


федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра медицинской психологии и психотерапии

СОГЛАСОВАНО  
Проректор по учебно-  
методической работе и связям  
с общественностью  
профессор Т.А. Федорина

  
« 15 » 04 20 17 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель ЦКМС  
Первый проректор – проректор по  
учебно-воспитательной  
и социальной работе  
профессор Ю.В. Щукин

  
« 19 » 04 20 17 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ  
Б1.В.ДВ2

Рекомендуется для направления подготовки  
32.05.01 Медико-профилактическое дело


Уровень высшего образования Специалитет

Квалификация выпускника Врач по общей гигиене, по эпидемиологии


Факультет медико-профилактический

Форма обучения очная

СОГЛАСОВАНО  
Декан медико-  
профилактического  
факультета  
профессор И.И. Березин

  
« 02 » 03 20 17 г.

СОГЛАСОВАНО  
Председатель методической  
комиссии по специальности  
профессор А.А. Суздальцев

  
« 02 » 03 20 17 г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
кафедры медицинской  
психологии и психотерапии,  
протокол № 10 от  
« 02 » марта 20 17 г.  
Заведующий кафедрой  
доцент О.С. Ковшова

  
« 02 » марта 20 17 г.

Самара 2017

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по специальности 32.05.01 Медико-профилактическое дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 21 от 16 января 2017 г.

**Составители:**

Киреева Т.И. – к.м.н., доцент кафедры медицинской психологии и психотерапии СамГМУ  
Курбатова Е.Г. – старший преподаватель кафедры медицинской психологии и психотерапии СамГМУ

**Рецензенты:**

Акопов Г.В. – д.п.с.н., профессор, заведующий кафедрой общей и социальной психологии ФГБОУ ВО «Самарский государственный социально-педагогический университет».  
Яньшин П.В. – д.п.с.н., доцент, главный научный сотрудник лаборатории психолого-педагогических исследований ГБОУ ВО СО «Самарская государственная областная академия (Наяновой)»

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

*Цель* дисциплины – *формирование* коммуникативной компетентности специалиста как системы внутренних ресурсов, необходимых для предупреждения неэффективного общения в рамках профессиональной деятельности.

*При этом задачи дисциплины:*

- сформировать представления об онтогенезе общения, о влиянии общения на формирование личности и индивидуальности, о личности как субъекте и объекте коммуникации;
- познакомить с функциями, видами общения, классификацией средств общения;
- разобрать понятие конфликта, его виды, функции, структуру, динамику, модель разрешения конфликтной ситуации;
- рассмотреть роль общения в профессиональной деятельности врача по общей гигиене, по эпидемиологии, специфику построения взаимоотношений в профессиональной среде;
- научить использовать психологические методы исследования личностных качеств, определяющих стиль общения, и паттернов межличностного взаимодействия;
- обеспечить формирование навыков построения и поддержания конструктивного контакта с целью их использования в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;
- обеспечить осознание значимости получаемых знаний и умений в будущей профессиональной деятельности, становление профессиональной самоидентификации;
- сформировать умение находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции;
- способствовать осознанию значимости получаемых знаний и умений в будущей профессиональной деятельности, становлению профессиональной самоидентификации и развитию профессионально значимых качеств личности будущего профессионала.

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у выпускника следующих общепрофессиональных компетенций:**

**ОПК-1 (5, 6, 7):** Готовность к работе в команде, к ответственному участию в политической жизни, способность к кооперации с коллегами, умение анализировать значимые политические события, в том числе в области здравоохранения, владение политической культурой, владение способами разрешения конфликтов, умение организовать работу исполнителей, находить и принимать управленческие решения при различных мнениях, принимать ответственные решения в рамках своей профессиональной компетенции.

**ОПК-7 (2, 3):** Способность и готовность к реализации этических и деонтологических аспектов врачебной деятельности в общении с коллегами, другим медицинским персоналом, пациентами и их родственниками.

**профессиональных компетенций:**

**ПК-17 (1, 2, 3):** Способность и готовность к обучению медицинского персонала правилам общения и к взаимодействию с населением, коллективом, партнерами.

