

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Косенок Сергей Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 11.06.2024 12:08:07  
Уникальный программный ключ:  
e3a68f3eaa1e62674b54f4998099d3d6bfdcf836

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ  
«Сургутский государственный университет»**

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебно-методической работе  
\_\_\_\_\_ Е.В. Коновалова  
«13» июня 2024 г.

Институт среднего медицинского образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине**

**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность	<u>33.02.01 Фармация</u>
Форма обучения	<u>очно-заочная</u>

Сургут, 2023 год набора

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации Приказ от 13 июля 2021 г. № 449.

Разработчик:

Куликовская Е.А., преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании МО «Социально-гуманитарные и дисциплины»

«12» апреля 2024 года, протокол № 4

Председатель МО \_\_\_\_\_ Домбровская О.В., преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании учебно-методического совета института среднего медицинского образования

«15» апреля 2024 года, протокол № 5

Директор \_\_\_\_\_ Бубович Е.В., к.м.н., доцент

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Содержание учебной дисциплины
4. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений по дисциплине

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате освоения дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 33.02.01 Фармация следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные и общие компетенции:

### 1. Уметь:

- Использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности.
- Использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности.
- Общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности.
- Психологически грамотно строить свое общение.
- Эффективно вести переговоры в процессе реализации товара.
- Управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия.
- Найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта.
- Эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов.
- Выявлять факторы эффективного общения.

### 2. Знать:

- Цели, функции, виды общения.
- Средства общения.
- Психологические основы межличностного понимания.
- Особенности, этические нормы и принципы делового общения.
- Техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия.
- Техники слушания, ведения беседы и убеждения.
- Правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации.
- Особенности ролевого взаимодействия.
- Пути формирования эмпатии в общении.
- Особенности межличностной аттракции.
- Способы управления эмоциями и чувствами.
- Психологические основы формирования первого впечатления.

Код	Наименование результата обучения
Общие компетенции	
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
Профессиональные компетенции	
ПК 1.3.	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.

ПК 1.4.	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций.
ПК 1.5.	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

**Форма аттестации по дисциплине:** дифференцированный зачет

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели, функции, виды общения;</li> <li>- средства общения;</li> <li>- психологические основы межличностного понимания;</li> <li>- особенности, этические нормы и принципы делового общения;</li> <li>- техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;</li> <li>- техники слушания, ведения беседы и убеждения;</li> <li>- правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;</li> <li>- особенности ролевого взаимодействия;</li> <li>- пути формирования эмпатии в общении;</li> <li>- особенности межличностной аттракции;</li> <li>- способы управления эмоциями и чувствами;</li> <li>- психологические основы формирования первого впечатления</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере;</li> <li>- классифицирует и интерпретирует понятия;</li> <li>- анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера;</li> <li>- перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией;</li> <li>- анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах;</li> <li>- анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- обосновывает использование этических принципов общения;</li> <li>- выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценка результатов выполнения практической работы;</li> <li>– экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.</li> </ul> <p>Итоговый контроль: дифференцированный зачет, который предполагает теоретическую и практическую части.</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рациональность организации решений в смоделированных стандартных и</li> </ul>	<p>Экспертная оценка решения практической задачи.</p>

<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;</li> <li>- общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- психологически грамотно строить свое общение;</li> <li>- эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;</li> <li>- управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;</li> <li>- найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;</li> <li>- эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов;</li> <li>- выявлять факторы эффективного общения</li> </ul>	<p>нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния;</li> <li>- своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения;</li> <li>- обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы</li> </ul>	
---	--	--

### 3. Содержание учебной дисциплины

**Тема 1.** Межличностное общение в деловой сфере

**Тема 2.** Межличностная коммуникация

**Тема 3.** Межличностное взаимодействие

**Тема 4.** Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения

**Тема 5.** Правила эффективного общения

#### 4. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений по дисциплине

##### 4.1. Типовые задания для текущего контроля

**Задания для практической работы:**

**Задания для практической работы № 1:**

**Задание 1.** Напишите эссе на тему: «Эффективное общение».

**Задание 2.** Изучите и напишите доклад на тему «Вербальные и невербальные средства общения».

**Задание 3.** Изучите и напишите доклад на тему: «Виды речи».

**Задание 4.** Пройдите тест на общительность

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда». Ответ записывайте сразу после вопроса на соответствующей строке.

1. Вам предстоит ordinaria или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Сумма ваших баллов:

Обработка результатов ответ «Да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 баллов, сложите все баллы.

30-32 очка – Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков – Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очков – Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

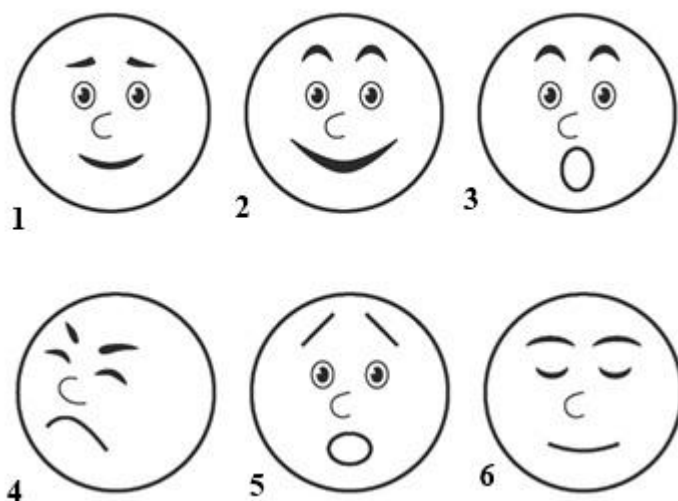
14-18 очков – у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков – Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков – Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее – Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно

**Задание 5.** Согласно нумерации опишите, какому эмоциональному состоянию человека (радость, презрение, ярость, удовольствие, внимание и т.д.) соответствуют эти мимические схемы.



Далее полученные знания на лекционном занятии отрабатываются на тренинге эффективного использования средств коммуникации и формирования доверия в общении.

Важнейшие качества, являющиеся предпосылками эффективной коммуникации:

1. Речевая компетентность: умение говорить точно, бегло, конкретно и кратко.
2. Умение и желание слушать собеседников.



3. Внимание и восприимчивость к невербальной информации (мимика, жесты, поза).
4. Наблюдательность, умение замечать тонкие нюансы поведения.
5. Эмпатия, чувствительность к эмоциональному состоянию собеседников.
6. Гибкость, способность адекватно менять свое поведение в зависимости от ситуации.

7. Удачный выбор времени, места, окружающей обстановки для общения.

Для формирования перечисленных качеств целесообразно пользоваться технологиями психологического тренинга, подразумевающими игровое моделирование ситуаций, где проявляются и тренируются важные для общения качества, а также обсуждение и рефлексия получаемого при этом жизненного опыта.

