

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
Учреждение образования  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

**Контрольный  
экземпляр**



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор, профессор  
И.Н.Мороз

29.06.2020

Рег. № УД-4.631/2021 /уч.

**ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.  
КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине для специальности:

**1-79 01 08 «Фармация»**

Учебная программа составлена на основе типовой учебной программы «Психология профессионального общения. Конфликтология», утвержденной 20.08.2018, регистрационный № ТД-Л.631/тип.

### **СОСТАВИТЕЛИ:**

О.А.Скугаревский, заведующий кафедрой психиатрии и медицинской психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет», доктор медицинских наук, профессор;

О.С.Белугина, ассистент кафедры психиатрии и медицинской психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»;

А.Ф.Крот, ассистент кафедры психиатрии и медицинской психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»

### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой психиатрии и медицинской психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»  
(протокол № 5 от 03.04.2020);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет»  
(протокол № 10 от 26.06.2020)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

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

Учебная программа по учебной дисциплине «Психология профессионального общения. Конфликтология» направлена на изучение новейших научных данных по межличностному взаимодействию и психологическим детерминантам коммуникативной компетентности провизора в процессе профессиональной фармацевтической деятельности, а также по условиям возникновения, особенностям течения и способам разрешения конфликтов, возникающих в процессе профессиональной фармацевтической деятельности.

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 изучения учебной дисциплины состоят в приобретении студентами академических компетенций, основу которых составляет способность к самостоятельному поиску учебно-информационных ресурсов, овладению методами приобретения и осмысления знания:

- основных понятий психологии профессионального общения;
- причин и механизмов типичных конфликтных ситуаций;
- важнейших проявлений типичных конфликтов;
- факторов способствующих формированию конфликтов;
- факторов способствующих управлению и разрешению конфликта;

Задачи преподавания учебной дисциплины состоят в формировании социально-личностных и профессиональных компетенций, основа которых заключается в знании и применении:

– гуманистических социальных установок по отношению к субъектам и процессу профессионального общения, способствующих формированию клинического мышления в соответствии с нормами медицинской этики и деонтологии;

– способов поведения, необходимых для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций;

– коммуникативных, социально-перцептивных и интерактивных способностей;

– формировании уважительного и толерантного отношения к другим людям и ответственности за поддержание партнерских, доверительных отношений с коллегами;

Специфика подготовки студентов по специальности 1-79 01 08 «Фармация» определяет необходимость целенаправленного изучения студентами способов и форм эффективной межличностной коммуникации.

Преподавание и успешное изучение учебной дисциплины «Психология профессионального общения. Конфликтология» осуществляется на базе приобретенных студентом знаний и умений по разделам следующих дисциплин:

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.

**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 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. Распределение аудиторных часов по видам занятий: 10 часов лекций, 30 часов практических занятий, 20 часов самостоятельной работы студента.

Текущая аттестация проводится в соответствии с учебным планом по специальности в форме зачета (9 семестр).

Форма получения образования – очная дневная, заочная.

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БЮДЖЕТА УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ  
ПО СЕМЕСТРАМ**

Код, название специальности	Семестр	Количество часов учебных занятий					Форма текущей аттестации
		всего	аудиторных	из них		самостоятельных внеаудиторных	
				лекций	лабораторных занятий (практических занятий) или семинаров		
1-79 01 08 «Фармация»	9	60	40	10	30	20	зачет

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БЮДЖЕТА УЧЕБНОГО ВРЕМЕНИ  
ПО СЕМЕСТРАМ (заочная форма)**

Код, название специальности	Семестр	Количество часов учебных занятий					Форма текущей аттестации
		всего	аудиторных	из них		самостоятельных внеаудиторных	
				лекций	лабораторных занятий (практических занятий) или семинаров		
1-79 01 08 «Фармация»	10, 11	60	10	4	6	50	зачет

## 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>

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (ЗАОЧНАЯ ФОРМА)

Наименование раздела (темы)	Количество часов аудиторных занятий	
	лекций	практических
<b>1. Психология профессионального общения</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
1.1. Профессиональное общение, его значение, функции, типы, структура, эффекты	2	-
1.2. Трудности и оптимизация общения	-	1
1.3. Фармацевтический коллектив как социальная группа	-	1
1.4. Психология управления	-	1
1.5. Профессиональная адаптация молодого специалиста	-	1
1.6. Личностное реагирование посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние	-	1
<b>2. Конфликтология</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.1. Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях	2	-
2.2. Техники саморегуляции, релаксации и активации	–	1
<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>6</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.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ. КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента	Формы контроля знаний
		лекций	практических занятий			
<b>1.</b>	<b>Психология профессионального общения</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	Электронные тесты	
1.1.	Профессиональное общение, его значение, функции, типы, структура, эффекты	2	4	4	Экспресс-опрос; Собеседование	
1.2.	Трудности и оптимизация общения	-	2	-	Опрос	
1.3.	Фармацевтический коллектив как социальная группа	2	4	4	Выступления студентов на занятиях	
1.4.	Психология управления	2	4	4	Выступления студентов на занятиях	
1.5.	Профессиональная адаптация молодого специалиста	-	4	2	Опрос	
1.6.	Личностное реагирование посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние	2	4	2	Собеседование Контрольная работа	
<b>2.</b>	<b>Конфликтология</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	Электронные тесты	
2.1.	Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях	2	4	2	Опрос Собеседование Оценивание на основе кейс-метода	
2.2.	Техники саморегуляции, релаксации и активации	-	4	2	Опрос Визуальная оценка демонстрируемых коммуникативных навыков на основе деловой игры Зачет	
		<b>10</b>	<b>30</b>	<b>20</b>		

