

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
		Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Дата: 27.06.2016 г.
		Страница 1 от 8

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ПЛЕВЕН

ФАКУЛТЕТ „ФАРМАЦИЯ“

ОДОБРЯВАМ:
Декан на ФФ:
(проф. Т. Веков, д.м.н.)

ВЛИЗА В СИЛА
ОТ УЧЕБНАТА 2021/2022 Г.

УЧЕБНА ПРОГРАМА

ПО

КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ

ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН
”МАГИСТЪР”

В СПЕЦИАЛНОСТ “ФАРМАЦИЯ”

РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ

(Програмата е разработена в съответствие с процедура на СОПКО PR 03.08.00-v.01/06)

ПЛЕВЕН

2021

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
		Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Дата: 27.06.2016 г.
		Страница 2 от 8

По единни държавни изисквания - не задължителна

По учебен план на МУ - Плевен – свободно избираема

Учебен семестър: VII семестър

Хорариум: 30 часа общо, 15 часа лекции, 15 часа упражнения

Кредити: 2.0

Преподаватели:

доц. Силвия Цветкова, д.п.с

ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА ОБУЧЕНИЕТО

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 подготовката.

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;
- ✓ 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.

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.

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
		Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Дата: 27.06.2016 г.
		Страница 3 от 8

ФОРМИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекции
- Семинари
- Учебно-практически занятия
- Упражнения

МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- лекционно изложение
- решаване на казуси
- дискусии и беседи
- работа в малки групи
- решаване на ситуационни задачи
- самостоятелна работа на студентите – аудиторна и извънаудиторна

КОНТРОЛ И ОЦЕНКА НА ЗНАНИЯТА

- текущ контрол: писмено решаване на казуси
- заключителен контрол: тест

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.

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИЯ МАТЕРИАЛ ПО ТЕМИ

№	Тема	Лекции бр.ч.	Семинари бр.ч.	Общо часове
1	Общуване. Същност, функции, аспекти на общуването. Видове общуване.	1	1	2
2	Комуникация. Структура на комуникативния процес.	1	1	2

	ФОРМУЛЯР		Индекс: Фо 04.01.01-02
			Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА		Дата: 27.06.2016 г.
			Страница 4 от 8

3	<i>Видове комуникация. Комуникативни стилове. Комуникативно-поведенчески специфики.</i>	1	1	2
4	<i>Вербална комуникация. Комуникиране в група.</i>	1	1	2
5	<i>Невербална комуникация.</i>	1	1	2
6	<i>Комуникативни бариери.</i>	1	1	2
7	<i>Принципи на деловото общуване</i>	1	2	3
8	<i>Комуникативни техники и умения</i>	2	2	4
9	<i>Вербални комуникативни стратегии и подходи</i>	1	2	3
10	<i>Етика на деловото общуване. Умения за водене на преговори</i>	1	1	2
11	<i>Конфликти. Поведение при конфликт</i>	2	2	4
12	<i>Убеждаваща комуникация. Техники на убеждаване. Ефективно комуникиране.</i>	2		2
	ОБЩО:	15	15	30

ТЕМАТИЧЕН ПЛАН

- (1 ч. лекция, 1ч. 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: Анализ на компонентите на процеса общуване.
- (1 ч. лекция, 2ч. упражнения). Комуникация. Структура на комуникативния процес.** Комуникацията е разгледана като страна на процеса на общуване. Подчертани са спецификите на комуникативната дейност по

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
		Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Дата: 27.06.2016 г.
		Страница 5 от 8

отношение на интерперсоналните и интраперсоналните характеристики. Анализирани са компонентите, изграждащи структурната схема на комуникативния акт.

Упражнение: Способността за общуване и значението ѝ за развитие на комуникативни качества.

3. **(1 ч. лекция, 1ч. упражнения). 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.

Упражнение: Характеристика на комуникативните стилове – практическа работа.

4. **(1 ч. лекция, 1ч. 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: Комуникативен риск. Ролева игра.

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

Упражнение: Тренинг: Ефективно използване на невербални техники.

6. **(1 ч. лекция, 1ч. упражнения). 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.

Упражнение: Обсъждане и дискутиране на случаи от практиката.

7. **(1 ч. лекция, 2ч. упражнения). Принципи на деловото общуване.** Разгледани са: изисквания за делово общуване; принципи в деловото общуване. Подчертана е ролята на комуникативната компетентност при провеждане на съвещания и екипни срещи. Анализ на принципите в различни комуникативни ситуации.

Упражнение: Самооценка на деловите и личностни качества – използване на методически инструментариум

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

	ФОРМУЛЯР		Индекс: Фо 04.01.01-02
			Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА		Дата: 27.06.2016 г.
			Страница 6 от 8

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: 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, 2ч. 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: Екипни умения – използване на методически инструментариум

10. **(1 ч. лекция, 1ч. упражнения). 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 уменията да се преговаря. Предпоставки за успешни преговори. Основни техники, прилагани при преговаряне.

Упражнение: Интерактивни игри – техники за водене на преговори.

11. **(2 ч. лекции, 2ч. упражнения). Конфликти. Поведение при конфликт.** Направен е анализ на видовете конфликти, компонентите на конфликта, ефектите и изходните стратегии при решаване на конфликт. Контрол над поведението и комуникативните умения.

Семинарно упражнение: Работа в малка група. Решаване на казуси

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.

МЕТОД ЗА КРАЙНО ОЦЕНЯВАНЕ: писмено изпитване - тест

СИСТЕМА ЗА НАТРУПВАНЕ НА КРЕДИТИ – 2 кредита

Общият брой кредити за дадена дисциплина е определен от учебния план. Разпределението им за аудиторна заетост и извън аудиторна заетост на студентите става въз основа на спецификата на дисциплината и според изискванията на Университетската система за набиране и трансфер на кредити.

МЯСТО НА ДИСЦИПЛИНАТА В ЦЯЛОСТНОТО ОБУЧЕНИЕ ПО СПЕЦИАЛНОСТТА “ФАРМАЦИЯ”. Дисциплината осигурява основни знания,

	ФОРМУЛЯР	Индекс: Фо 04.01.01-02
		Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА	Дата: 27.06.2016 г.
		Страница 7 от 8

необходими за адаптиране сред колектив, осъществяване на делови контакти, самопрезентиране, кандидатстване за работа и кариерно развитие.

.....

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ. В края на лекционния курс студентите трябва да имат знания за същността на общуването, видовете комуникация, комуникативните стратегии и техники, възможните бариери при комуникиране. Знанията са определящи за изграждане на комуникативни умения. Студентите трябва да умеят успешно да използват усвоените знания, като ги анализират, съпоставят и обобщават. Темите, включени в курса целят развиване на рефлексивни и социално-перцептивни умения, като се спазват етичните принципи на общуване.

КОНСПЕКТ по **КОМУНИКАТИВНИ ТЕХНИКИ И УМЕНИЯ**

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.*

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

	ФОРМУЛЯР		Индекс: Фо 04.01.01-02
			Издание: П
	УЧЕБНА ПРОГРАМА		Дата: 27.06.2016 г.
			Страница 8 от 8

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
 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
 Пиръов, 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