

Приложение 7 к ООП

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Приволжский исследовательский медицинский университет»

Министерства здравоохранения Российской Федерации

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность: **33.02.01 ФАРМАЦИЯ**

Форма обучения: **ОЧНАЯ**

Разработчики: Фомина Н.В., канд.психолог.н., доцент, Мазанова А.Е.  
Преподаватель: Мазанова А.Е.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	4
1.1. Область применения	4
1.2. Система контроля и оценки результатов освоения программы учебной дисциплины	6
<b>2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ для текущего контроля и промежуточной аттестации</b>	8
2.1. Задания для проведения текущего контроля	8
2.2. Промежуточная аттестация обучающихся	8
2.3. Критерии оценки	8
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	10

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств (далее - КОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 33.02.01 Фармация (базовой подготовки) и оценки общих и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС СПО.

Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций, а также достижения личностных результатов:

Коды формируемых компетенций	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)			Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	знать	уметь	иметь практический опыт:	
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов,</li> <li>- приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять профессиональное взаимодействие в клиент - ориентированной модели,</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	-	Решение ситуационных задач Творческое задание
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и	- базовые понятия психологии	анализировать конкретные	-	Решение ситуационных задач

интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	общения; - основные механизмы общения, влияющие на его эффективность	коммуникативные ситуации и применять полученные знания для выполнения профессиональной деятельности		Творческое задание
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- основы делового этикета и эффективного взаимодействия с коллегами, - условия предупреждения и механизмы разрешения, основные причины и последствия профессиональных конфликтов	использовать теоретические знания эффективного взаимодействия с коллегами и для анализа различных видов конфликтов в профессиональной сфере	-	Решение ситуационных задач
ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- принципы устной и письменной деловой коммуникации, - особенности общения с учетом социокультурного контекста	выбирать наиболее эффективные стратегии коммуникации, учитывая социокультурный контекст	-	Решение ситуационных задач
ОК-6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	основы этики и деонтологии фармацевтического работника	уметь решать профессиональные задачи на основе этико-деонтологической регуляции и принципов гуманизма, выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.	-	Решение ситуационных задач

ПК 1.3 Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента	- механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	применять техники и приемы эффективного общения и предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности	анализа процесса профессионального общения на основе представлений об основных видах, структуре и закономерностях общения и профилактики конфликтов	Решение ситуационных задач Творческое задание
ПК 1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	- механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	применять техники и приемы эффективного общения и предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности	анализа процесса профессионального общения на основе представлений об основных видах, структуре и закономерностях общения и профилактики конфликтов	Решение ситуационных задач Творческое задание
ПК 1.5 Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента	- механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	применять техники и приемы эффективного общения и предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности	анализа процесса профессионального общения на основе представлений об основных видах, структуре и закономерностях общения и профилактики конфликтов	Решение ситуационных задач Творческое задание

## 1.2. Система контроля и оценки результатов освоения программы учебной дисциплины

Система контроля и оценки освоения учебной дисциплины соответствует «Положению о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов» и учебному плану.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения *текущего контроля* и *промежуточной аттестации* и проводится с целью оценки качества освоения ППСЗ.

Код и формулировка компетенции*	Этап формирования компетенции	Контролируемые разделы дисциплины	Оценочные средства
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач Творческое задание
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач Творческое задание
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач
ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач
ОК-6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач
ПК 1.3 Оказывать информационно-консультативную помощь	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное	Решение ситуационных задач Творческое задание

потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента		общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	
ПК 1.4 Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач Творческое задание
ПК 1.5 Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента	Текущий	Раздел 1. Система общения: понятия, структура, типы и уровни общения Раздел 2. Профессиональное общение фармацевта Раздел 3. Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности	Решение ситуационных задач

## **2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ для текущего контроля и промежуточной аттестации**

### **2.1. Задания для проведения текущего контроля (ПРИЛОЖЕНИЕ А)**

Текущий контроль осуществляется в следующих формах:

- решение ситуационных задач;
- выполнение творческого задания.

### **2.2. Промежуточная аттестация обучающихся**

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой (дифференцированный зачет). Положительная оценка по промежуточной аттестации выставляется в случае отсутствия задолженностей по выполнению творческих и ситуационных заданий.

Формой зачета с оценкой является накопительная система оценок текущего контроля, оценка выводится как средняя арифметическая по итогам текущего контроля.