### **Задание 6. Упражнение «Рукопожатие вслепую»**

Подготовка: отодвиньте столы и стулья в сторону и освободите место для игры.

1. Партнёрами становятся те участники, которые хотели бы лучше познакомиться.
2. Оба игрока встают друг перед другом так, что за каждым остаётся по 2-3 м свободного пространства.
3. Они обмениваются рукопожатием и, пристально глядя в глаза друг другу, продолжают стоять на месте.
4. Затем все участники закрывают глаза.
5. По сигналу «Марш» партнёры разжимают руки и начинают медленно и осторожно пятиться назад на 2-3 м. При этом руки должны оставаться в том же положении, в котором были при рукопожатии.
6. После этого один из партнёров говорит: «Иди ко мне». Тогда оба игрока начинают двигаться к исходной точке и, не открывая глаз, пытаются вновь пожать руку партнёра. Затем можно открыть глаза и кратко обсудить результаты упражнения.

Замечания: В игре у партнёров возникает впечатление, что они вместе пережили небольшое приключение, а это сближает. Игроки почти ничего не сказали друг другу, а доверие в группе выросло.

### **Задание 7. Упражнение «Эмоциональная диагностика»**

Цель: диагностика состояния членов группы.

Материал: заготовка рисунка человечка, наборы карандашей, соответствующие люшеровским цветам.

Ход упражнения: преподаватель предлагает участникам каждому чувству и эмоции присвоить свой цвет и раскрасить этим цветом домик, а затем раскрасить силуэт человека.

Инструкция: «Сейчас я предлагаю вам взять бланки и наборы карандашей. Теперь можете разойтись по залу, и занять любое удобное для вас место. Займите удобное положение, и подумайте о своем настроении. Какое оно у вас на данный момент? Обратите внимание и на тело. В какой части вашего тела сосредоточена та или иная эмоция. Я прошу вас присвоить каждому чувству свой цвет и раскрасить этим цветом силуэт человека».

Обратите внимание:

- О чем вы думаете в данный момент?
- Какое чувство у вас в груди?
- Какое чувство в руках и ногах?
- Каким цветом хочется это отобразить?

### **Задание 8. Упражнение «Угадай эмоцию»**

Ход упражнения. На столе картинкой вниз раскладываются схематические изображения эмоций. Участники по очереди берут любую карточку, не показывая ее остальным. Задача участника – узнать эмоцию и изобразить ее с помощью мимики, пантомимики, голосовых интонаций. Остальные зрители должны угадать, какую эмоцию изображает человек, что происходит в его мини-сценке.

Список эмоций:

- радость;
- удивление;

- сожаление;
- разочарование;
- подозрительность;
- грусть;
- веселье;
- холодное равнодушие;
- спокойствие;
- заинтересованность;
- уверенность;
- желание помочь;
- усталость;
- волнение;
- энтузиазм.

### **Задание 9. Упражнение «Говорящее тело»**

Ход упражнения. Участники сидят в кругу. Каждый из них получает написанное на листке бумаги задание (см. приложение) изобразить позу человека в какой-то ситуации. Задания не оглашаются для всех. Участники продумывают и показывают с помощью невербального поведения (без слов) обозначенную в задании позу тела, другие участники должны определить, что именно показывает участник.

- изобразите позу человека, читающего увлекательный роман;
- изобразите позу человека, читающего сложный учебник;
- изобразите позу человека, читающего юмористический журнал;
- изобразите позу человека, пишущего письмо другу;
- изобразите позу человека, ждущего вызова в кабинет стоматолога;
- изобразите позу человека, сдающего государственный экзамен в вузе;
- изобразите позу человека, стоящего долгое время в очереди;
- изобразите позу человека, выигравшего в лотерею;
- человек читает (любовную записку, учебник, неприятное сообщение);
- человек пишет письмо (любимой, другу, врагу).

### **Задание 10. Упражнение «Отношения»**

Ход упражнения. Группа разбивается на пары. Каждая пара студентов получает на карточке ситуацию общения (в ссоре, не знакомы, но хотят познакомиться, один хочет познакомиться, а другой нет). Затем пара студентов должна невербально (жестами, мимикой, позой) показать ситуацию, отношение к процессу общения и партнеру. Остальные студенты должны определить ситуацию общения.

Ситуации общения:

- если оба заинтересованы разговором;
- если один из партнеров реагирует негативно;
- если разговор идет через силу;
- если один из партнеров хочет закончить разговор.

### **Задание 11. Упражнение «Разговор через стекло»**

Процедура проведения. Для этого упражнения по желанию выбирается пара участников, остальные будут зрителями. Круг из стульев превращается в полукруг, обращенный к импровизированной «сцене». Двоим «актерам» дается инструкция. Они находятся в аэропорту. Один из них улетает, другой — его провожает. И вот, когда проводы закончены, и отлетающий уже перешел в отсек для отлетающих, за стекло, он внезапно вспоминает, что забыл передать провожающему очень важную информацию. Он может это сделать сейчас, он видит провожающего через стекло. Однако сложность заключается в том, что стекло звуконепроницаемое, и передать информацию можно только жестами и мимикой, без слов. Один из партнеров передает информацию, другой должен его понять и ответить (тоже без слов). Затем они меняются ролями, и принимавший информацию теперь будет ее

передавать (информация будет уже новая, какую он придумает). Остальных участников просят сохранять молчание и просто наблюдать за происходящим.

Дискуссия по упражнению.

Сначала вопросы актерам:

- Что они чувствовали, легко ли было передавать информацию?
- Легко ли было расшифровывать информацию?
- Что удалось? Что не удалось?
- Почему?

Вопросы зрителям:

- Какие впечатления?
- Удалось ли самим расшифровать информацию?
- Какие были версии? Почему?
- Что понравилось?
- Что бы вы сделали по-другому?

### **Задание 12. Упражнение «Ассоциация со встречей»**

Участникам предлагается высказать свои ассоциации с встречей. Например, «Если бы наша встреча была животным, то это была бы...»

**Задание 13.** Рефлексия в конце занятия.

### **Задания для практической работы № 2:**

**Задание 1.** Изучите и напишите реферат на тему: «Виды взаимодействия».

**Задание 2.** Изучите и напишите доклад на тему: «Эмпатия, как элемент общения».

**Задание 3.** Напишите эссе на тему: «Убеждение и внушение как метод влияния на партнера в процессе общения».

**Задание 4.** Запишите разницу между понятиями «слушать» и «слышать»

**Задание 5.** Тест «Умеете ли вы слушать?»

Инструкция. Постарайтесь, не особенно задумываясь, искренне ответить на них «да» или «нет».