В результате изучения дисциплины студент должен

**знать:**

- понятие и структуру общения;

- функции, виды и формы общения;
- типы межличностного общения;
- уровни обмена информацией;
- классификацию средств общения;
- функции и виды речи;
- методы и приемы слушания;
- виды коммуникативных барьеров;
- механизмы и эффекты социальной перцепции;
- понятия социальной рефлексии и каузальной атрибуции;
- понятие и этапы социализации;
- понятие социальной ситуации развития;
- понятия социальной установки и социальной аттракции, уровни социальной аттракции;
- понятия социальная роль и социальный статус;
- основные стратегии взаимодействия;
- характеристику профессионального общения и специфику взаимоотношений провизора и потребителей лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
- понятие, причины, виды, механизмы, структуру, стадии протекания, функции, исходы конфликта;
- понятие инцидента;
- стратегии поведения в конфликтной ситуации, способы управления конфликтом;
- понятие социальной группы, виды групп;
- понятие коммуникативной компетентности личности и определяющие ее факторы;
- общие принципы психокоррекции и психотерапии коммуникативных нарушений;
- понятие, виды, принципы организации социально-психологического тренинга;

**уметь:**

- эффективно использовать и распознавать невербальные сигналы в процесс коммуникации;
- определять ведущую репрезентативную систему;
- предоставлять обратную связь партнеру по общению;
- диагностировать коммуникативные барьеры и преодолевать их;
- исследовать коммуникативные и организаторские способности, личностные характеристики индивида, определяющие паттерны межличностного общения, определять социальный тип личности, стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации;
- осуществлять управление конфликтом;
- принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений;

**владеть:**

- техниками присоединения;
- методами и приемами эффективного слушания и постановки вопросов;
- навыками социальной рефлексии;
- навыками профилактики конфликта.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология профессионального общения» реализуется в рамках вариативной части Блока 1 "Дисциплины (модули)", дисциплины по выбору согласно учебному плану специальности 32.05.01 «Медико-профилактическое дело».

**Основные знания, необходимые для изучения «Психологии профессионального общения», формируются при изучении предшествующих дисциплин:** биоэтика; психология и педагогика; общая психология; общественное здоровье и здравоохранение; учебные практики «Уход за больными терапевтического профиля», «Уход за больными хирургического профиля», производственные практики по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности «Помощник палатной и процедурной медицинской сестры», «Помощник фельдшера скорой и неотложной помощи»; производственная клиническая практика «Помощник врача лечебно-профилактического учреждения».

**Параллельно изучаются:** психиатрия, наркология; гигиена труда.

Дисциплина «Психология профессионального общения» является основополагающей для изучения дисциплин: современные проблемы наркологии.

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих эффективно осуществлять *медицинскую деятельность*.

### 3.1. Объем дисциплины и виды учебной работы (согласно УП)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		10
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем. Аудиторные занятия (всего)</b>	72	72
В том числе:		
Лекции	21	21
Практические занятия (ПЗ)	51	51
Семинары (С)	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	36	36
В том числе:		
<i>Подготовка домашнего задания: работа с учебником, учебными пособиями, словарями, справочникам, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы</i>	31	31
<i>Подготовка к контрольной работе</i>	5	5
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	зачет	зачет
<b>Общая трудоемкость:</b>		
часов	108	108
зачетных единиц	3	3

