

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.1 от 11	

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛЕВЕН

ФАКУЛТЕТ „ФАРМАЦИЯ”

ОДОБРЯВАМ:
Декан на факултет „Фармация“
(Проф.Т.Веков д.м.н)

ВЛИЗА В СИЛА
ОТ УЧЕБНАТА 2022/2023 Г.

УЧЕБНА ПРОГРАМА

ПО „КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ“

ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН

„МАГИСТЪР “

ЗА СПЕЦИАЛНОСТ „ФАРМАЦИЯ “

РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ

ПЛЕВЕН
2022 г.

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.2 от 11	

По единни държавни изисквания – не задължителна

По учебен план на МУ - Плевен - СИД

Учебен семестър: VII семестър

Форма на обучение: редовна

Хорариум: 30 часа -15 часа лекции и 15 ч. упражнения

Кредити: 2

Преподавател: Доц. Силвия Цветкова, д. пс, Магистър по педагогика, Магистър по дефектология /специалност логопедия, Магистър по обществено здраве и здравен мениджмънт, Доктор по психология (Област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, Професионално направление 3.2. Психология- ВАК), Доцент по психология (Област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, Професионално направление 3.2. Психология – ВАК). Носител на петте професионално-квалификационни степени, съгласно наредбата на МОН за ПКС. Учебна база/Ректорат 2, ст. 218А, ет.3, тел. 064/884-171

1. АНОТАЦИЯ:

Основната *цел* на обучението по комуникативни техники и умения при студентите-магистри специалност “Фармация” е да се осигурят основни научни познания и развият умения за успешно комуникиране, които обезпечават цялостната им подготовка.

От главната цел произтичат следните *задачи*:

- ✓ Да се усвоят основните комуникативни стилове и на тази база да се развият умения за откриване на индивидуално-поведенческите специфики;
- ✓ Да се анализира комуникативно-информационния обмен на ниво група, като се отчетат и преодолеят възможно демонстрираните комуникативни бариери;
- ✓ Да се разберат и адекватно използват интерактивните механизми на процеса общуване, като се стимулира анализа на обратната връзка от вербален и невербален характер;
- ✓ Умело да могат да се използват техниките за убеждаване;

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.3 от 11	

- ✓ Да се стимулира самоусъвършенстването на комуникативните умения и прецизирането на комуникативната гъвкавост.
- ✓ В хода на лекционния курс се цели да се развива психологическата култура и мотивира професионалната насоченост на обучаемите.

2. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ:

В края на курса студентите трябва да притежават следните *умения*:

- Да използват придобитите знания и умения за адекватно и ефективно използване в житейската и професионалната практика;
- Да могат да извършват анализ и тълкуване на комуникативните процеси и явления;
- Да се ориентират в разнообразието от комуникативни техники и умения и да извършват правилния им подбор, съобразно целта и задачите на общуването;
- Да умеят да прилагат на практика знанията за формите, методите и средствата за общуване;
- Да използват адекватно знанията си за работа в група и колектив;
- Да разбират и тълкуват правилно типологичните и индивидуално-диференцирани реакции на околните от вербален и невербален порядък;
- Да развиват и обогатяват качества като наблюдателност, аналитичност, обективност, целенасоченост, толерантност, принципност и отговорност.

3. ФОРМИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекции
- Семинари
- Учебно-практически занятия
- Упражнения

4. МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- лекционно изложение
- решаване на казуси
- дискусии и беседи
- работа в малки групи

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.4 от 11	

- решаване на ситуационни задачи
- самостоятелна работа на студентите – аудиторна и извънаудиторна

5.1. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИЯ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМИ

Таблица №1

№	Тема	Лекции бр.ч.	Семинари бр.ч.	Общо часове
1	Общуване. Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване.	1	2	3
2	Комуникация. Структура на комуникативния процес.	1	2	3
3	Видове комуникация. Комуникативни стилове. Комуникативно-поведенчески специфики.	1		1
4	Вербална комуникация. Комуникиране в група.	1	2	3
5	Невербална комуникация.	1		1
6	Комуникативни бариери.	1		1
7	Принципи на деловото общуване	1	2	3
8	Комуникативни техники и умения	2	3	5
9	Вербални комуникативни стратегии и подходи	1	2	3
10	Етика на деловото общуване. Умения за водене на преговори	1		1
11	Конфликти. Поведение при конфликт	2	2	4
12	Убеждаваща комуникация. Техники на убеждаване. Ефективно комуникиране.	2		2
	ОБЩО:	15	15	30

5.2. РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТЕМИТЕ ЗА УПРАЖНЕНИЯ И СЕМИНАРИ