№	вопрос	да	нет
1.	Часто ли вы с нетерпением ждете, когда другой закончит говорить и даст возможность высказаться вам?		
2.	Бывает ли, что вы спешите принять решение до того, как поймете суть проблемы?		
3.	Правда ли, что вы порой слушаете лишь то, что вам нравится?		
4.	Мешают ли вам эмоции слушать собеседника?		
5.	Часто ли вы отвлекаетесь, когда ваш собеседник излагает свои мысли?		
6.	Запоминаете ли вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?		
7.	Бывает ли так, что слушать другого человека вам мешают собственные предубеждения?		
8.	Прекращаете ли вы слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?		
9.	Занимаете ли вы негативную позицию к говорящему?		
10.	Перебиваете ли вы собеседника?		
11.	Избегаете ли вы взгляда собеседника в разговоре?		

12.	Возникает ли у вас острое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него, опередив его собственные выводы?		
-----	--	--	--

Обработка и интерпретация результатов.

Подсчитайте количество ответов «нет».

10-12 баллов. Вы умеете достаточно хорошо слушать собеседника. Не руководствуясь предубеждениями по отношению к нему, стараетесь выделить в его словах главное. Ваши собственные эмоции не мешают вам слушать даже то, что вам не очень нравится. Поэтому многие любят общаться с вами.

8-10 баллов. Нередко вы проявляете умение слушать партнера. Даже если вы чем-то недовольны, все равно стараетесь дослушать партнера до конца. Если же партнер вам надоел, пытаетесь тактично прервать общение с ним. Иногда вы все же позволяете себе перебить собеседника для того, чтобы вставить свое «веское слово».

Менее 8 баллов. К сожалению, вы еще не научились слушать своих партнеров по общению. Вы перебиваете их, не даете высказаться до конца. Если вам не нравится то, что человек говорит, перестаете слушать его.

**Задание 6.** Решите ситуационные задачи

Эффективность общения определяется умением слушать. Слушание может быть рефлексивным и нерефлексивным. Нерефлексивное слушание – это внимательное молчание, когда нужно дать возможность собеседнику эмоционально разрядиться (кивки, поза внимания, поддакивания). В рефлексивном слушании говорящему человеку дается обратная связь словами (вопросами, комментариями).

Определите по содержанию диалога, умеют ли его участники слушать друг друга:

- а) - Хочешь послушать этот отрывок?  
- Я уже это читала. Ваш ответ \_\_\_\_\_
- б) - Я тебя так давно жду.  
- Можно было бы и не ждать, позвонил бы... Ваш ответ \_\_\_\_\_
- в) - У тебя есть собака? Я свою уже продала – не было времени на нее.  
- Нет, но... Ваш ответ \_\_\_\_\_

**Задание 7.** Определите, о чем говорят следующие ситуации:

1. О чем говорят следующие невербальные сигналы, поступающие от покупателя: стоит, скрестив руки на груди, недовольное выражение лица?

2. Игнорирование посетителя: протирать полки, что-то переставлять, поворачиваться к клиенту спиной, разговаривать по телефону, беседовать с коллегами на личные темы, что-то писать и т.д. недопустимо, поскольку затрудняет \_\_\_\_\_

3. Если покупатель не знает, какой препарат ему необходим, фармацевту следует задать несколько \_\_\_\_\_, требующих развернутых ответов.

**Задание 8. «Покупка»**

Цель: оказать помощь покупателю при покупке медикаментозных препаратов в аптеке.

Ход упражнения: Группа делится на пары. Один из студентов в паре выступает в роли фармацевта, другой в роли покупателя.

Покупателю дается инструкция

– покупатель использует авторитарный стиль общения для того, чтобы приобрести лекарственный препарат, на который у него нет рецепта от врача;

– покупатель, не может четко сформулировать, какой именно ему нужен лекарственный препарат (фармацевт, используя приемы рефлексивного слушания должен выяснить запрос покупателя);

– покупатель пожилая женщина расстроена, плачет и не может прочитать, что написано в рецепте;

– слепой покупатель не ориентируется в новой аптеке;

– покупатель приобретет одновременно 2 препарата, снижающих агрегацию тромбоцитов без рецепта.

**Задание 9.** Рефлексия в конце занятия.

### **Задания для практической работы № 3:**

В любом взаимодействии большое значение имеет статус партнера в момент общения. Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. Обычно позиции в общении рассматриваются в русле трансактного анализа. Данное направление в психологии было разработано в 60-е гг. XX в. американским психологом и психиатром Эриком Берном, разработанная им схема, выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый.

– партнер-Родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает; общение, с одной стороны, обвиняющее, авторитарное, указывающее, как правильно, с другой, доброе, ободряющее, советующее, помогающее, сверхзаботливое;

– партнер-Взрослый трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по-деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы;

– партнер-Ребенок эмоциональный, импульсивный и нелогичный, выступает то в роли приспособленца, то бунтаря, свойственно также нейтральное поведение, любознательен, боязлив, жалуется, капризничает, нетерпелив, непослушен, излучает избыток энергии. Все три связанные между собой характеристики принадлежат каждому человеку.

**Задание 1.** Пройдите «Тест ребенок, взрослый, родитель».

Инструкция: Оцените, как сочетаются три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Ключ к Тесту 1. Суммируйте баллы по номерам вопросов:

Состояние «ребенок»: вопросы № - 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

Состояние «взрослый»: вопросы № - 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

Состояние «родитель»: вопросы № - 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21. 2.

Определите процент каждого состояния (из общей суммы в 210 баллов) Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам, т.е. сумма баллов для каждого из состояний в соответствии с ключом к тесту.

Далее посредством социально-психологического тренинга отрабатываются теоретические знания

### **Задание 2. Упражнение «Инсценировка песни».**

Ход упражнения. Участники разделяются на две-три команды, и каждая получает задание подготовить и затем показать инсценировку какой-либо известной песни. Остальные участники должны угадать эту песню. Инсценировка происходит без слов. На подготовку каждой команде дается 10-15 минут. После подготовки каждая команда по очереди показывает свою инсценировку. Участники обмениваются мнениями.

Обсуждение:

- Кому удалось донести смысл песни?
- За счет чего? Кому не удалось? Почему?
- Какие были трудности при передаче и расшифровке информации?
- Какая команда лучше справилась с заданием? Почему?
- Как происходит передача информации в жизни?
- А получение ее? Замечаем ли мы сигналы жестов, мимики?

Насколько часто в жизни мы пользуемся этими каналами передачи информации?

### **Задание 3. Упражнение «Ласковое слово»**

Цель: способствовать самоанализу, развивать самораскрытие, самопознание, прояснение «Я-концепции», умение анализировать и определять психологические характеристики – свои и окружающих людей.

Ход упражнения: Вспомните и запишите, какими ласковыми словами вы называете своих родных, близких, знакомых.

- Задумайтесь, в каких случаях вы это делаете чаще?
- Когда вам что-то требуется и вы обращаетесь с просьбой к этому человеку?
- Или когда у вас хорошее настроение?
- Часто ли вы делаете это?
- Если нет, то почему?
- Что мешает вам проявлять теплые чувства по отношению к людям?
- Что вы испытываете, когда называете людей ласковыми именами?
- А люди, к которым вы так обращаетесь, как они реагируют на ваше ласковое обращение?