## 4. Содержание дисциплины, структурирование по разделам (темам) с указанием количеств часов и видов занятий:

#### 4.1. Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Коды компетенций
1	2	3	4
1.	Введение в социальную психологию общения.	Понятие и структура общения; онтогенез общения; функции общения; виды и формы общения; типы межличностного общения.	ОПК-7 (2,3), ПК-17 (1,2,3)
2.	Личность как субъект и объект общения.	Категория личности в психологии, мотивации; эмоциональные и волевые качества; роль общения в развитии личности; социализация личности; стадии, механизмы социализации личности.	ОПК-7 (2,3), ПК-17 (1,2,3)
3.	Структура общения.	Уровни обмена информацией; классификация средств общения; виды вербальной коммуникации; функции речи; методы слушания; приемы рефлексивного слушания; коммуникативные барьеры; механизмы социальной перцепции; понятия социальной рефлексии и каузальной атрибуции; эффекты межличностного восприятия; понятия социальной установки и социальной аттракции, уровни социальной аттракции; понятия социальная роль и социальный статус; основные стратегии взаимодействия.	ОПК-1 (5,6,7), ОПК-7 (2,3), ПК-17 (1,2,3)
4.	Психология общностей.	Понятие социальной группы, виды групп; большие социальные группы и движения; баланс власти; формы власти и влияния; структура и динамика малой группы; руководство и лидерство.	ОПК-1 (5,6,7), ОПК-7 (2,3), ПК-17 (1,2,3)
5.	Характеристика профессионального общения врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	Необходимость знаний, умений и навыков из области психологии общения для обеспечения эффективной профессиональной деятельности врача по общей гигиене, по эпидемиологии; основы психологии рабочей группы; методы управления; социально-психологические основы рекламы.	ОПК-1 (5,6,7), ОПК-7 (2,3), ПК-17 (1,2,3)
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	Понятие, причины, виды, механизмы, структура, стадии протекания, исходы конфликта; стратегии поведения в конфликтной ситуации; управление конфликтом; профилактика конфликта. Коммуникативная компетентность личности; факторы, определяющие коммуникативную компетентность; причины коммуникативных нарушений; общие принципы психокоррекции и психотерапии коммуникативных нарушений; понятие, виды, принципы организации социально-психологического тренинга.	ОПК-1 (5,6,7), ОПК-7 (2,3), ПК-17 (1,2,3)

#### 4.2. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела	Виды учебной работы			Всего час.
		аудиторная		внеаудиторная	
		Лекц.	Практ. занятия	СРС	
1.	Введение в социальную психологию общения.	2	1	2	5
2.	Личность как субъект и объект общения.	2	7	6	15
3.	Структура общения.	6	22	6	34
4.	Психология общностей.	4	7	6	17
5.	Характеристика профессионального общения врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	2	7	6	15
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	5	7	10	22
<b>Всего</b>		<b>21</b>	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

#### 5. Тематический план лекций

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)
1.	Введение в социальную психологию общения.	<b>Л.1.</b> Психология общения: предмет, объект, задачи, методы исследования. Практическая значимость психологии общения. Роль психологии общения в подготовке врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	2
2.	Личность как субъект и объект общения.	<b>Л.2.</b> Категория личности в психологии. Роль общения в формировании и развитии личности. Личность как субъект и объект общения.	2
3.	Структура общения.	<b>Л.3.</b> Социальная коммуникация.	2
		<b>Л.4.</b> Социальная перцепция.	2
		<b>Л.5.</b> Социальная интеракция.	2
4.	Психология общностей.	<b>Л.6.</b> Социальные группы: виды, структура, динамика.	2
		<b>Л.7.</b> Власть и влияние.	2
5.	Характеристика профессионального общения врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	<b>Л.8.</b> Роль общения в профессиональной деятельности врача по общей гигиене, по эпидемиологии, специфика взаимоотношений в профессиональной среде. Основы психологии рабочей группы. Социально-психологические основы рекламы.	2

6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	<b>Л.9.</b> Конфликт: виды, механизмы, динамика.	2
		<b>Л.10.</b> Методы управления конфликтом.	1
		<b>Л.11.</b> Коммуникативная компетентность и коммуникативные нарушения. Социально-психологический тренинг как средство коррекции и профилактики коммуникативных нарушений.	2
Итого:			21

## 6. Тематический план практических занятий

№ ра зд ел а	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий	Формы контроля		Трудо- ем- кость (час.)
			текущего	рубежно- го	
1.	Введение в социальную психологию общения.	<b>П.3.1.</b> Общение. Личность как субъект и объект общения. Типы межличностного общения. Общение как фактор формирования личности, профессионального и личностного роста.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования	Не предусмотрен.	8
2.	Личность как субъект и объект общения.			Контрольная работа	
3.	Структура общения.	<b>П.3.2.</b> Коммуникативная сторона общения: определение, типы коммуникации. Обратная связь. Коммуникативные барьеры. Средства общения.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	8
		<b>П.3.3.</b> Перцептивная сторона общения, функции, механизмы и эффекты социальной перцепции.			7
		<b>П.3.4.</b> Интерактивная сторона общения. Характеристика стратегий межличностного взаимодействия.			7
4.	Психология общностей.	<b>П.3.5.</b> Малые группы: понятие, виды, структура, динамика. Власть и влияние.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	7



5.	Характеристика профессионального общения врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	<b>П.3.6.</b> Общение в профессиональной деятельности врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	7
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	<b>П.3.7.</b> Конфликт. Стратегии поведения в конфликте. Коммуникативная компетентность. Нарушения коммуникации. Социально-психологический тренинг.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	7
Итого					51

7. Лабораторный практикум - не предусмотрен.

