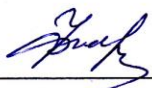


федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра медицинской психологии и психотерапии

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

  
« 22 » мая 2017 г.

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

  
« 02 » мая 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ  
Б.1В.ДВ.1.**

Рекомендуется для направления подготовки  
**33.05.01 Фармация**


Уровень высшего образования **Специалитет**

Квалификация выпускника **Провизор**

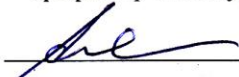
Факультет **фармацевтический**

Форма обучения **очная**


СОГЛАСОВАНО  
Декан фармацевтического  
факультета  
доцент И.К. Петрухина

  
« 12 » мая 2017 г.

СОГЛАСОВАНО  
Председатель методической  
комиссии по специальности  
профессор В.А. Куркин

  
« 12 » мая 2017 г.

Программа рассмотрена и  
одобрена на заседании  
кафедры медицинской  
психологии и психотерапии,  
протокол № 10 от  
« 02 » мая 2017 г.  
Заведующий кафедрой  
доцент О.С. Ковшова

  
« 02 » мая 2017 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по специальности 33.05.01 Фармация, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1037 от 11 августа 2016 г.

**Составители:**

Ковшова О.С. – д.м.н., доцент, заведующий кафедрой медицинской психологии и психотерапии СамГМУ

Курбатова Е.Г. – старший преподаватель кафедры медицинской психологии и психотерапии СамГМУ

**Рецензенты:**

Акопов Г.В. – д.пс.н., профессор, заведующий кафедрой общей и социальной психологии ФГБОУ ВО «Самарский государственный социально-педагогический университет»

Яньшин П.В. – д.пс.н., доцент, главный научный сотрудник лаборатории психолого-педагогических исследований ГБОУ ВО СО «Самарская государственная областная академия (Наяновой)»

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

*Цель – 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 фармацевта, 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 общекультурных компетенций:**

- **ОК-5:** Готовностью к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использованию творческого потенциала;
- **ОК-8:** Готовностью к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

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 общения» реализуется в рамках вариативной части Блока 1 "Дисциплины (модули)", дисциплины по выбору, согласно учебному плану специальности 33.05.01 «Фармация».

**Предшествующих дисциплин нет.**

**Параллельно изучаются:** философия; физиология с основами анатомии.

**Дисциплина «Психология общения» является основополагающей для изучения дисциплин:** биоэтика; христианская антропология; первая доврачебная помощь; клиническая практика «Медицинская ознакомительная».

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную

работу по следующим видам профессиональной деятельности: *медицинская; организационно-управленческая.*

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		ы
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем. Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
В том числе:		
Лекции	14	14
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Семинары (С)	34	34
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>24</b>	<b>24</b>
В том числе:		
<i>Подготовка домашнего задания: работа с учебником, учебными пособиями, словарями, справочникам, интернет-ресурсами, конспектами лекций, подготовка ответов на контрольные вопросы</i>	18	18
<i>Подготовка к контрольной работе</i>	6	6
Вид промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	зачет
<b>Общая трудоемкость:</b>		
часов	72	72
зачетных единиц	2	2

### 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.	ОК-5
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.	ОК-5
3.	Структура общения.	Уровни обмена информацией; классификация средств общения; виды вербальной коммуникации; функции	ОК-5, ОК-8

		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.	
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.	ОК-5, ОК-8
5.	Характеристики профессионального общения фармацевта.	Необходимость знаний, умений и навыков из области психологии общения для обеспечения эффективной профессиональной деятельности фармацевта; основы психологии рабочей группы; методы управления; социально-психологические основы рекламы.	ОК-5, ОК-8
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов.	Понятие, причины, виды, механизмы, структура, стадии протекания, исходы конфликта; стратегии поведения в конфликтной ситуации; управление конфликтом; профилактика конфликта.	ОК-5, ОК-8
7.	Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	Коммуникативная компетентность личности; факторы, определяющие коммуникативную компетентность; причины коммуникативных нарушений; общие принципы психокоррекции и психотерапии коммуникативных нарушений; понятие, виды, принципы организации социально-психологического тренинга.	ОК-5, ОК-8

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

№ раздела	Наименование раздела	Виды учебной работы			Всего часов.
		аудиторная		внеаудиторная	
		Лекц.	Семинальные занятия		
1.	Введение в социальную психологию общения.	2	2	2	6
2.	Личность как субъект и объект общения.	2	6	4	12
3.	Структура общения.	2	10	6	18
4.	Психология общностей.	2	4	3	9
5.	Характеристика профессионального общения фармацевта.	2	4	3	9
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов.	2	4	3	9
7.	Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	2	4	3	9
<b>Всего</b>		<b>14</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>72</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 фармацевта.	2
2.	Личность как субъект и объект общения.	<b>Л.2.</b> Категория личности в психологии. Роль общения в формировании личности. Личность как субъект и объект общения.	2
3.	Структура общения.	<b>Л.3.</b> Социальная коммуникация. Социальная перцепция. Социальная интеракция.	2
4.	Психология общностей.	<b>Л.4.</b> Социальные группы: виды, структура, динамика. Власть и влияние.	2
5.	Характеристика профессионального общения фармацевта.	<b>Л.5.</b> Роль общения в профессиональной деятельности фармацевта, специфика взаимоотношений в профессиональной среде. Основы психологии рабочей группы. Социально-психологические основы рекламы.	2
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов.	<b>Л.6.</b> Конфликт: виды, механизмы, динамика. Методы управления конфликтом.	2
7.	Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	<b>Л.7.</b> Коммуникативная компетентность и коммуникативные нарушения. Социально-психологический тренинг как средство коррекции и профилактики коммуникативных нарушений.	2
<b>Итого:</b>			<b>14</b>