### **2.3. Критерии оценки**

#### **Критерии оценки ситуационной задачи**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить аргументированное рассуждение по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы; понимать более широкий контекст, в рамках которого находится ситуация: её связи с другими проблемами, определять риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются: умения использовать системный и ситуативный подходы, представить определённые аргументы рассуждения по проблеме, получить и обработать дополнительные данные; определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, причины возникновения ситуации, проблемы и её связи с другими проблемами, определять некоторые риски, трудности при разрешении проблемы, подготовить программу действий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: умения представить рассуждения по проблеме, определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, определять возможные связи проблемы с другими проблемами, частично описать



программу действий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют, не умение определять цели, задачи, результаты предстоящей деятельности, связи проблемы с другими проблемами, программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует.

#### **Критерии оценки творческого задания**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом студент может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема достаточно интересным, необычным способом, но при этом студент не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если в творческой форме представлена точка зрения (позиция, отношение, идея) какого-либо ученого, практика; студент делает попытку теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если работа выполнена формально, большая часть выполнена не по теме, не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы или работа не сдана.

Задания для проведения текущего контроля  
по учебной дисциплине  
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Решение ситуационных задач

№	Содержание вопроса	Ответ	Проверяемые компетенции
1	<p>Прокомментируйте ситуацию, которая произошла в одной из аптек. В чем, по-вашему, причина произошедшего инцидента? «Аптеку, расположенную в спальном районе, регулярно посещал пожилой мужчина, участник ВОВ. Примерно через месяц после празднования Дня Победы он зашел в аптеку и увидел муляж георгиевской ленты. Мужчина строго спросил у аптечного работника: «Что это такое!». Молодая девушка, сотрудник аптеки, стала подробно объяснять суть георгиевской ленты. Мужчина грубо отреагировал: «Дура ты! И ушел, даже не завершив покупку лекарства»</p>	<p>Типичная ошибка в общении – сразу давать свой ответ, не разобравшись в сути вопроса. Мужчине, ветерану ВОВ вряд ли нужно было объяснять, что такое георгиевская лента. Скорее всего, его волновало, почему ее не сняли после праздника Победы.</p>	<p>ОК 01 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5</p>
2	<p>Прокомментируйте приведенную ситуацию. Какие проблемы общения она иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли данное общение дискриминационным? «Очень полная больная говорит провизору о намерении покупки средства для похудения, рекламу которого часто показывают по телевидению. На вопрос посетительницы аптеки: «Как его принимать? До или после еды?», провизор улыбается и отвечает: «Вместо еды. И тогда оно вам определённо поможет».</p>	<p>Приведенная ситуация демонстрирует сразу несколько проблем в общении: 1) налицо нарушение этики профессионального общения безусловно, приведенная ситуация демонстрирует дискриминационное общение, т.к. провизор крайне пренебрежительно отнесся к пациентке и оскорбил ее своей иронией; 2) обнаружено нарушение ролевых позиций в общении. Задача провизора – объяснить пациентке и ответить на ее вопрос, а не иронизировать; 3) нарушение этики и психологии продажи лекарства – при таком отношении к клиенту вряд ли можно ожидать повышение уровня продаж; 4) подобный выпад наверняка спровоцирует эмоциональную реакцию и переживание пациентки, что может повлечь за собой конфликт</p>	<p>ОК 01 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5</p>
3	<p>На работника аптеки, где вы являетесь заведующим, стали поступать жалобы на бестактное общение с покупателями. Вы принимаете решение поговорить с работником, но он только раздражается, свою работу считает соответствующей стандартам. Какой метод общения с подчиненным здесь должен быть применен?</p>	<p>Подойдет метод аргументированного общения. Важно не просто обвинять сотрудника, а приводить ему конкретные факты из жалоб покупателей. Обязательно выслушать работника и четко сказать о своей позиции как руководителя и о том, чего хотите вы, применив технологию Я-</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5</p>