## 8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося

### 8.1 Содержание самостоятельной работы

№ раздела	Раздел дисциплины	Наименование работ	Трудоемкость (час)
1.	Введение в социальную психологию общения.	<i>Подготовка домашнего задания:</i> работа с учебником, учебными пособиями, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы.	2
2.	Личность как субъект и объект общения.	<i>Подготовка домашнего задания:</i> работа с учебником, учебными пособиями, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы. <i>Подготовка к контрольной работе.</i>	6
3.	Структура общения.	<i>Подготовка домашнего задания:</i> работа с учебником, учебными пособиями, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы. <i>Подготовка к контрольной работе.</i>	6
4.	Психология общностей.	<i>Подготовка домашнего задания:</i> работа с учебником, учебными пособиями, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы. <i>Подготовка к контрольной работе.</i>	6
5.	Характеристика профессионального общения врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	<i>Подготовка домашнего задания:</i> работа с учебником, учебными пособиями, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы. <i>Подготовка к контрольной работе.</i>	6

6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	<i>Подготовка домашнего задания: работа с учебником, учебными пособиями, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы. Подготовка к контрольной работе.</i>	10
Итого:			36

## 8.2 Тематика курсовых проектов (работ) и/или реферативных работ

Не предусмотрены.

## 8.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Данный раздел рабочей программы разрабатывается в качестве самостоятельного документа «Методические рекомендации для студента» в составе УМКД.

## 9. Ресурсное обеспечение

### 9.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1	2	3	4	7	8
1.	Социальная психология. Учебник для студентов вузов.	Андреева Г.М.	М., 2006	35	-
2.	Психология управления: учебное пособие [Электронный ресурс].	Королев Л.М.	М.: Дашков и К, 2016. - <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394026324.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394026324.html</a>	1	-
3.	Социальная психология: учеб. пособие [Электронный ресурс].	Лебедева Л.В.	М.: ФЛИНТА, 2013. - <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html</a>	1	-
4.	Конфликтология: учеб. пособие для бакалавров [Электронный ресурс].	Руденко А.М., Самыгин С.И.	Ростов н/Д : Феникс, 2013. - (Высшее образование) - <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html</a>	1	-

## 9.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров	
				в библиотеке	на кафедре
1	2	3	4	7	8
1.	Психология общения: учебное пособие.	Чернова Г.Р., Слотина Т.В.	СПб : Питер, 2012.	5	-
2.	Психология общения. Учебно-методическое пособие.	Дейнека Н.В., Киреева Т.И.	Самара, 2011	-	5
3.	Психология профессионального общения. Учебно-методическое пособие.	Дейнека Н.В., Киреева Т.И.	Самара: Ас Гард, 2012.	-	5
4.	Общая и социальная психология: учебно-методическое пособие.	Мельченко Н.И., Карасева Л.А., Борисова Т.В.	Москва; Самара: Перспектива, 2002.	-	1

## 9.3 Программное обеспечение

Не используется.

## 9.4 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### Ресурсы открытого доступа

1. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
2. Российская Национальная библиотека (РНБ) <http://www.nlr.ru/>
3. Электронная библиотека медицинского вуза <http://www.studmedlib.ru/>

### Информационно-образовательные ресурсы

1. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации
2. Федеральный портал "Российское образование"
3. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
4. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов

### Электронные библиотечные системы

1. Министерство образования и науки РФ [www.mon.gov.ru/](http://www.mon.gov.ru/)
2. Российское образование. Федеральный портал <http://www.edu.ru/>
3. Психолого-педагогическая библиотека - [www.koob.ru](http://www.koob.ru)
4. ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

## 9.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

### Лекционные занятия:

- комплект электронных презентаций (слайдов);

- аудитория, оснащенная посадочными местами, презентационной техникой (проектором, экраном, ноутбуком).