Таблица №2

№	Теми	бр.ч.
1	Анализ на компонентите на процеса общуване. Анализ на случаи от практиката.	2

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.5 от 11	

2	Способността за общуване и значението ѝ за развитие на комуникативни качества. Характеристика на комуникативните стилове – практическа работа.	2
3	Комуникативен риск. Ролева игра. Тренинг: Ефективно използване на невербални техники.	2
4	Самооценка на деловите и личностни качества – използване на методически инструментариум	2
5	Комуникативни умения и комуникативна компетентност – елементи на „soft skills”, необходими за кандидатстване за работа и кариерно развитие. Практическа работа, използване на личностни тестове.	2
6	Екипни умения – използване на методически инструментариум. Работа в малка група.	3
7	Стил на поведение при конфликт – индивидуална и групова работа	2
	ОБЩО:	15

6. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА ЛЕКЦИИТЕ И УПРАЖНЕНИЯТА КЪМ ТЯХ ПО „КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УЕНИЯ“

- 1. (1 ч. лекция, 2ч. упражнения). Общуване. Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване.** Въвеждащата лекция има за цел да очертае в съдържателен и структурен план общуването като процес. Диференцират се функциите, насоките и видовете общуване. Подчертава се значението на общуването в различните сфери на обществен живот.

Упражнение (2 ч.): Анализ на компонентите на процеса общуване. В практико-приложен план са открити компонентите на общуване и студентите сами обобщават положителните ефекти за управленската практика на всеки от тях. Използват се откъси от комуникативен процес за анализ, обсъждане и дискусия.

- 2. (1 ч.лекция, 2 ч.упражнения). Комуникация. Структура на комуникативния процес.** Комуникацията е разгледана като страна на процеса на общуване. Подчертани са спецификите на комуникативната дейност по отношение на интерперсоналните и интраперсоналните характеристики. Анализирани са компонентите, изграждащи структурната схема на комуникативния акт.

Упражнение (2 ч.): Способността за общуване и значението ѝ за развитие на комуникативни качества. Характеристика на комуникативните стилове – практическа работа. Ролеви и проективни игри, които имат за цел да стимулират способностите и уменията на студентите за разпознаване и

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.6 от 11	

адекватно интерпретиране на комуникацията в двете основни нива: социално и психологическо.

3. (1 ч. лекция). Видове комуникация. Комуникативни стилове.

Комуникативно-поведенчески специфики. В темата се разглеждат видовете комуникация. Анализирани са силните и слаби страни на отделните комуникативни стилове, като се подчертава необходимостта от гъвкавото им използване в практически аспект. Маркират се някои комуникативно-поведенчески специфики, съобразно комуникативната ситуация и комуникативните цели.

4. (1 ч. лекция, 2 ч. упражнения). Вербална комуникация. Комуникиране в група.

Направен е анализ на вербалната комуникация като обменно-информационен процес. Анализирани са силните страни на езиковите компоненти и нормативи. Подчертано е значението на нелингвистичните индикации. Дискутирана е вербалната комуникация в условията на екипна работа.

Упражнение (2 ч.): Комуникативен риск. Ролева игра. Тренинг: Ефективно използване на невербални техники. Представяне на казуси. Анализ на комуникативните ситуации. Извеждане на правила за ефективно комуникиране. Индивидуално решаване на задача, свързана с изясняване знанията за деловия етикет. Представяне на деловия етикет чрез правила и изисквания. Недостатъци във вербалната и невербалната управленска комуникация – изказване, доклад, отчет, писмена комуникация, докладна записка, заповед и др. Обобщение.

5. (1 ч. лекция). Невербална комуникация. Определя се същността и елементите на невербалната комуникация. Дискутират се визуалните, пространствените, кинетичните, кинестетичните, екстралингвистичните компоненти в контекста на невербалното общуване.

6. (1 ч. лекция). Комуникативни бариери. Обстойно се анализират комуникативните бариери, като се свързват с възможно проявимите в професионалната дейност комуникативни стереотипи. Дават се насоки за избягване или преодоляване на негативните ефекти от възникналите комуникативни бариери, като се целепоставя успешното и продуктивно комуникиране.

7. (1 ч. лекция, 2ч. упражнения). Принципи на деловото общуване.

Разгледани са: изисквания за делово общуване; принципи в деловото

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.7 от 11	

общуване. Подчертана е ролята на комуникативната компетентност при провеждане на съвещания и екипни срещи. Анализ на принципите в различни комуникативни ситуации.