		высказывания. Выясните, как видит подчиненный дальнейшее развитие ситуации. Придите к договоренностям	
4	<p>Прокомментируйте приведенную ситуацию. Какие проблемы общения она иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли поведение провизора этичным?</p> <p>«В аптечное учреждение пришла девочка 13 лет и попросила провизора продать ей контрацептивное средство. Провизор, видя юный возраст пациентки, стал громко возмущаться, что дети с такого раннего возраста занимаются сексом. Ее слова привлекли внимание всех посетителей аптеки, которые с интересом стали рассматривать эту девочку и обсуждать данную проблему. Девочка, взяв попку, быстро выбежала из аптеки»</p>	<p>Провизор совершил несколько ошибок этического и коммуникативного плана. 1) продавец аптеки не может не продать контрацептив подростку, т.к. нет законодательных ограничений; 2) если продавца смущает возраст девушки, то стоит крайне корректно спросить ее о том, понимает ли она назначение средства, если берет его для себя; 3) безусловно, разговор должен быть крайне тихим и осторожным с целью соблюдения этических норм. С психологической точки зрения налицо примитивное общение и когнитивно-простая личность провизора, которая свои эмоции тут же выносит на публику, чем наносится урон подростку. Может быть и барьер непонимания, т.к. девочку могли попросить (заставить) купить этот товар для кого-то, а у продавца не было сомнений</p>	<p>ОК 01 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5</p>
5	<p>Пациентка, узнав высокую цену препарата, который ей выписал врач, отказывается его выкупать и просит сотрудника аптеки подобрать другое лекарство. Люди в очереди ей порекомендовали определенный препарат как очень эффективный, и она попросила провизора его продать. Как в такой ситуации должен построить беседу фармацевт?</p>	<p>Прежде всего, провизор должен ориентироваться на рецепт, выписанный врачом. Мнение людей в очереди не должно приниматься во внимание. Важно объяснить пациентке, что врач индивидуально ей, учитывая ее анамнез, подбирает терапию. По поводу цены препарата. 1) нужно выяснить, говорил ли врач пациентке о такой цене, 2) аргументировать, опираясь на рекомендации к этому препарату. Только в крайнем случае при отказе пациентки его покупать предложить самому аналог, но при этом обозначить, что это был выбор пациентки, а не провизора или врача. Ответственность за последствия терапии она будет разделять.</p>	<p>ОК 01 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5</p>
6	<p>Пациентка, женщина в возрасте 65 лет, попросила у фармацевта препарат от боли в желудке. Тот, который попросила она, в аптеке не оказался, т.к. его поставки временно приостановлены. Вы предлагаете ей аналог, содержащий те же активные вещества, но женщина очень сомневается, поможет ли это</p>	<p>Доводы работника аптеки прежде всего должны быть построены, исходя из главных характеристик этого препарата. Можно развеять ее сомнения, задавая ей вопросы и выясняя причины ее недоверия. Тогда будет накоплен материал для контраргументации</p>	<p>ОК 01 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5</p>

	лекарство, не хочет слушать ваши доводы. Подумайте, как с ней нужно вести разговор, чтобы она не сомневалась в эффективности препарата.		
7	В аптеку пришел мужчина за препаратом от головной боли. Вы предлагаете обычный анальгетик, на что мужчина с возмущением отреагировал: «Что сейчас новых препаратов не выпускают?» Ваши доводы о том, что это давнее и испытанное средство его не убеждают. Как в такой ситуации можно построить беседу с пациентом?	Прежде всего спросить пациента, что он ожидает получить от препарата. Также объяснить, что не все новые препараты подходят для всех случаев головной боли. Если пациент готов приобрести анальгетик более современный и обладающий такими же свойствами, как и испытанный препарат, продать его, т.к. нет смысла в дискуссии.	ОК 01 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
8	Разговор в аптеке: Фармацевт: «Вот, бабушка, этот препарат. С Вас 450 рублей!» Пациентка (пожилая женщина): «Да вы что здесь, с ума посходили совсем! Еще месяц назад был по 250, а теперь такие деньжищи! Совести у вас нет!» (цена на препарат, действительно, за месяц поднялась вдвое). Ваша задача – снять эмоциональное напряжение пациентке и продать ей препарат.	Обязательно присоединиться к пациентке и сказать, что вы разделяете ее возмущение. И оно имеет место быть, т.к. действительно, цена поднялась, т.е. принять возражение пациентки. Тем не менее, нужно лечиться, а во всех аптеках города цена на препарат выросла и по старой цене препарат уже не продается. После такого принятия люди убеждаются, что их понимают и разделяют их переживания. Не стоит реагировать на личные выпады пожилой женщины (про совесть и т.п.). Это только эмоции. Главное привести ее к мысли, что нужно лечиться, это будет важнее, а дороже встанет, если заболевание запустить и не лечить.	ОК 01 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5
9	В аптеку ворвался пациент с криками о помощи. Он упал, сильное кровотечение на ноге. Он волнуется и просит, чтобы вы пустили его в свой санузел, т.к. нужно промыть рану. Вы отказываете и хотите вызвать скорую. Пациент отказывается и просит тогда вас выйти в зал и обработать ему рану. Разрешите данную коммуникативную ситуацию и постройте грамотно разговор с пациентом.	Оказание неотложной помощи является правом, но не обязанностью работника аптеки, т.к. он не причислен к медицинским работникам. В то же время стоит обратить внимание на такой вид помощи, как первая помощь до оказания медицинской помощи. Такая помощь оказывается гражданам при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, и заболеваниях, угрожающих их жизни и здоровью. Вы имеете право не пускать пациента на закрытую территорию. Вы руководствуетесь ситуацией и своей собственной гражданской позицией (например, вы можете подать ему намоченную в воде ткань или перекись водорода) Вы спокойно и четко говорите ему об этом, выдерживая нападки и	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5