Практические занятия:

- аудитория, оснащенная посадочными местами, столами, психодиагностическими методиками.

Самостоятельная работа студента:

- читальные залы библиотеки университета, Интернет-центр.

## 10. Использование инновационных (активных и интерактивных) методов обучения

Используемые активные методы обучения при изучении данной дисциплины составляют 4% от объема аудиторных занятий.

№ раздела	Наименование раздела (перечислить те модули, в которых используются активные и/или интерактивные образовательные технологии)	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоемкость (час.)
2.	Личность как субъект и объект общения.	<i>Лекция 2.</i> Категория личности в психологии. Роль общения в формировании личности. Личность как субъект и объект общения. <i>Проблемная лекция.</i>	2
5.	Характеристика профессионального общения врача по общей гигиене, по эпидемиологии.	<i>Практическое занятие 6.</i> Общение в профессиональной деятельности врача по общей гигиене, по эпидемиологии. <i>Практическое занятие на основе кейс-метода.</i>	1

## 11. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации: примеры оценочных средств для промежуточной аттестации, процедуры и критерии оценивания

Фонд оценочных средств разрабатывается в форме самостоятельного документа (в составе УМКД).

### *Процедура проведения промежуточной аттестации*

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология профессионального общения» проводится в форме зачета.

Зачет ставится на основании успешно выполненных работ текущего и рубежного контроля.

### *Критерии оценивания:*

«Зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил учебный материал, последовательно его излагает, не допуская существенных ошибок, демонстрирует достаточный уровень сформированности предусмотренных программой умений и навы-

ков, получил положительную оценку («отлично», «хорошо» или «удовлетворительно») за выполнение всех предусмотренных программой работ текущего и рубежного контроля.

«Не зачтено» выставляется студенту, если он не знает отдельных разделов программного материала или допускает существенные ошибки в его изложении, демонстрирует низкий уровень сформированности умений и навыков, получил оценку «неудовлетворительно» за одну или более работ из всех предусмотренных программой работ текущего и рубежного контроля.

## 12. Методическое обеспечение дисциплины

Методическое обеспечение дисциплины «Психология профессионального общения» разрабатывается в форме отдельного комплекта документов: «Методические рекомендации к лекциям», «Методические рекомендации к практическим занятиям», «Фонд оценочных средств», «Методические рекомендации для студента» (в составе УМКД).

**Примеры оценочных средств для рубежного контроля успеваемости:** контрольная работа

### *Контрольная работа по разделу 6*

**«Социально-психологическая характеристика конфликтов. Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений».** *Практическое занятие №7.*

Задание 1. Дайте определение понятия «конфликт», назовите типы и перечислите элементы конфликта.

*Эталон ответа:*

Конфликт (от лат.) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения и данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п. Конфликтная ситуация, таким образом, содержит субъектов возможного конфликта и его объект. Однако, чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, конфликт из потенциального переходит к актуальный.

Социально-психологический анализ позволяет выделить четыре типа конфликта:

**1. Внутрличностный.** В этом случае сторонами конфликта могут выступать две или более составляющих одной и той же личности. Например, отдельные черты, типы или инстанции. В этом случае мы имеем дело с конфликтогенным столкновением отдельных особенностей личности и поведения человека. Этот тип конфликта не соответствует определению, данному выше. Однако, его возможные дисфункциональные последствия аналогичны последствиям других типов конфликта. Он может принимать различные формы, и из них наиболее распространена форма ролевого конфликта, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы или, например, когда производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Исследования показывают, что такой конфликт может возникнуть при низкой удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

**2. Межличностный конфликт** возникает между отдельными личностями. При этом наблюдается конфронтация по поводу потребностей, мотивов, целей, ценностей или уста-

новок. Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего, это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый из них считает, что поскольку ресурсы ограничены, он должен убедить вышестоящее руководство выделить эти ресурсы ему, а не другому руководителю.