### **Задание 4. Упражнение «Самый-самый»**

Цель: углубление процессов самораскрытия, получение позитивной обратной связи для укрепления самооценки и актуализации личностных ресурсов, познание себя при помощи группы.

Ход упражнения. Каждый человек – уникальная личность. В чем-то он совершенно неподробен и вне всякой конкуренции. Но именно из-за того, что не все это видят, человек может быть неудовлетворен тем, как окружающие к нему относятся. Давайте же исправим это. Пусть внутри каждой команды участники расскажут о своих достоинствах, которыми они могут соперничать с другими. Итак, задумайтесь и все по очереди внутри команды расскажите о своих достоинствах и подтвердите их фактами. На подготовку отводится одна минута. А теперь просим вас рассказать о своих достоинствах с подтверждающими это фактами. Пожалуйста. Заканчиваем. Давайте теперь подведем итоги и внутри каждой команды выделим «самого-самого» по тем показателям, которые здесь обсуждались. Например, самый-самый высокий, самый-самый веселый, самый-самый находчивый и т.д. Просим вас. Заканчиваем. Теперь нам остается определить «самого-самого» из всех команд. Давайте организуем конкурсы «самых-самых». Например, самых веселых или находчивых из

числа присутствующих во всем зале. На подготовку и организацию конкурса отводится одна минута. В заключение поаплодируем «самым-самым».

#### **Задание 5. Упражнение «Кто я?»**

Цель: способствовать самоанализу, развивать самораскрытие, самопознание, прояснение «Я-концепции», умение анализировать и определять психологические характеристики — свои и окружающих людей.

Материал: лист бумаги и ручка для каждого участника.

Ход упражнения. У каждого человека есть собственная теория о том, что делает его уникальным, отличает от других людей. При этом возникает вопрос: «Разделяют ли другие мою точку зрения?» Детям группы предлагается разделить лист бумаги на три графы по вертикали: в 1-й графе ответить на вопрос: «Кто я?» Для этого быстро написать 10 слов-эпитетов, писать следует в том порядке, в каком они приходят в голову. Во 2-й графе написать, как на этот же вопрос ответили бы ваши родители, знакомые (любой значимый другой). В 3-й графе на тот же вопрос отвечает кто-то из группы. Для этого все кладут свои подписанные листочки на стол, они перемешиваются, затем каждый, не глядя, берет листочек со стола и пишет о том человеке, чей листочек ему попался. Затем листочки снова складываются на стол, и каждый забирает свой.

При обсуждении результатов данной процедуры можно обратить внимание на следующие аспекты:

- повторяется ли какое-либо качество, слово во всех трех графах;
- о чем это может говорить (например, об открытости человека в общении);
- насколько хорошо человек сам себя знает (количество слов в 1-й графе);
- отношение к самому себе (соотношение позитивных и негативных эпитетов);
- совпадают или не совпадают «Я-концепция» и представления других об этом человеке;
- из чего складываются представления других о человеке (здесь возможно обсуждение вопроса ответственности человека за презентацию себя другим людям) и т.д.

#### **Задание 6. Упражнение «Свет мой, зеркальце! Скажи»**

Цель: психологизация работы в правильности оценки своего партнера; выделение в нем главных, индивидуальных качеств, высказывание своего мнения о партнере, а также правильное оценивание мнения о себе.

Участникам игры предлагается вспомнить сказку А.С. Пушкина «О мертвой царевне и семи богатырях». Поупражняться в мимических движениях: поднять брови, опустить, нахмурить брови. Сдвинуть, надуть губы, опустить уголки губ, улыбнуться. Представить мимический образ партнеру (каждый свой).

Ведущий: «В сказке есть слова, которые произносит царица, сидя перед зеркальцем: «Свет мой, зеркальце, скажи, да всю правду доложи...». Мы сегодня попросим «зеркальце» рассказать, какие мы. Роль «зеркальца» выполнит кто-нибудь из вас. Посмотрите друг на друга, подумайте и решите, кто из вас будет «зеркальцем», а кто будет его спрашивать (участники разбиваются на пары). «Зеркальце» внимательно посмотрит на партнера и вспомнит все о нем, подумает, как и что о нем можно рассказать. По порядковым номерам и сигналу ведущего пара занимает почетное место. Один спрашивает: «Свет мой, зеркальце! Скажи, да всю правду расскажи обо мне...». А зеркальце в ответ: «Ты прекрасна (прекрасен) спору нет. И красива (красив) ты и ...» (идет творчество).

Ведущий: «Итак, мы попали в страну, где «зеркальца» умеют говорить и где можно узнать всю правду о себе.

Установка к игре! Ответы «зеркальца» не должны сводиться только к описанию внешнего портрета. Больше качественных характеристик, оценивания жизненных проявлений, ситуаций, поступков. Все секреты личности рассматривают «зеркала».

#### **Задание 7. Упражнение «Кто как поведет?»**

Цель состоит в отгадывании человека, которого задумала группа. Все участники садятся в круг, где среди них, по желанию, выбирается один человек. Он выходит из

комнаты, а группа в его отсутствие выбирает человека из оставшихся в комнате участников. Участники дают характеристику выбранного группой человека при помощи описания некоторых конкретных ситуаций и поведения данного человека в заданных условиях.

Например, группа договаривается, что предметом игры будет выступать следующая ситуация: «В транспорте ему наступили на ногу». Дальше описывается поведение оцениваемого человека — что он сказал, в каком тоне, что он сделал и т.п. После того как все участники по кругу высказали свой прогноз о поведении оцениваемого, участник, который выходил за дверь, должен ответить, кого выбрала группа.

После каждого игрового акта происходит обсуждение: анализируются основания и критерии, на основе которых участник принял решение; если он не отгадал задуманного человека, определяются причины этого.

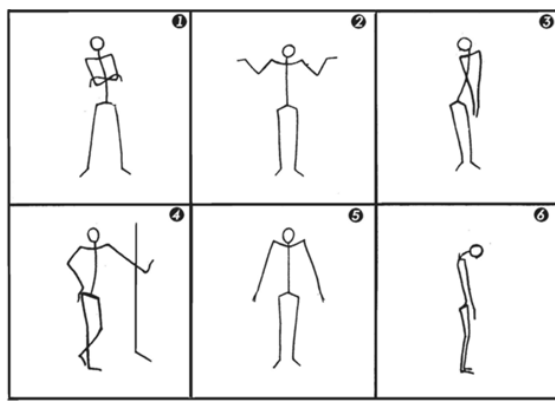
Для анализа могут быть выбраны следующие ситуации: «Он поссорился с любимой девушкой...», «Опоздал на учебное занятие...», «Он получил двойку...» и др. Для анализа важно выбирать ситуации, в которых характер человека может раскрыться наиболее полно и ярко.

**Задание 8.** Рефлексия в конце занятия.

#### Задания для практической работы № 4:

**Задание 1.** Напишите эссе на тему: «Эффективные механизмы понимания в профессиональной деятельности фармацевта».

**Задание 2.** Задание «Чтение» поз собеседника: определите, какому состоянию человека соответствуют эти позы, как в них проявляется отношение к собеседнику. Результаты занесите в таблицу.