Упражнение (2 ч.): Самооценка на деловите и личностни качества – използване на методически инструментариум. Културални специфики в деловото общуване. Принципи и правила в деловото общуване. Правила при водене на телефонен разговор и при подготовка на устно изказване. Делова кореспонденция – схеми на деловото писмо.

8. (2 ч. лекция, 2ч. упражнения). Комуникативни техники и умения.

Комуникативният процес е разгледан на поведенческо ниво. Особено място е отделено на самопрезентирането в делова среда, като са дискутирани елементите, свързани с визуалните и езиковите умения. Обсъдени са вербални комуникативни техники и подходи. Делова кореспонденция: водене на телефонен разговор и изготвяне на делово писмо.

Семинарно упражнение (2 ч.): Комуникативни умения и комуникативна компетентност – елементи на „soft skills”, необходими за кандидатстване за работа и кариерно развитие. Практическа работа, използване на личностни тестове.

9. (1 ч. лекция, 3 ч. упражнения). Вербални комуникативни стратегии и подходи.

Актуализация на основни понятия и правила от лингвистиката. Стратегии за поддържане на разговор. Подходи при различни комуникативни ситуации – при решаване на проблеми, при емпатийно поведение, при общуване с клиенти/пациенти и др..

Упражнение (3 ч.): Екипни умения – използване на методически инструментариум. Работа в малка група.

10. (1 ч. лекция). Етика на деловото общуване. Водене на преговори.

Подчертано е мястото на етиката в сферата на деловото общуване – правила и протокол. Анализирани са процесът на водене на преговори. Разговори и преговори – цели, видове, предпоставки за успех, компромиси, подготовка, провеждане, резултати. Фактори определящи умението да се преговаря. Предпоставки за успешни преговори. Основни техники, прилагани при преговаряне.

11. (2 ч. лекции, 2 ч. упражнения). Конфликти. Поведение при конфликт.

Направен е анализ на видовете конфликти, компонентите на конфликта,

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.8 от 11	

ефектите и изходните стратегии при решаване на конфликт. Контрол над поведението и комуникативните умения.

Упражнение (2 ч.): Стил на поведение при конфликт – индивидуална и групов работа. Анализ на получените индивидуални резултати. Групово обсъждане на резултатите. Извеждане на изводи. Обобщения. Рефлексивна ориентация в саморегулацията на комуникативните ресурси. Доклад за комуникативно безпокойство и стилове на поведение при конфликт..

12. (2 ч. лекции). Убеждаваща комуникация. Техники на убеждаване.

Ефективно комуникиране. Комуникативният процес е разгледан от позицията на въздействие върху околните. Дискутирани са манипулативни техники и стратегии. Подчертани са силните и слаби страни на убеждаващите техники. Практическа работа по усвояване и демонстриране на стратегиите и техниките на убеждаващата комуникация. Индивидуална работа, по двойки и групов работа.

7. МЕТОДИ ЗА КОНТРОЛ:

Оценяване знанията на студентите се базира на предварително дефинирани критерии и се формира от **текущ контрол** и **заклучителен контрол** с критерии за **формиране на крайна оценка**. В методите за контрол, като критерии за оценка на знанията се имат предвид:

- Пълнота на усвояване на учебния материал;
- Усвоена терминология;
- Съобразителност;
- Умения за формиране на изводи и обобщения.

7.1. ТЕКУЩ КОНТРОЛ:

Текущият контрол се базира на учебната активност на студентите по време на учебните занятия. По време на учебните занятия всеки студент се оценява чрез участието и справянето си с учебния материал. Учебната задача се изготвя както на хартиен носител, така и се качва на електронната платформа за дистанционно обучение.

7.2. ЗАКЛЮЧИТЕЛЕН КОНТРОЛ:

Заклучителният контрол предвижда провеждане на писмен изпит (ПИ) в сесията за седми семестър. По изключение, след съгласуване с декана на ФФ и преподавателя, заклучителният контрол може да се проведе и в края на семестъра, но след приключване на всички предвидени занятия по дисциплината. Изпитът се провеждат по график, обявен от Учебен отдел при спазване реда и процедурите според Правилника на МУ – Плевен. Той се състои от тест с отворен и затворен тип въпроси. Времето за самостоятелно справяне с теста е предварително дефинирано

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.9 от 11	

от преподавателя – до 2 астрономични часа. Допускат се до заключителен изпит единствено студенти, които имат оценка от ТО (Среден 3.00).

7.3. ФОРМИРАНЕ НА КРАЙНА ОЦЕНКА:

Крайната оценка е по шестобалната система и се закръглява с точност до единица в съответствие със скалата по ECTS. Минималната оценка за приключване на обучението е „Среден 3”, съотнесена с Европейската система за трансфер на кредити.