Межличностный конфликт также может проявляться и как столкновения личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

**3. Личностно-групповой конфликт** зачастую возникает в случае несоответствия поведения личности групповым нормам и ожиданиям. Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы. Например, обсуждая на собрании пути увеличения объема продаж, большинство будет считать, что этого можно добиться путем снижения цены. А кто-то один будет убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли. Хотя этот человек, мнение которого отличается от мнения группы, может принимать близко к сердцу интересы компании, его все равно можно рассматривать как источник конфликта, потому что он идет против мнения группы.

**4. Межгрупповой.** В этом случае может происходить столкновение стереотипов поведения, норм, целей или ценностей различных групп. Организации состоят из множества формальных и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникнуть конфликты. Неформальные группы, которые считают, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться и попытаться «рассчитаться» с ним снижением производительности. Яркий пример межгруппового конфликта – конфликт между профсоюзом и администрацией. Конфликт этнический – тип социального межгруппового конфликта, вызванный несовместимостью или несовпадением интересов и целей определенных этнических групп, выражающий стремление той или иной этнической группы изменить свое положение в отношении с другими этническими группами или государством.

В современной психологии выделяют ряд основных элементов конфликта:

- стороны (участники, субъекты) конфликта;
- условия протекания конфликта;
- образы конфликтной ситуации;
- возможные действия участников конфликта;
- исход конфликтной ситуации.

**Задание 2.** Опишите пример межличностного конфликта, выделив его основные стадии и оценив (указав) вариант разрешения.

*Эталон ответа:*

В описываемом конфликте должны быть выделены следующие стадии:

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации, которая не сразу опознается людьми («стадией потенциального конфликта»). В условном виде это представляется так: стороны А и Б оказываются участниками конфликта, если стремление А к достижению определенного состояния, цели, потребности объективно препятствует достижению Б желаемого им состояния и наоборот.

2. Осознание объективной конфликтной ситуации (только восприятие ситуации как конфликтной порождает соответствующее поведение). Для того, чтобы конфликт был осознан, необходим инцидент, т.е. ситуация, при которой одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.

3. Переход к конфликтному поведению. После того, как конфликт осознан, стороны переходят к конфликтному поведению, которое направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений. При переходе конфликта из потенциального в актуальный он может развиваться как прямой или опосредованный, конструктивный стабилизирующий или неконструктивный.

4. Разрешение конфликта. Оно возможно как за счет изменения объективной конфликтной ситуации, так и за счет преобразования ее образов, имеющих у оппонентов.

Варианты разрешения конфликта:

1. полное разрешение на объективном уровне за счет преобразования объективной конфликтной ситуации. Например: пространственное или социальное разведение сторон, предоставление им дефицитных ресурсов, отсутствие которых привело к конфликту;

2. частичное разрешение на объективном уровне за счет преобразования объективной конфликтной ситуации в направлении создания незаинтересованности в конфликтных действиях;

3. полное разрешение на субъективном уровне за счет кардинального изменения образов конфликтной ситуации;

4. частичное разрешение на субъективном уровне за счет ограниченного, но достаточного для временного прекращения противоречия изменения образов в конфликтной ситуации.

Задание 3. Предложите как можно больше объективных и организационно-управленческих условий предупреждения конфликтных ситуаций.

*Эталон ответа:*

I. Объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов:

- Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации – основное объективное условие предупреждения конфликтов. Очевидно, что если у человека нет жилья, семья проживает в чужой квартире без удобств, он часто болеет и т.п., то у него больше проблем, противоречий, конфликтов.

- Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации. Анализ конфликтов между людьми показал, что типичной объективной причиной их возникновения является недостаток материальных благ и их несправедливое распределение. Менее часто причиной конфликтов выступает несправедливое распределение духовных благ. Оно обычно связано с поощрениями, наградами и т.п.

- Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций. К подобным ситуациям относятся: унижение начальником личного достоинства подчиненного; определение размеров зарплаты; назначение на вакантную должность при наличии нескольких претендентов; перевод сотрудника на новое место работы; увольнение сотрудника и другие.

- Успокаивающая материальная среда, окружающая человека. К факторам материальной среды, способствующим уменьшению вероятности конфликтов, можно отнести: удобную планировку рабочих и жилых помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, окраску помещений в спокойных тонах, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов и т.д.

