

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет имени академика
И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации**

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Методического Совета
ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П.Павлова

_____ проф. А.И.Яременко
« _____ » _____ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Санкт-Петербург
2024

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура) по учебным планом по группам научных специальностей 1.4. Химические науки, 1.5. Биологические науки, 3.1. Клиническая медицина, 3.2. Профилактическая медицина, 3.3. Медико-биологические науки, 5.3. Психология

Составитель: к.с.н., доцент Тюсова О.В. _____
д.пс.н., доцент Исаева Е.Р. _____

Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры общей и клинической психологии 22 мая 2024 г., протокол №46

Зав. кафедрой: д.пс.н., профессор Исаева Е.Р. _____

Рабочая программа одобрена Ученым советом по послевузовскому образованию, протокол № _____ от « _____ » _____ 2024 г

Председатель Совета проф. Н.Л.Шапорова _____

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по послевузовскому образованию _____

К.С. Клюковкин

Декан факультета послевузовского образования _____

Н.Л.Шапорова

1. Цели и задачи изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у аспиранта углубленных профессиональных знаний в области психологии профессионального общения, получение практических умений и навыков для эффективного взаимодействия с людьми и педагогической практики.

Задачи

1. Углубленное изучение основ, функций и факторов общения.
2. Изучение методик установления психологического контакта, техник эффективного слушания и убеждения в условиях профессионального взаимодействия.
3. Обучение навыкам проведения дискуссии, техникам и стратегиям самопрезентации и публичных выступлений.
4. Изучение стратегий и правил поведения в конфликтных ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Психология профессионального общения» входит в блок дисциплин по выбору.

Область применения программы. Рабочая программа дисциплины «Психология профессионального общения» является частью основной образовательной программы высшего образования по следующим направлениям подготовки научно-педагогических кадров аспирантов, учебным планом по группам научных специальностей 1.4. Химические науки, 1.5. Биологические науки, 3.1. Клиническая медицина, 3.2. Профилактическая медицина, 3.3. Медико-биологические науки, 5.3. Психология. Дисциплина базируется на знаниях, умениях и компетенциях, полученных аспирантом в процессе его обучения в высшем учебном заведении по специальности лечебное, стоматология, педиатрия, необходимых для ее изучения.

Знания и навыки, полученные аспирантами при изучении данной дисциплины, необходимы для реализации профессиональной и педагогической деятельности.

3. Требования к результатам освоения дисциплина (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

В результате изучения дисциплины аспиранты должны:

- Знать
 - содержание процесса общения и личностного развития, их особенности и способы реализации при решении профессиональных задач
 - содержание процесса общения, способы и механизмы психологического влияния
 - основные этапы подготовки публичного выступления
- Уметь
 - формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения
 - осуществлять педагогический процесс с использованием основ психологии общения
 - осуществлять педагогический процесс с использованием основ психологии общения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

По учебному плану подготовки аспирантов трудоёмкость учебной нагрузки обучающегося при освоении данной дисциплины составляет:

Всего - 2 з.е./72 часа, в том числе:

аудиторная/самостоятельная = 25%/75%

обязательная аудиторная учебная нагрузка аспиранта - 36 часов;

самостоятельной работы аспиранта 36 часов

| <i>Вид учебной работы</i> | <i>Трудоёмкость</i> | |
|----------------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| | <i>З.е.</i> | <i>часов</i> |
| ВСЕГО | 3 | 72 |
| Аудиторная учебная нагрузка (Ауд) в том числе: | | 36 |
| Лекции (Л) | | 20 |
| Семинары | | 16 |
| Внеаудиторная самостоятельная работа (СР) | | 36 |
| Форма контроля | | зачет |

4.2. Тематический план дисциплины

| <i>Наименование разделов и тем дисциплины</i> | <i>Всего, часов</i> | <i>Аудиторная работа</i> | | <i>Внеаудиторная работа СР</i> |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------------|
| | | <i>Л</i> | <i>Семинары</i> | |
| 1. Психология общения | | 2 | - | 4 |
| 2. Невербальное общение | | 2 | 3 | 6 |
| 3. Вербальные средства коммуникации | | 2 | 3 | 4 |
| 4. Конфликт | | 4 | 3 | 6 |
| 5. Виды психологического влияния | | 2 | 1 | 4 |
| 6. Самопрезентация и самопродвижение | | 4 | 3 | 6 |
| 7. Эффективное публичное выступление | | 4 | 3 | 6 |
| | | 20 | 16 | 36 |