Психологическое состояние, отношение к собеседнику	Номер фигуры
Высокомерие, пренебрежение, самоуверенность	
Робкий, виноватый, убитый горем	
Тревожность, ожидание, неуверенность	
Растерянность, удивление, непонимание, сомнение	
Смущение, застенчивость, печаль	
Удивление, нерешительность, недоумение	

#### Задание 3. Упражнение «Взаимные презентации»

Цель: сплочение группы, самопрезентации участников, получение участниками обратной связи.

Ход упражнения. «Сейчас мы разобьемся на пары. Мы с вами будем действовать по алгоритму.

Первый этап работы заключается в том, что каждый самостоятельно рисует образ, отвечая на вопрос «Я и моя профессия».

Второй этап: вы рассказываете своему партнеру о себе и своем рисунке, расскажите друг другу о себе как можно подробнее.



Третьим этапом работы будет представление группе своего партнера. Поэтому постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своем партнере. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации следующие самые важные вопросы:

- Как я вижу свою профессию;
- Что я ценю в самом себе
- Предмет моей гордости;
- Что я умею делать лучше всего.

«Презентации будут происходить следующим образом: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руки на плечи. Стоящий будет говорить от лица сидящего, называя себя именем своего партнера. Его задача – попытаться войти в роль своего партнера на время презентации, стать им, думать, рассуждать, чувствовать, переживать так, как кажется стоящему, вел и отвечал бы его партнер. Сидящий же, все это время молчит и как все остальные слушает.

После этого любой член группы имеет право задать выступающему любые вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего. Понятно, что вы можете и не знать истинного ответа на заданный вопрос, поэтому вам нужно понять, почувствовать, как ответил бы ваш партнер.

Кстати, тот, кого презентуют, не может вмешиваться, и вынужден будет молчать»

Комментарий 2. Вопросы, которые задают участники группы и ведущий выступающему, начинаются с обращения к нему по игровому имени человека, которого он презентует, и могут касаться самых разных тем, например:

- Какие качества ты наиболее ценишь в людях?
- Что ты считаешь самым отвратительным?
- Есть ли человек, который оказал сильное влияние на твою жизнь? Кто он?
- Чего бы тебе хотелось добиться в жизни? И т.п.

Обсуждение: Расскажите о своих мыслях и чувствах. Что вы чувствовали и думали, когда готовили самопрезентацию? О чем думали, когда собирали информацию о другом человеке, когда ее представляли? Удалось ли вжиться в роль? Тяжело ли было говорить от имени другого?

Комментарий 3.

Вопросы:

Оцени успешность твоей презентации своего партнера.

Удалось ли партнеру верно изложить сведения о тебе?

Получилось ли у твоего партнера стать твоим двойником?

Правильно ли он угадал ответы, которые давал от твоего имени?

#### **Задание 4. Упражнение «Другими словами»**

Ход упражнения. Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу из 5 — 6 слов. Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова и т. д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Ведущий и еще 2 – 3 добровольца выступают в роли арбитров — следят, чтобы игроки не повторяли слова, а смысл высказывания передавался верно. Если команд несколько, между ними можно провести соревнование, кто быстрее передаст таким образом высказывания (фразы всем даются разные, но сходные по сложности и количеству слов).

Смысл упражнения

Тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Обсуждение

Кому насколько сложно было выполнять это задание? С чем конкретно связаны затруднения: недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, еще с чем-то? В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?

### **Задание 5. Упражнение «Симпатия группы»**

Ход упражнения. Каждый из участников получает минуту времени для того, чтобы выступить перед группой. Выступление осуществляется в произвольной форме – это может быть устная речь, небольшая актерская роль, демонстрация каких-либо спортивных умений и т. п. Ставится лишь одна задача – вызвать с помощью этого выступления симпатию группы. Потом каждый участник оценивает выступления баллами от 1 до 5 с позиции того, насколько участник вызвал с его помощью симпатию. Это делается письменно, на небольших листочках бумаги. Когда все выступления завершены, ведущий собирает эти листочки и вычисляет сумму баллов, набранных каждым выступающим, и называет 3 – 5 участников, набравших наивысший балл. Полностью озвучивать список не рекомендуется, так как это может оказаться дискомфортно для участников, набравших недостаточно высокие баллы.

Смысл упражнения

Тренировка навыков самопрезентации. Материал для обсуждения, с чем связаны наши симпатии и антипатии в отношениях.

Обсуждение

- Какой смысл мы вкладываем в слово «симпатия»?
- Что общего между выступлениями, оцененными наиболее высоко?
- Какие способы расположить к себе публику были в них использованы?
- Что оказалось эффективнее – рассказывать о себе или демонстрировать свои возможности?
- Какие психологические качества, с точки зрения участников, способствуют тому, что человек вызывает к себе симпатию, а какие препятствуют этому?

### **Задание 6. Упражнение «Место для знакомства»**

Ход упражнения. Сначала каждый участник придумывает, с каким человеком ему было бы интересно познакомиться – какого он пола и возраста, какими качествами обладает, чем занимается и т. п. (3 – 5 мин). Это должен быть именно обобщенный образ того, с кем интересно завести знакомство, но не конкретный персонаж типа эстрадной звезды и т. п. А потом нужно предложить и записать как можно больше мест, где есть шанс встретить такого человека. Это должны быть реальные места, куда участники могут попасть, а не нечто из области фантастики. Упражнение завершается тем, что участники представляют свои предположения о местах встречи.

Смысл упражнения

Упражнение позволяет перевести фокус внимания участников от намерения познакомиться с кем-то «вообще» к конкретике: поиску тех мест, где больше всего шансов встретиться с интересным человеком. Это способствует преодолению социальной изоляции, повышает уверенность в ситуациях межличностного взаимодействия.

Обсуждение

Очевидно, что для того, чтобы встретить интересных людей, нужно бывать в местах, где бывают такие люди.

Что же побуждает некоторых людей вместо этого пассивно ждать, когда в их поле зрения такие собеседники окажутся сами? В какое из мест, предложенных вами, вы действительно пойдете, когда именно? «Хочешь отыскать гриб – значит, сначала найди лес, где водятся грибы, а там он сам найдется. А хочешь познакомиться с интересными людьми – найди места, где «водятся» такие люди!».

### **Задание 7. Упражнение «Наша группа на занятиях»**

Ход упражнения. Участники сидят в кругу. Каждый из них получает лист бумаги, задумывает какой-либо целостный рисунок на тему «Наша группа на занятиях» и изображает его – но не полностью, а только какую-то одну главную деталь, по которой можно было бы догадаться, что за рисунок планируется (2-3 мин). Потом каждый человек передает свой рисунок соседу справа, а сам, соответственно, получает рисунок того, кто сидит слева от него. На полученных изображениях быстро дорисовывается еще по одной детали на эту же тему (30 сек), после чего по команде ведущего листы опять передаются правым соседям и т. д. Так продолжается до тех пор, пока каждый рисунок не пройдет полный круг и вновь вернется к тому, кто его начал.