II. Объективно-субъективные условия предупреждения конфликтов (организационно-управленческие факторы):

- Структурно-организационные условия предупреждения конфликтов связаны с оптимизацией структуры цеха, завода, фирмы, с одной стороны, как организации, с другой

стороны, как социальной группы. Максимальное соответствие формальной и неформальной структур коллектива стоящим перед ним задачам обеспечивает минимизацию противоречий, возникающих между структурными элементами организации, и уменьшает вероятность возникновения конфликтов между работниками.

- Функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками. Это способствует предупреждению конфликтов между сотрудниками, поскольку функциональные противоречия, как правило, в конце концов, порождают противоречия межличностные.

- Личностно-функциональные условия предупреждения конфликтов. Соответствие работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность, составляет личностно-функциональные условия предупреждения конфликтов. Назначение сотрудника на должность, которой он не в полной мере соответствует по своим профессиональным, нравственным, другим психологическим и физическим качествам, создает предпосылки для возникновения конфликтов между этим работником и его начальниками, подчиненными, сослуживцами.

- Ситуативно-управленческие условия связаны, прежде всего, с принятием оптимальных управленческих решений и грамотной оценкой результатов деятельности других работников, особенно подчиненных. Некомпетентные решения провоцируют возникновение у руководителя конфликтов с теми, кто будет их исполнять и видит их непродуманность. Необоснованная негативная оценка результатов деятельности также способствует возникновению предконфликтной ситуации между оценивающим и оцениваемым.

#### ***Критерии оценки выполнения контрольной работы:***

- а) балл "5" ставится за полное, безошибочное и самостоятельное выполнение всех заданий;
- б) балл "4" ставится за правильное и самостоятельное выполнение задания при наличии единичных и несущественных недочетов;
- в) балл "3" ставится за выполнение задания при единичных случаях невыполнения установленных качественных требований;
- г) балл "2" ставится за выполнение задания с грубыми ошибками или его невыполнение.

**Примеры оценочных средств для текущего контроля успеваемости:** устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования.

#### **1. Перечень вопросов по теме:**

«Общение. Личность как субъект и объект общения. Типы межличностного общения. Общение как фактор формирования личности, профессионального и личностного роста».

*Практическое занятие №1.*

1. Что такое общение?
2. Какие Вы знаете виды общения?
3. Какова структура общения?
4. Как классифицируются средства общения?
5. Каковы функции общения?
6. Какие Вы знаете типы межличностного общения?
7. Что такое личность, какова структура личности?
8. Какова роль общения в формировании личности человека?
9. Какие качества врача по общей гигиене, по эпидемиологии можно считать профессионально-важными?



10. Какова роль общения в профессиональном и личностном росте?

### **Критерии оценки устного ответа:**

**Отлично** - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

**Хорошо** - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

**Удовлетворительно** - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**Неудовлетворительно** - ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, гистологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.

## **2. Перечень заданий для самоисследования по теме:**

«Малые группы: понятие, виды, структура, динамика. Власть и влияние».

*Практическое занятие №5*

Задание 1: Исследуйте степень выраженности у Вас лидерских качеств с помощью Методики диагностики лидерских способностей (Е. Жариков, Е. Крушельницкий)

Задание 2: Исследуйте степень Вашего стремления к власти с помощью Методики «Мотив власти» (Е.П. Ильин).

Задание 3: Исследуйте свой стиль руководства трудовым коллективом с помощью Методики определения стиля руководства трудовым коллективом (В.П. Захаров, А.Л. Журавлев).

## **Требования к письменному отчету по самоисследованию**

В ходе описания самоисследования по психодиагностической методике студент должен:

1. Указать корректное название и автора(ов) методики психодиагностики.
2. Указать цель исследования.
3. Представить протокол исследования.
4. Изложить обработку данных исследования.

5. Представить интерпретацию результатов исследования (краткое резюме).

**Критерии оценки отчета по самоисследованию:**

«**Зачтено**» – самоисследование проведено корректно и описано с соблюдением всех требований к отчету.

«**Не зачтено**» – самоисследование не проведено или проведено не полностью и описано с несоблюдением одного (или более) требования(ий) к отчету.

#### 14. Лист изменений

№	Дата внесения изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	Содержание изменения	Подпись