4.3 Содержание разделов дисциплины

| <i>№ п/п</i> | <i>Наименование раздела дисциплины</i> | <i>Содержание раздела</i> |
|--------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Психология общения | 1.1. Общение и межличностное взаимодействие в медицинской и педагогической деятельности. Понятие психологической компетентности врача. 1.2. Структура и функции коммуникативного процесса. Эффекты межличностного восприятия. Вербальные и невербальные средства коммуникации. |

| | | |
|----|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Невербальное общение | 2.1. Параметры невербального общения. Визуальный контакт, мимика, межличностная дистанция, позы, жесты, экстралингвистика, паралингвистика. Значение культуральных различий в невербальных коммуникациях. |
| 3. | Вербальные средства коммуникации | 3.1. Структура беседы. Вербальные средства психологического воздействия. Понятие об активном слушании. Техники рефлексивного и нерефлексивного слушания 3.2. Роль вопросов в вербальной коммуникации. Виды и функции вопросов. Методы аргументации. Обсуждение. Групповая дискуссия о преимуществах различных средств коммуникации в профессиональном общении. |
| 4. | Конфликт | 4.1. Понятие о конфликте. Структура конфликта. Этапы развития конфликта. 4.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Самооценка стратегии поведения в конфликте (тест Томаса). 4.3. Техники снятия напряжения в конфликте. Групповая игра «Дерево конфликтов». |
| 5. | Виды психологического влияния | 5.1. Основные способы и механизмы психологического влияния. Техники аргументации и контраргументации. Основные правила ведения спора, убеждения партнера и преодоления возражений. 5.2. Знакомство с видами манипулятивных "психологических игр" в практике работы врача. Алгоритм противостояния манипулятивному влиянию. |
| 6. | Самопрезентация и самопродвижение | 6.1. Основные понятия. Построение собственного имиджа. Цели и формы самопрезентации. Стратегии самопродвижения. Основные характеристики уверенного поведения. |
| 7. | Эффективное публичное выступление | 7.1. Понятие цели и темы публичного выступления. Способы отбора информации. Структура публичного выступления: вступление, основная часть, заключение. Техники публичного выступления. Эмоции и заражение в публичном выступлении. Управление аудиторией. |

4.4. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа предполагает изучение учебного материала, перенесенного с аудиторных занятий на самостоятельную проработку, чтение дополнительных литературных источников, подготовку к семинарским занятиям согласно учебному плану.

Аспирант занимается конспектированием лекций, реферированием первоисточников и научно-исследовательской литературы по тематическим блокам.

Вопросы для самоподготовки.

1. Чем определяется эффективность общения? Какие бывают типы и виды общения?
2. Какие факторы влияют на общение? Сформулируйте основные коммуникативные барьеры.
3. В каких ситуациях невербальные способы общения преимущественно дают информацию о собеседнике?
4. Какие требования к невербальному поведению диктует публичная дистанция?
5. Опишите мимические реакции, жесты, позу человека, переживающего тревогу, радостное волнение, страх?
6. Какую роль играет «малый разговор» в процессе установления контакта?
7. Что мешает эффективному слушанию?
8. Что способствует пониманию партнера?
9. Как можно классифицировать виды вопросов?
10. Каковы могут быть позиции партнеров по общению?
11. Что такое конфликт?
12. Приведите примеры конструктивного и деструктивного разрешения конфликта?

13. Какие существуют стратегии поведения в конфликте?
14. Что помогает снизить напряжение в конфликте?
15. Какого рода факторы влияют на формирование взаимоотношений в лечебном и педагогическом процессе?
16. Какой специфический опыт формирует отношение больного к врачу и врача к больному?

4.5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины

4.5.1. Система и формы контроля

Текущий контроль успеваемости осуществляет преподаватель.

По результатам освоения программы дисциплины «Психология профессионального общения» аспирант должен сдать зачет.

Зачет в соответствии с индивидуальным планом аспиранта входит в содержание промежуточной аттестации по итогам III или IV семестров, фиксируется в зачетном листе аспиранта.

Зачет состоит из тестового контроля по разделам программы. В случае неудовлетворительного прохождения тестового контроля аспирант сдает зачет в виде устного собеседования по темам занятий.