#### **Смысл упражнения**

Одна из техник получения обратной связи по прошедшим занятиям, а также развития навыков взаимопонимания. Кроме того, упражнение позволяет продемонстрировать, насколько по-разному люди представляют в образной форме одно и то же событие и как необычно могут быть интерпретированы замыслы первоначальных авторов рисунков. Даже те рисунки, сюжет которых вроде бы вполне ясен, порой продолжают очень неожиданно.

#### **Обсуждение**

Участники демонстрируют рисунки и комментируют, какие мысли и чувства о занятии они изначально хотели выразить с их помощью, насколько получившееся в итоге изображение отвечает их исходным замыслам и что оно, с их точки зрения, выражает в окончательном варианте.

### **Задание 8. Рефлексия в конце занятия.**

#### **Задания для практической работы № 5:**

**Задание 1.** Изучите и напишите доклад на тему «Авторитарный стиль общения в профессиональной деятельности фармацевта».

**Задание 2.** Напишите эссе на тему «Доверительное общение в профессиональной деятельности фармацевта».

**Задание 3.** Пройдите тест на тему: «Умеете ли вы контролировать свои эмоции?»

Для прохождения этого теста, необходимо:

1. В первую очередь вам необходимо расслабиться;
2. Затем постарайтесь оборвать все мысли;
3. Сосредоточьтесь на собственной персоне;
4. Взгляните на имеющиеся изображения масок;
5. Выберите одну маску, которая вам больше всего нравится.



#### **Расшифровка теста:**

Маска №1. Вы – открытая книга! Вы не умеете скрывать свои чувства и эмоции. Если честно, то вы и не желаете скрывать что-либо. Вам нравится быть таким человеком. Вы считаете, что лучше быть простым человеком, который ничего не прячет. Чтобы никто вас ни в чём не мог уличить. При этом вы становитесь лёгкой «мишенью».

Маска №2. Вы всегда скрываете исключительно негативные эмоции. Надеваете маску радости и счастья. Даже если вас обидели, вы превратите это всё в шутку. Конечно внутри вы все же переживаете обо всем, но зачем другим об этом знать? Когда же вы счастливы, то с радостью продемонстрируете это всему миру!

Маска №3. Вы стараетесь быть непоколебимым человеком. Все свои эмоции вы держите глубоко в себе. Вот почему многие вас считают хладнокровным человеком. Дело в том, что раз в определенный промежуток времени вы взрываетесь, дав выход чувствам. Такое ваше состояние затягивается надолго, и вы можете уйти в депрессию.

Маска №4. Вы просто не умеете радоваться. Так уж вышло, что любой успех, радость и удача – это лишь ваши заслуги. Вы считаете, что вы всего этого упорно добивались своими силами. Значит, чему тут радоваться? При этом негативные эмоции вы готовы выплеснуть наружу в любой подходящий для вас момент.

Маска №5. Гармония – это ваш девиз. Вы с лёгкостью управляете своими эмоциями. Выдаёте свои чувства дозированно и только тогда, когда считаете это необходимым. Умеете подавлять гнев, а затем находите правильный выход подобной негативной энергии. Это помогает вам быть неконфликтным и спокойным человеком.

Маска №6. Вы можете выражать свои эмоции исключительно при общении с близкими вам людьми. От незнакомых людей вы держитесь отстранено. Вы просто очень скромный человек, который старается держаться отстранено от тех, кто не внушает вам доверия. Добиться вашего расположения очень тяжело, но ваши близкие и друзья рады, что у них есть вы!

**Задание 4.** Участник и помощник стоят перед аудиторией. Помощник зачитывает по предложениям выданный ему текст. Особенность текста – нарушенный порядок слов в предложениях. Задача участника – «переводить» текст, используя правильный порядок слов. Пример «неправильного» текста: эффективный симптомы мне быстро нужен неприятные препарат, но в то же время недорогой, снимающий. Все слова необходимо сложить в нормальное предложение.

**Задание 5.** «Клиентоориентированный подход в аптеке»

Цель: развитие коммуникативных качеств, тренировка навыков общения с клиентами аптеки.

Студенты распределяются по группам по 3-5 человек. Каждая из групп работаем самостоятельно, заполняя таблицу. Время на работу в группах – 15 минут.

Далее студенты представляют результаты работы в малых группах.

Инструкция: Выберите любое популярное лекарственное средство, продаваемое в аптеке. Запишите его в строке «Препарат».

Продумайте аргументы, которые могут помочь покупателям сделать выбор в пользу предлагаемого вами препарата. Во втором столбце запишите, что вы скажете клиенту аптеки.

Перевод свойств лекарственных препаратов в выгоды для покупателей

Препарат: \_\_\_\_\_

Свойства	Выгоды для покупателя
Наименование препарата	
Новизна	
Удобство в применении	
Доступная цена	
Производитель	
Безопасность	
Известность	
Качество	
Эффективность	

Фармацевт должен обладать не только знаниями в области фармацевтики, но и навыками эффективного общения с различными типами клиентов.

Сам процесс продажи состоит из нескольких этапов:

**Определение потребности.** Определить потребности можно по следующим словам, которые произносит клиент: «мне нужно», «нравится», «я хочу», «я ищущу» и т. д. Однако не стоит путать потребность с возможностью. Возможность – это проблема клиента, которая могла бы быть решена с помощью ваших товаров, но покупатель не выражает четкого желания. Поэтому услышав возможность, ее необходимо перевести в потребность.

**Присоединение к клиенту** - это признание важности той проблемы, с которой пришел покупатель.

**Подача выгоды товара, демонстрация выгоды.** Здесь важно ее не перепутать с характеристикой. Характеристика – это лишь свойство продукта, а выгода – ценность, польза для клиента.

**Завершение продажи.** После того, произошла презентация нескольких видов товаров, будет видно к какому именно больше склоняется клиент.

В это время необходимо суммировать все выгоды данного средства, озвучить их клиенту и завершить продажу уточняющим вопросом: «Я так понимаю, именно этот крем идеально подходит вашей коже?» Возможно развитие событий в двух вариантах, опишите 2 возможных варианта развития ситуации.

**Первый** – посетитель покупает средство, потому как это действительно то, что нужно. Или не покупает, причины: вы неубедительно озвучили выгоды, не поняли, какое именно средство был готов купить клиент. Поэтому важно чувствовать своего клиента, смотреть на его поведение, обращать внимание на ключевые фразы. Что делать, если клиент возражает. В процессе аптечной продажи фармацевт часто сталкивается с возражениями. И возражения могут быть самые разные, от привычного «дорого» до «а мне нужен, такой же только в другой упаковке». Природа возражений такова, что они появляются, как это ни парадоксально, благодаря усилиям самого фармацевта.

