликтологии для решения профессиональных задач.

**Обучающийся должен владеть:**

1. Способами предотвращения и разрешения конфликтов.

**Время самостоятельной работы по изучению темы - 18 часов**

**Вопросы к изучению:**

1. Дайте определение понятию конфликт.
2. Из каких элементов складывается структура конфликта?
3. Какие виды конфликтов выделяют?
4. Структура конфликта
5. Что такое конфликтная ситуация и каковы ее составляющие?
6. Какие стили поведения в конфликтной ситуации выделяют?
7. Какие периоды характеризуют динамику конфликта?
8. Какие варианты разрешения конфликта можно выделить?
9. Чем характеризуется послеконфликтный период?
10. Каковы последствия деструктивного конфликта?
11. Каковы последствия конструктивного конфликта?