4.5.2. Критерии оценки качества знаний аспирантов

Тестовый контроль – зачет при 60% правильных ответов, (22 правильных ответа из 36 тестовых заданий в течение), 30 минут на выполнение тестового контроля.

Устный зачет по дисциплине включает 2 вопроса по темам дисциплины:

зачет – удовлетворительные и полные знания по темам дисциплины, умение применять полученные знания на практике;

незачет - фрагментарные знания, отсутствие знаний хотя бы по одному из заданных вопросов.

4.5.3. Тестовый контроль дисциплины.

1. Соотнесите функции общения

- | | |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| А) формирующая функция | 1. познание, понимание и утверждение себя в своих собственных глазах |
| Б) функция подтверждения | 2. развитие личности, обогащение опытом |
| В) прагматическая функция | 3. реализация определенной совместной деятельности |

2. Укажите основные компоненты общения:

- а) мотивационный
- б) координационный;
- в) информационный
- г) побудительный;
- д) перцептивный
- е) эмоциональный

3. Осознание человеком того, как он в действительности воспринимается и оценивается другими людьми, называется...

- а) идентификацией;
- б) рефлексией;
- в) эмпатией;
- г) каузальной атрибуцией

4. Эффект, при котором человек ожидает от окружающих поведения, свойственного ему самому называется:

- а) эффектом авансирования;
- б) эффектом проецирования;
- в) эффектом последовательности;
- г) эффектом ореола.

5. Случай, когда педантичный преподаватель обижен и оскорблен опозданием студента, считая его безответственным и невоспитанным, является проявлением...

- А) эффекта «ореола»
- Б) барьера понимания
- В) стереотипа
- Г) ошибки каузальной атрибуции

6. Соотнесите виды коммуникативных барьеров с примерами их проявления:

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| А) фонетический барьер | 1. разная межличностная дистанция у итальянца и шведа |
| Б) барьер социо-культурного различия | 2. чрезмерное использование слов-паразитов у подростка |
| В) барьер отношения | 3. раздражающий неприятный для кого-то голос говорящего |
| Г) семантический | 4. употребление в обычной жизни слов из тюремного лексикона |

7. Вставьте слово. Процесс передачи информации без использования речи это - ...

8. К невербальным компонентам общения НЕ относятся...

- а) проксемика;
- б) аттракция;
- в) экстралингвистика;
- г) паралингвистика;
- д) кинесика.

9. Какие сигналы относятся к группе собственно невербального поведения

- А) сигналы глаз
- Б) речевые паузы
- В) расстояние между собеседниками
- Г) внешний вид

10. От каких психологических параметров зависит расстояние между собеседниками при непосредственном общении:

- А) от социального статуса одного из собеседников
- Б) от степени эмоциональной близости участников
- В) от возраста собеседников
- Г) от остроты зрения собеседников

11. Расстояние социально-делового общения согласно утверждению Дж. Трейджера и Э. Холла составляет...

- а) свыше 400 см;
- б) до 45 см;
- в) 45-120 см;
- г) 120-400 см.

12. Экспрессивным жестом является:

- А) помахивание кистью руки при встрече и прощании
- Б) взмахи рук при выяснении отношений
- В) кивок головы в случае согласия
- Г) поклон актера в финале спектакля

13. Опишите, какие позы наиболее желательны при взаимодействии врача и пациента?

14. Мимика какой части лица наименее контролируема и наиболее информативна?

- А) глаза
- Б) лоб

- В) рот
- Г) нос и щеки

15. Исходя из представлений о функциональной асимметрии мозга, напишите, какая часть лица наиболее эмоциональна.

16. Установите соответствие между знаковыми системами и признаками, их выражающими:

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| А) паралингвистическая система | 1. тембр голоса |
| Б) экстралингвистическая система | 2. пауза |
| | 3. кашель |
| | 4. темп речи |
| | 5. плач |

17. К видам вербальной коммуникации относятся:

- А) устная речь
- Б) слушание
- В) смех
- Г) письменная речь
- Д) кашель

18. Напишите, как называется скрытая вербализация, сопровождающая процесс мышления.