**Второй** важный момент, который необходимо учесть при работе с возражениями, это то, что возражение легче предотвратить, чем с ним бороться. Не выяснив потребности посетителя и начав навязывать ему свою точку зрения, фармацевт сам раскладывает себе «мины» возражений. Поэтому еще раз обращаем внимание на необходимость выслушать посетителя и понять, по каким критериям он собирается принимать решение о покупке. **Финальная фраза.** Когда посетитель расплачивается, фармацевт уже мысленно с ним расстался и смотрит на другого покупателя. Такая ситуация в корне неправильная. Необходимо завершить продажу последней ключевой фразой. Для клиента, выходящего из аптеки, именно эти финальные слова останутся в голове. Однако стандартные выражения: «Спасибо за покупку!», «Приходите к нам еще!», «Всего доброго!» вряд ли оставят след. Аптеке необходимо придумать собственную уникальную и необычную фразу, которая не будет общепринятым штампом и, с другой стороны, даст позитивный заряд, чтобы вашему клиенту захотелось вернуться к вам снова.

Для эффективного ведения диалога фармацевту следует избегать следующих ошибок:

1. Продавец аптеки чаще всего слушает клиента, но не слышит его. Поэтому получает от своего собеседника не ту информацию, которую он пытается донести. Вследствие этого возникает непонимание. Победить невнимательность можно с помощью отработки навыков слушания.

2. Навязчивость в своей консультации и навязывание определенных препаратов или косметических средств.

3. Неприемлемо также равнодушие и, конечно, желание угадать финансовые возможности покупателя по его внешнему виду.

### **Решение ситуационных задач**

**Задание 6.** Покупатель набирает лекарства впрок (принес рецепты от многих врачей). Каковы действия фармацевта?

**Задание 7.** Покупатель внушил себе, что у него рак. Он выспрашивает у фармацевта, противораковые ли медикаменты ему выписаны, и на ответ фармацевта, что нет, смотрит с недоверием. Ему кажется, что по глазам фармацевта он «читает скрытую правду».

**Задание 8.** Как поступит фармацевт в следующей ситуации: в аптеку пришла женщина пожилого возраста и принесла все рецепты, которые нашла в доме, подала их фармацевту?

**Задание 9.** Покупатель говорит фармацевту: «Вот рецепт, но у меня осталось. 15 минут до отхода поезда, и лекарство надо получить срочно, без него я не могу ехать».

Фармацевт отвечает: «В настоящее время именно такого препарата нет».

Покупатель отвечает: «Я уже опаздываю на поезд, найдите, пожалуйста, какой-нибудь выход». Как поступит фармацевт?

**Задание 10.** Покупатель «поучает» фармацевта, ведет с ним «умную» беседу о медикаментах, чем отнимает время. Каковы действия фармацевта в этой ситуации?

**Задание 11.** Покупатель подал фармацевту рецепт, в котором неразборчиво написано лекарство, и фармацевт внимательно вчитывается в него, но покупатель торопит фармацевта, обвиняет в медлительности. Что надо сказать больному? Каково решение фармацевта?

**Задание 12.** В аптеке, в которой скопилась очередь, пришел молодой человек, который кричит, требует побыстрее выдать ему ящик минеральной воды. Каковы действия фармацевта?

**Задание 13.** Молодой человек болен. Он пришел в аптеку и нервничает, бурно выражает свое недовольство «порядочками» в аптеке. Каковы действия фармацевта?

**Задание 14.** Женщина пробивается сквозь очередь к фармацевту и просит выдать ей срочно элениум, т.к. ей очень плохо. Фармацевт сказала, что нужен рецепт, но женщина просила неотступно. Тогда вмешался ее муж. Он просил выдать хотя бы две таблетки элениума. Фармацевт не выдала. Мужчина разразился бранью, проклятиями. Прав ли фармацевт?

**Задание 15.** Покупатель пришел в аптеку веселым, он не очень верит в тяжесть своего заболевания. Получил лекарства в аптеке, но заявил: «Буду принимать на всякий случай, но они мне не очень нужны, так как я почти здоров». Какое воздействие фармацевт должен оказать на больного?

### **Задания для самостоятельной работы:**

#### **Самостоятельная работа №1.**

Изучить материал, написать реферат на тему: «Способы преодоления барьеров общения».

#### **Самостоятельная работа №2.**

Изучить материал, подготовить доклад и презентацию на тему: «Невербальное общение».

#### **Самостоятельная работа №3.**

Изучить материал, подготовить доклад и презентацию «Приемы эффективного общения» по Д. Карнеги.

#### **Самостоятельная работа №4.**

Изучить материал, подготовить доклад и презентацию на тему: понятие «конфликт», структура конфликта, тактические приемы разрешения конфликта.

#### **Самостоятельная работа №5.**

Изучить материал, подготовить доклад и презентацию на тему: «Роль эмоций и чувств в процессе общения», «Диагностика индивидуально-личностных особенностей».

## 4.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ПК 1.3. Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.

ПК 1.4. Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций.

ПК 1.5. Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.

Компетенция	Содержание вопроса	Правильный ответ	Уровень сложности	Место в учебном плане	№ темы
ОК 01	<p>Дайте определение понятию «Общения» – это....</p> <p><b><u>А) сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживание и взаимного понимания;</u></b></p> <p>Б) прямое обращение к говорящему, за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните», способствующие лучшему пониманию;</p> <p>В) процесс обеспечивающий успех какого-либо дела и создающий необходимые условия для сотрудничества людей;</p> <p>Г) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера;</p> <p>Д) система, посредством которой человеком воспринимается и используется информация, поступающая из внешнего мира.</p>	<b>А</b>	низкий	1 курс, 1 семестр	1
ОК 06	<p>К вам в аптеку пришел покупатель предложил Вам денежные средства, чтобы Вы продали наркотический лекарственный препарат без рецепта от врача. Напишите, применение, какого типа межличностного общения, в данной ситуации неуместно.</p>	<b>Диалогический тип</b>	средний	1 курс, 1 семестр	1
ОК 01	<p>Напишите недостающее слово в формуле синтонической модели общения восприятие + _____ = общение.</p>	<b>Мышление</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	1
ОК 02	<p>В синтонической модели общения к основным умениям общения относят</p>	<b>Б</b>	высокий	1 курс,	1