## 6. Тематический план семинарских занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Тематика семинарских занятий	Формы контроля		Трудоемкость (час.)
			текущего	рубежного	
1.	Введение в социальную психологию общения.	<b>С.3. 1.</b> Общение: понятие, онтогенез, структура, функции, виды и формы. Типы межличностного общения.	Устный опрос.		2
2.	Личность как субъект и объект	<b>С.3. 2.</b> Личность. Влияние индивидуальных потребностно-мотивационных и эмоционально-	Устный опрос, письменный отчет по		2

	общения.	волевых особенностей на межличностные отношения.	результатам самоисследования		
		<b>С.3. 3.</b> Влияния темперамента и характера личности на межличностные отношения.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 4.</b> Социализация личности. Я-концепция.	Письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	2
3.	Структура общения.	<b>С.3. 5.</b> Коммуникативная сторона общения: определение, типы коммуникации. Обратная связь. Коммуникативные барьеры.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 6.</b> Вербальная коммуникация. Функции речи. Социальная сторона речевой деятельности.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 7.</b> Невербальная коммуникация. Средства невербального общения.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3.8.</b> Перцептивная сторона общения, функции и механизмы социальной перцепции.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 9.</b> Интерактивная сторона общения. Характеристика стратегий межличностного взаимодействия.	Письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	2
4.	Психология общностей.	<b>С.3. 10.</b> Психология общностей. Большие группы. Власть и влияние.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 11.</b> Малые группы: понятие, виды, структура, динамика.	Письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	2



5.	Характеристика профессионального общения фармацевта.	<b>С.3. 12.</b> Общение в профессиональной деятельности фармацевта: навыки общения в сфере реализации лекарственных средств и других фармацевтических товаров.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 13.</b> Общение в профессиональной деятельности фармацевта: навыки общения в организационно-управленческой деятельности.	Письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	2
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов.	<b>С.3. 14.</b> Конфликт: понятие, причины, виды, механизмы, структура.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 15.</b> Стратегии поведения в конфликте. Динамика и исходы конфликта.	Письменный отчет по результатам самоисследования	Контрольная работа	2
7.	Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	<b>С.3. 16.</b> Коммуникативная компетентность. Нарушения коммуникации.	Устный опрос, письменный отчет по результатам самоисследования		2
		<b>С.3. 17.</b> Общие принципы психокоррекции и психотерапии коммуникативных нарушений. Понятие, виды, принципы организации социально-психологического тренинга.	Устный опрос	Контрольная работа	2
<b>Итого</b>					<b>34</b>

7. Лабораторный практикум - не предусмотрен.

8. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося

### 8.1 Содержание самостоятельной работы

№ раздела	Модуль 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>	3 1
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>	5 1
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>	2 1
5.	Характеристика профессионального общения фармацевта.	<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>	2 1
6.	Социально-психологическая характеристика конфликтов.	<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>	2 1
7.	Психокоррекция и психотерапия коммуникативных нарушений.	<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>	2 1
<b>Итого:</b>			<b>24</b>

## 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-	Мельченко Н.И., Карасева Л.А.,	Москва; Самара:	-	1

	методическое пособие.	Борисова Т.В.	Перспект ива, 2002.		
--	-----------------------	---------------	---------------------------	--	--

### 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 6% от объема аудиторных занятий.

№ разд ела	Наименование раздела (перечислить те модули, в которых используются)	Формы занятий с использованием активных и интерактивных образовательных технологий	Трудоёмкость (час.)
---------------	---	--	------------------------

	<b>активные и/или интерактивные образовательные технологии)</b>		
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 фармацевта.	<i>Семинарское занятие 13.</i> «Общение в профессиональной деятельности фармацевта: навыки общения в организационно-управленческой деятельности». <i>Семинарское 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 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 навыков, 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 работы из всех предусмотренных программой работ текущего и рубежного контроля.

### **12. Методическое обеспечение дисциплины**

Методическое обеспечение дисциплины «Психология 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». Семинарское занятие №15.**

**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 установок. 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 условиям 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 для устного опроса по теме: «Общение: понятие, онтогенез, структура, функции, виды и формы. Типы межличностного общения». *Семинарское занятие 1.***

- 1. Что такое общение?
- 2. Что такое общение?
- 3. Какие Вы знаете виды общения?
- 4. Какова структура общения?
- 5. Как классифицируются средства общения?
- 6. Каковы функции общения?
- 7. Какие Вы знаете типы межличностного общения?
- 8. Какие Вы знаете виды межличностного общения?

**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: «Стратегии поведения в конфликте. Динамика и исходы конфликта». Семинарское занятие №15**

Задание: Исследуйте свою предрасположенность к конфликтному поведению, выявите свой стиль разрешения конфликтной ситуации с помощью опросника К. Томаса «Стиль поведения в конфликте» в адаптации Н.В. Гришиной.

#### **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