19. Установите соответствие между фазами партнерского общения и средствами общения на определенной фазе:

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| а) установление контакта | 1. невербальные и вербальные сигналы, способствующие установлению доверия |
| б) обсуждение | 2. умение задавать вопросы |
| в) завершение контакта | 3. подведение итогов |
| г) ориентация в проблеме | 4. аргументация |

20. Какие вербальные сигналы располагают собеседника к контакту:

- А) терпеливое слушание;
- Б) обращение к человеку по имени;
- В) малый разговор;
- Г) использование манипуляций
- Д) комплимент;
- Е) все ответы правильны.

21. Непринужденная беседа на приятную для собеседников тему с целью создания благоприятного контакта это -....

22. Вопросы, предполагающие однозначный ответ, являются...

- а) альтернативными;
- б) закрытыми;
- в) риторическими;
- г) открытыми.

23. Соотнесите:

- | | |
|---------------|------------------------------------------------------------------------|
| А) лесть | 1. подчеркивание достоинств |
| Б) комплимент | 2. оценка личных качеств |
| В) похвала | 3. преувеличение достоинств человека, которых у человека возможно нет. |

24. Соотнесите приемы активного слушания:

А) неререфлексивное слушание

Б) рефлексивное слушание

В) эмпатическое слушание

1. понимание чувств, переживаемых собеседником
2. обратная связь говорящему, выяснения значения смысла сказанного
3. умение «внимательно» молчать, не вмешиваясь в речь говорящего

25. Раскройте смысл такого вида влияния как «самопродвижение»

26. Укажите конструктивные виды влияния:

А) Внушение

Б) Самопродвижение

В) Формирование благосклонности

Г) Аргументация

Д) Манипуляция

27. Установите последовательность развития конфликта:

а) конфликтные действия;

б) ущемление интересов другой стороны;

в) появление проблемы, интересующей двух или более человек;

г) разрешение конфликта

28. Опишите, в чем состоит конструктивная функция конфликта?

29. Посягательство одной стороны на какую-либо из потребностей другой стороны называется:

а) инцидент;

б) противоречие;

в) конфликтная ситуация

г) конфликт

30. То, из-за чего возникает конфликт — это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) объекты конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

31. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны называется:

а) сотрудничество;

б) соперничество;

в) избегание;

г) компромисс

д) уступчивость

32. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого человека называется:

а) соперничество

б) конкуренция;

- в) компромисс;
- г) приспособление.
- д) избегание)

33. Стремление субъектов взаимодействия к поиску решения, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон, называется....

34. «За двумя зайцами погонишься..» -- это пример конфликта:

- А) когнитивного
- Б) внутригруппового
- В) конфликта ценностей
- Г) мотивационного

35. Внутриличностный ролевой конфликт представляет собой:

- А) противоречия между требованиями роли и возможностями личности
- Б) разные ролевые позиции личности оказываются несовместимыми
- В) несогласованность представлений, убеждений, ценностей личности.
- Г) столкновение личностных позиций двух людей

36. Межличностный конфликт представляет собой:

- а) столкновение значимых, противоположно направленных мотивов;
- б) столкновение интересов групп или социальных общностей;
- в) столкновение субъектов, чьи цели несовместимы или являются взаимоисключающими
- г) отражение социально-экономических проблем общества.

Ответы

1. А-2, б-1,в-3
2. В,д,е
3. Б
4. Б
5. Г
6. А-2,б-1,в-3, г-4
7. Невербальная коммуникация
8. Б
9. А,в,г
10. А,б,в
11. Г
12. Б
13. Ассиметричные, открытые, естественные
14. В
15. Левая половина
16. А-1,4 Б-2,3,5
17. А,Б,Г
18. Внутренняя речь
19. А-1, б-2, в-4,г-3
20. А,б,в,д
21. Малый разговор
22. Б

23. А-3,б-1, в-2
24. А-3, б-2, в-1
25. Открытое предъявление свидетельств своей компетентности.
26. Б, г
27. В-а-б-г
28. Выход отношений на новый уровень, развитие
29. В
30. В
31. Г
32. А
33. Сотрудничество
34. Г
35. А,б
36. В

4.5.4 ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ по дисциплине «Психология профессионального общения»

В случае неудовлетворительного прохождения тестового контроля аспирант сдает зачет в виде устного собеседования по темам занятий

Перечень вопросов к зачету.