	«сенсорную остроту». Дайте определение этому понятию, «сенсорная острота» – это..... а) способность человека изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера; <b>б) способность, которая помогает человеку видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению;</b> в) единство мыслей, слов и поступков человека; г) отношение гармонии, согласованности, единства и симпатии.			1 семестр	
ОК 02	Впишите название группы трудностей межличностного общения, проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими (трудности коммуникативного характера, связанные с уровнем коммуникативной грамотности).	<b>Объективные трудности</b>	средний	1 курс, 1 семестр	1
ОК 05	Впишите понятие: в межличностной коммуникации лицо, передающее информацию – это.....	<b>Коммуникатор</b>	средний	1 курс, 1 семестр	2
ОК 04	Впишите понятие: в межличностной коммуникации лицо, получающее эту информацию.	<b>Реципиент</b>	средний	1 курс, 1 семестр	2
ОК 05	Впишите недостающее слово: Одним из основных средств общения является «_____», который используется в качестве пути передачи и усвоения общественно-исторического опыта человечества.	<b>Язык</b>	средний	1 курс, 1 семестр	2
ПК 1.3	Укажите средства общения: <b>А) вербальные;</b> <b>Б) невербальные;</b> В) монологические; Г) действенно-практические; Д) организаторские.	<b>А, Б</b>	низкий	1 курс, 1 семестр	2
ПК 1.5	Допишите недостающее слово. К невербальным средствам общения относят: темп, тембр, высота, громкость, которые входят в _____.	<b>Продукты</b>	средний	1 курс, 1 семестр	2
ПК 1.4	Допишите недостающее слово. К невербальным средствам общения относят: движения тела, жесты рук, движения глаз и мимику лица, эти средства относятся к _____.	<b>Кинесика</b>	средний	1 курс, 1 семестр2	2
ПК 1.3	Для эффективной межличностной коммуникации в общении необходимо соблюдать дистанцию. Впишите название дистанции между людьми во время их взаимодействия, которая находится в диапазоне от 1,2 м до 3,6 м.	<b>Социальная</b>	низкий	1 курс,2 1 семестр2	2
ОК 04	Установите соответствие между типами коммуникаций и их характеристиками. 1) внутриличностная коммуникация 2) Межличностная коммуникация	<b>1-Д, 2-А, 3-Г, 4-Б, 5-В</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	2
	А) Коммуникация с другим человеком. Посланием является предоставляемая информация, каналом ее передачи является взгляд или звук, а обратной связью – ответ каждого участника этой коммуникации. Б) Состоит из структурированной коммуникации в				



	<p>коммуникация</p> <p>3) Коммуникация в малой группе</p> <p>4) Внутренне оперативная коммуникация</p> <p>5) Внешне оперативная коммуникация</p>	<p>пределах организации. Непосредственно направленной на достижение целей организации.</p> <p>В) Осуществляется между организацией и теми образованиями, которые существуют вне ее (общественность, гос. органы, конкуренты).</p> <p>Г) Коммуникация возникает, когда небольшое количество людей собирается вместе с какой-то целью. В малой группе каждый индивидуум имеет равный шанс участвовать в обсуждении, может быть легко услышан и взаимодействовать с другими.</p> <p>Д) Коммуникация, возникающая внутри самого индивидуума. Он является и посылающей, и принимающей стороной, его мысли и чувства создают послание, а мозг действует как канал для обработки этих мыслей и чувств</p>				
ПК 1.4	Напишите технику эффективного общения, которая характеризуется, прямым обращением к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующие лучшему пониманию.		<b>Выяснение</b>	средний	1 курс, 1 семестр	2
ПК 1.5	Впишите недостающее слово _____ <b>взаимодействие</b> – это случайные или преднамеренные, частные или публичные, длительные или кратковременные, вербальные или невербальные контакты между индивидами, изменения их поведения, деятельности, отношения и установок.		<b>Межличностное</b>	средний	1 курс, 1 семестр	3
ОК 04	Впишите недостающее слово. В межличностном взаимодействии - _____ – это стандартная последовательность действий в тех или иных привычных ситуациях.		<b>Сценарий</b>	средний	1 курс, 1 семестр	3
ПК 1.3	Впишите недостающее слово. Основные механизмы, обеспечивающие формирование межличностного пространства взаимодействия, – _____, координация и согласование.		<b>Взаимопонимание</b>	средний	1 курс, 1 семестр	3
ОК 02	Укажите автора, который предложил классификацию уровней общения <b>А) А. Б. Добрович;</b> Б) Г. Селье; В) З. Фрейд; Г) Э. Торндайк; Д) Д.Б. Эльконин.		<b>А</b>	низкий	1 курс, 1 семестр	3
ОК 01	Укажите низший уровень общения А) игровой; Б) манипулятивный; В) стандартизированный; Г) конвенциональный; <b>Д) примитивный</b>		<b>Д</b>	низкий	1 курс, 1 семестр	3

ПК 1.3	Впишите недостающее слово. _____ – метод сознательного и организованного воздействия на психику индивида через обращение к его критическому суждению.	<b>Убеждение</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	3
ОК 06	Впишите недостающее слово. _____ – метод воздействия на психику человека, связанный с существенным снижением ее критичности к информации, поступающей отсутствием стремления проверить ее достоверность, неограниченным доверием к ее источникам.	<b>Внушение</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	3
ПК 1.4	Установите соответствие между ключевыми навыками необходимыми для успешного доверительного общения и их характеристиками  1) Активное слушание 2) Эмпатия 3) Ясное и четкое выражение мыслей 4) Умение устанавливать границы 5) Умение давать и принимать обратную связь	<b>1-В; 2-Б, 3-А, 4-Д, 5-Г.</b>	средний	1 курс, 1 семестр	3
ОК 04	Выберите правильный ответ. К ошибкам и феноменам первого впечатления, относят приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному – своих недостатков, это –..... А) «эффект ореола»; <b>Б) «эффект проекции»;</b> В) «эффект упреждения»; Г) фактор превосходства; Д) фактор привлекательности.	<b>Б</b>	средний	1 курс, 1 семестр	4
ОК 01	Напишите механизм понимания, который соответствует следующему определению: устойчивый образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы обращаемся.	<b>Стереотипизация</b>	средний	1 курс, 1 семестр	4
ПК 1.5	Напишите механизм понимания, который соответствует следующему определению: уподобление себя другому.	<b>Идентификация</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	4
ПК 1.3	Напишите механизм понимания, который соответствует следующему определению: эмоциональный отклик, сопереживание.	<b>Эмпатия</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	4

ПК 1.5	Напишите механизм понимания, который соответствует следующему определению: форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви.	<b>Аттракция</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	4
ОК 04	Напишите механизм понимания, который соответствует следующему определению: это способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению.	<b>Рефлексия</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	4
ОК 02	Впишите недостающее слово. К факторам успешного общения относят _____ и коммуникативная совместимость, которые обеспечивают переход к стадии коммуникативной успешности, на которой возникает эффект легкости, свободы, эмоциональной поддержки и сочувствия, взаимопонимания и удовлетворенности отношениями.	<b>Контактность</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	5
ПК 1.3	Напишите название стиля общения, который соответствует следующей характеристике: ориентация на доминирование в общении, стремление «подавить» личность собеседника, покорить его себе, «коммуникативная агрессия», когнитивный эгоцентризм, требование «быть понятным», ожидания согласия с собственной позицией, нежелание понимать собеседника, неуважение к чужой точке зрения, ориентация на стереотипное общения, коммуникативная ригидность.	<b>Авторитарный</b>	высокий	1 курс, 1 семестр	5