- текущ контрол: писмено представяне на казус
- заключителен контрол: писмено изпитване

Резултатите от обучението по дисциплината на базата на учебната програма се оценяват, чрез текущо оценяване в хода на провежданото обучение и оценката от писменият изпит за учебната дисциплина в края на семестъра и се получава от зависимостта:

$$И = 0,75. ПИ + 0,25.ТО,$$

където И е оценката от изпита;

ПИ – оценка от писмения изпит;

ПО – оценка от текущия контрол.

Крайната комплексна оценка от придобитите знания по учебната дисциплина въз основа на преминатото обучение по тази учебна програма, се вписва в електронната система за учебна натовареност лично от преподавателя, провел изпита.

8. СИСТЕМА ЗА НАБИРАНЕ НА КРЕДИТИ:

Общ брой кредити:3

Сумарната кредитна оценка се формира от:

- присъствие на лекции;
- самостоятелна подготовка за решаване на казус;
- самостоятелна подготовка и полагане на семестриален изпит.

9. КОНСПЕКТ ПО КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.10 от 11	

1. Общуване. Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване.
2. Комуникация. Структура на комуникативния процес.
3. Видове комуникация. Комуникативни стилове. Комуникативно-поведенчески специфики.
4. Вербална комуникация. Комуникиране в група.
5. Невербална комуникация.
6. Комуникативни бариери.
7. Принципи на деловото общуване
8. Комуникативни техники и умения
9. Вербални комуникативни стратегии и подходи
10. Етика на деловото общуване. Умения за водене на преговори
11. Конфликти. Поведение при конфликт
12. Убеждаваща комуникация. Техники на убеждаване. Ефективно комуникиране.

10. ПРЕПОРЪЧАНА ЛИТЕРАТУРА

Андреева., Л., Христоматия по социална психология, С., 2001
 Арънсън, Е., Човекът – „социално животно“. С., 2009
 Бакърджиева, М., В. Илиев, Комуникативна култура, Пл., 2006
 Балтаджиева, Й., Психология на общуването, Я., 1998
 Берн, Е., Игрите, които хората играят, С., 2007
 Бирн, Д., Б. Джонсон, Социална психология – ключевые идеи, М., 2003
 Брадшоу, Дж., Тайните на семейството, С., 2004
 Вцлавик, П., Дж. Бавелас, Д. Джаксън, Прагматика на човешкото общуване, С., 2005
 Гевин, К., Всичко може да се говори, 1997
 Гевин, К., Джобен наръчник за водене на преговори, ЕА, Пл., 2000
 Джонев, С., Социална психология, 1-5 том, С., 2005
 Езикът на тялото .Скрития смисъл на думите”, CIELA, С.,2000
 Илиева, С., Организационно развитие, С., 2006
 Лисина, М. И., И. Димитров, Общуване и самопознание, С., 1982
 Одебер–Лароша, П., Как да преговаряме, 2001
 Московичи, С., Социална психология, С., 1994

	МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ- ПЛЕВЕН	Версия	2
		Изменение	0
НК раздел 8	УЧЕБНА ПРОГРАМА ПРИЛОЖЕНИЕ 8.4	Стр.11 от 11	

Московичи, С. (под ред.): Социална психология, С., 2006
 Нешев, П., Социалната психология. В., 2012
 О'Конър, Дж., НЛП – наръчник, С., 2005
 Паунов, П., Организационно поведение, С., 2005
 Пирьов, Г., Проблеми на когнитивната психология, С., 2000
 Стаматов, Р., Психология на общуването, Пд., 2006
 Стаматов, Р., Човешкото поведение, Пд., 2013
 Стойчев, И., Ан. Василева, Б. Андонов, Делово общуване и преговори в международния бизнес, С., 2007
 Стоянов, В., Психичен стрес в организацията. В., 2011
 Цветкова, С., Увод в психологията, Пл., 2013
 Baron, R. et all., Exploring Social Psychology, 1998
 Brown, C., Social Psychology, L., SAGE, 2006
 Napp, M., Nonverbal Communication in human interaction, 2002

11. АВТОР НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА: Доц. С. Цветкова, д.пс

12. АВТОР НА ПРАКТИЧЕСКИТЕ УПРАЖНЕНИЯ: Доц. С. Цветкова, д.пс

Програмата е актуализирана на Секторен съвет „Предклинични науки“ (Протокол №4/08.06.2022) и утвърдена на Катедрен съвет „Медицинска физика, биофизика, предклинични и клинични науки“, Факултет Фармация (Протокол №28/13.06.2022 год.)