1. Общение и межличностное взаимодействие в медицинской и педагогической деятельности.
2. Понятие психологической компетентности врача.
3. Структура и функции коммуникативного процесса. Эффекты межличностного восприятия.
4. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
5. Параметры невербального общения. Значение культуральных различий в невербальных коммуникациях.
6. Структура беседы. Вербальные средства психологического воздействия.
7. Понятие об активном слушании. Техники рефлексивного и нереплексивного слушания
8. Роль вопросов в вербальной коммуникации. Виды и функции вопросов.
9. Методы аргументации.
10. Преимущества различных средств коммуникации в профессиональном общении.
11. Понятие о конфликте. Структура конфликта. Этапы развития конфликта.
12. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Техники снятия напряжения в конфликте.
13. Основные способы и механизмы психологического влияния.
14. Техники аргументации и контраргументации.
15. Основные правила ведения спора, убеждения партнера и преодоления возражений.
16. Построение собственного имиджа. Цели и формы самопрезентации.
17. Стратегии самопродвижения. Основные характеристики уверенного поведения.
18. Понятие публичного выступления. Структура публичного выступления.
19. Техники публичного выступления.
20. Способы влияния и управления аудиторией в публичном выступлении.

Критерии оценки:

- оценка «зачет» выставляется аспиранту, если ответы на вопросы полные, логично построенные, аргументированные, демонстрируют знания психологии общения и смежных дисциплин, понимание их практического применения;

- оценка «незачет» выставляется аспиранту, если он демонстрирует фрагментарные, неполные знания хотя бы по одному из двух вопросов.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Кадровое обеспечение

Преподавание модуля обеспечивается сотрудниками, входящими в штат кафедры общей и клинической психологии ПСПбГМУ им. И.П.Павлова: проф., д.пс.н. Исаева Е.Р.; доц., к.с.н. Тюсова О.В.; доц., к.пс.н. Гуреева И.Л..

5.2. Материально-техническое обеспечение

- Учебные комнаты
- Мультимедийный комплекс (ноутбук, проектор, экран).
- Аудитория, оснащенная посадочными местами, столами, доской, мелом.

5.3. Информационное обеспечение обучения

Литература для самоподготовки

а) основная литература

1. Клиническая психология. / Под ред. Б.Д. Карвасарского. – СПб: Питер-Пресс, 2011. – 100 экз.
2. Майерс Д. Социальная психология. – СПб: Питер-Пресс, 2013. – 4 экз.
3. Почебут Л.Г., Мейжис И.А. Социальная психология. – СПб: Питер-Пресс, 2010.- 10 экз.
4. Маслоу А. Г. Мотивация и личность. – СПб: Питер-Пресс, 2013. – 4 экз.
5. Хьелл Л., Зиглер Д. Теория личности. – СПб: Питер-Пресс, 2013. – 4 экз.

б) Электронные ресурсы:

[база данных рефератов и цитирования SCOPUS](#). Контракт № 510/15-Д3 от 10/06/2015 с ООО "Эко-Вектор"

электронный информационный ресурс [ClinicalKey](#) Контракт №161-ЭА15 от 24/04/2015 с ООО "Эко-Вектор"

подписка "консультант+" № 14/785-ЭА15 от 6 февраля 2015

в) дополнительная литература

1. Чалдини, Роберт. Психология влияния / Роберт Чалдини ; [пер. с англ. Е. Волков, И. Волкова, О. Пузырева]. - 4-е изд., перераб. и доп. - СПб.[и др.] : Питер, 2009.
2. Психология менеджмента / Под. Ред. Г.С.Никифорова. СПб, 2004.
3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/под ред. Проф. В.Н. Лавриненко. – М., 2000.
4. Социально-психологические основы проф. деятельности врача: пособие для студентов – Изд-во СПбГМУ, 2004.- 100 экз.
5. Л.Г. Почебут, В.А. Чикер Организационная социальная психология. - СПб., Речь, 2000.
6. Кабаченко Т.С. Психология в управлении человеческими ресурсами: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2003.
7. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова.- СПб.,2001.
8. Столяренко Л.Д. Педагогическая психология. – Ростов н/Д., Феникс, 2000.
9. Якунин В.А. Педагогическая психология. – СПб., Питер, 2000.
10. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 2004.
11. Шейнов В.П. Манипулирование и защита от манипуляций. – СПб: Питер, 2014.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

<http://www.msmsu.ru/>, <http://mon.gov.ru/>, <http://www.ipras.ru/>, <http://ismo.ioso.ru/>,
<http://www.pirao.ru/ru/news/>, <http://www.medpsy.ru/index.php>