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ. КОНФЛИКТОЛОГИЯ» (заочная форма)**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента	Формы контроля знаний
		лекций	практических занятий	семинаров		
<b>1.</b>	<b>Психология профессионального общения</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>30</b>		
1.1.	Профессиональное общение, его значение, функции, типы, структура, эффекты	2	-	5	Электронные тесты	
1.2.	Трудности и оптимизация общения	-	1	5	Экспресс-опрос	
1.3.	Фармацевтический коллектив как социальная группа	-	1	5	Выступления студентов на занятиях	
1.4.	Психология управления	-	1	5	Выступления студентов на занятиях	
1.5.	Профессиональная адаптация молодого специалиста	-	1	5	Оценивание на основе кейс-метода	
1.6.	Личностное реагирование посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние	-	1	5	Контрольная работа	
<b>2.</b>	<b>Конфликтология</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>20</b>		
2.1.	Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях	2	-	10	Электронные тесты	
2.2.	Техники саморегуляции, релаксации и активации	-	1	10	Визуальная оценка демонстрируемых коммуникативных навыков на основе деловой игры	
		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	Зачет	

## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### ЛИТЕРАТУРА

#### Основная:

1. Воронко, Е.В. Социальная психология : учеб.-метод. пособие для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по специальности 1-79 01 05 «Медико-психологическое дело». – Гродно : ГрГМУ, 2020. – 328 с.

#### Дополнительная:

2. Берн, Э. Введение в психоанализ / Э.Берн // Philosophical arkiv, Sweden. – 2016. – 379 с.
3. Бодалев, А.А. Психология общения. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2013 – 272 с.
4. Медицинская психология : учебник / Ю.Г.Фролова – Минск : «Высшая школа», 2016. – 431 с.
5. Петрова, Н.Н. Психология для медицинских специальностей / Н.Н.Петрова // ООО «Издательский центр «Академия». – 2014. – 384 с.
6. Практикум по психологии и управлению конфликтом : учеб.-метод. пособие для студентов учреждений высшего образования, обучающихся по специальности 1-79 01 01 «Лечебное дело», 1-79 01 02«Педиатрия»./ М.Ю.Сурмач и др.– Гродно : ГрГМУ, 2020. – 196 с.
7. Социальная философия : учеб. пособие / Ч.С.Кирвель, О.А.Романов. – 2 изд., доработанное Минск : «Высшая школа», 2013. – 495 с.

### ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

Для диагностики компетенций рекомендуется использовать следующие формы:

1. Устная форма:
  - фронтальные, индивидуальные и комбинированные опросы;
  - собеседования;
  - выступления студентов на занятиях;
2. Письменная форма:
  - экспресс-опросы по отдельным разделам учебной дисциплины.
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.

## **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.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ЛЕКЦИЙ**

1. Профессиональное общение, его значение, функции, типы, структура, эффекты.
2. Фармацевтический коллектив как социальная группа.
3. Психология управления.
4. Личностное реагирование посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние.
5. Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

1. Профессиональное общение, его значение, функции, типы, структура, эффекты.
2. Трудности и оптимизация общения.
3. Фармацевтический коллектив как социальная группа.
4. Психология управления.
5. Профессиональная адаптация молодого специалиста.
6. Личностное реагирование посетителя аптеки на внутреннее психосоматическое состояние.
7. Конфликты в аптечной и фармацевтической организациях.
8. Техники саморегуляции, релаксации и активации.

### ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Основы педагогики и психологии	Кафедра психиатрии и медицинской психологии	Предложений нет	Протокол № 5 от 03.04.2020

### ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1. Основы педагогики и психологии	Кафедра психиатрии и медицинской психологии	Предложений нет	Протокол № 5 от 03.04.2020
2. Биомедицинская этика	Кафедра общественного здоровья и здравоохранения	Предложений нет	Протокол № 5 от 03.04.2020

## СОСТАВИТЕЛИ:

Ассистент кафедры психиатрии и  
медицинской психологии  
учреждения образования  
«Белорусский государственный  
медицинский университет»

подпись

О.С.Белугина

Ассистент кафедры психиатрии и  
медицинской психологии  
учреждения образования  
«Белорусский государственный  
медицинский университет»,

подпись

А.Ф.Крот

Заведующий кафедрой психиатрии  
и медицинской психологии  
учреждения образования  
«Белорусский государственный  
медицинский университет»,  
профессор, дмн

подпись

О.А.Скугаревский

Оформление учебной программы и сопровождающих документов  
соответствует установленным требованиям.

Декан фармацевтического  
факультета учреждения  
образования «Белорусский  
государственный  
медицинский университет»

26.06. 2020

Н.С.Гурина

Методист учреждения  
образования  
«Белорусский  
государственный  
медицинский университет»

26.06. 2020

С.В.Затуранова



## Сведения об авторах (составителях) учебной программы

Фамилия, имя, отчество	Скугаревский Олег Алексеевич
Должность, ученая степень, ученое звание	Заведующий кафедрой психиатрии и медицинской психологии учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет», профессор, дмн
☎ служебный	(017) 289 80 20
Факс:	
<i>E-mail:</i>	skugarevsky@tut.by
Фамилия, имя, отчество	Белугина Ольга Сергеевна
Должность, ученая степень, ученое звание	Ассистент
☎ служебный	(017) 289 81 81
Факс:	
<i>E-mail:</i>	theolgabelugina@gmail.com
Фамилия, имя, отчество	Крот Алексей Федорович
Должность, ученая степень, ученое звание	Ассистент
☎ служебный	(017) 289 81 81
Факс:	
<i>E-mail:</i>	sudemas@tut.by