		манипуляции пациента (техника «английского профессора»: «И я не имею права Вас впустить»). Скажите, что вы готовы вызвать скорую помощь или продать пациенту средства помощи. Пусть он делает выбор, нужно ли это ему.	
10	В аптеке большая очередь, типичная для подобного времени суток (18 часов). Вошла женщина и тут же стала возмущаться, то фармацевт работает медленно. Она громко ругалась, обвиняя его в невнимательности к людям, которые устали после трудовой смены, и медлительности на протяжении всего времени пребывания в очереди. Когда подошла ее очередь, выяснилось, что необходимое ей лекарство в аптеке отсутствует. Тогда она стала обвинять фармацевта в непрофессионализме, в грубой форме оскорблять его и потребовала жалобную книгу, чтобы оставить негативный отзыв о его работе.	В такой ситуации лучше не реагировать на нападки грубой пациентки, но четко сказать ей, что в такой ситуации трудно работать. Когда обнаружится, что лекарство отсутствует, высказать ей сожаление. Игнорировать нападки, т.к. она только и добивается того, чтобы с ней вступили в перебранку, требуя внимания к своей персоне. Это психологическая игра в агрессора. Предложить аптеки, где может быть данный препарат.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5

## 2. Творческие задания

Задание 1. Проанализируйте каждый сюжет, опираясь на изученный теоретический материал. Оценку ситуации нужно дать с точки зрения стороннего эксперта (вы эксперт, который оценивает профессиональную ситуацию, коммуникативную компетентность сотрудника-специалиста), старайтесь не занимать крайнюю позицию одной из сторон конфликта и не ориентироваться только на собственный опыт (используйте приобретенные на курсе знания).

Вопросы	<a href="https://yandex.ru/video/preview/7462478641314537636">https://yandex.ru/video/preview/7462478641314537636</a>	<a href="https://yandex.ru/video/preview/1150768815656768402">https://yandex.ru/video/preview/1150768815656768402</a>	<a href="https://yandex.ru/video/preview/11227615699817151617">https://yandex.ru/video/preview/11227615699817151617</a>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=Tmng4ZHMGSA&amp;app=desktop">https://www.youtube.com/watch?v=Tmng4ZHMGSA&amp;app=desktop</a>
Дайте корректное название сюжету				
Какие цели преследовал покупатель?				
Какие цели преследовал специалист?				
Какие эмоции преобладали в процессе общения?				
Что стало причиной конфликта?				
Каким образом можно было избежать конфликта?				

Какая корректная фраза специалиста могла бы снизить напряжение или успокоить покупателя?				
Какие рекомендации Вы могли бы дать специалисту?				
Какие барьеры общения возникли между специалистом и покупателем?				
Какими качествами, по- вашему обладает специалист?				
Какое впечатление у Вас осталось о профессионализме специалиста?				
Какие биоэтические принципы были нарушены специалистом?				

**Задание 2.** Подберите в Интернете ролик, иллюстрирующий ситуацию взаимодействия работника аптеки и пациента. Проанализируйте вербальные и невербальные паттерны общения. Определите, что помогает и что мешает сделать разговор конструктивным.

**Задание 3.** Напишите эссе на следующие темы:

1. Роль эмоций в общении фармацевта с пациентом
2. Врач – провизор – больной» - проблемы в коммуникации и пути их решения.
3. Портрет современного пациента глазами фармацевта.
4. Особенности общения в аптеке с представителями разных возрастных групп.
5. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления в деятельности фармацевта.
6. Как предупредить типичные конфликты в практике фармацевта.
7. Стиль общения в работе фармацевта
8. Искусство убеждения в работе фармацевта.
9. Умение слушать и слышать пациента
10. Психологические защиты личности и их роль в общении фармацевта и пациента