**федеральное государственное БЮДЖЕТНОЕ**

**образовательное учреждение высшего образования**

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра философии, психологии и педагогики

план семинарских занятий дисциплины **«навыки профессионально ориентированной коммуникации»**

**студентами 2 курса медико-профилактического факультета**

**Тема 1. Введение в ДИСЦИПЛИНУ «НАВЫКИ профессионально ОРИЕНТИРОВАННОЙ коммуникации» (3 ЧАСа).**

**Вопросы к семинарскому занятию:**

1. Введение в профессиональную медицинскую коммуникацию.
2. Понятие общения. Многообразие интерпретаций. Структурные элементы и схема общения. Функции общения. Формы и виды общения.
3. Потребности в общении. Общение в системе медицинской деятельности.
4. Коммуникативная сторона общения. Вербальная (речевая) и невербальная (поза, жесты, мимика) коммуникация. Проблема интерпретации невербального поведения.
5. Интерактивная сторона общения. Общая характеристика и особенности взаимодействия. Виды взаимодействия в процессе общения.
6. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия). Эффекты межличностного восприятия (эффект «ореола», эффект «новизны», эффект «проецирования», эффект «первичности», эффект «последовательности», эффект «последней информации»).

**Тема № 2. БАЗОВЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ (3 ЧАСА).**

**Вопросы к семинарскому занятию:**

1. Характеристика понимающего общения: установки общения, ориентированного на понимание.
2. Правила понимающего реагирования.
3. Виды понимающего реагирования.
4. Создание и поддержание положительного климата в целенаправленной беседе. Установление первичного контакта.
5. Уход от открытой конфронтации. Мастерство конструктивной критики и реагирования на нее.
6. Стадии установления доверительных отношений.

**Тема 3. убеждение в профессиональной коммуникации (3 ЧАСА).**

**Вопросы к семинарскому занятию:**

1. Введение: порядок речи и порядок её восприятия. Законы убеждения. Закон подачи информации. Закон обоснования информации. Закон принятия информации.
2. «Ключи» и «могильщики» мотивации (как сделать так, чтобы вас не только поняли, но и приняли то, что вы говорите).
3. Речевые формулы убеждения. Формулы самоподачи. Формулы фиксации. Формулы «магического». Формулы завершения контакта.
4. Формулы аргументации и возражений, их особенности в профессиональной коммуникации.
5. Сценарий (пере-)убеждения.

**ТЕМА № 4. КОНФЛИКТ И БЕСКОНФЛИКТНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИККАЦИЯ (3 ЧАСА).**

**Вопросы к семинарским занятиям:**

1. Конфликт: общие характеристики. Определение конфликта. Формула конфликта: истинный или ложный. Факторы ослабления конфликта.
2. Межличностный конфликт. Источники межличностных конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Стадии развития межличностного конфликта.
3. Конфликтные переговоры в деловой коммуникации и в медицинской профессии: прессинг и методы противодействия в переговорах. Цели прессинга. Способы прессинга. Базовые правила реакции на прессинг.
4. Агрессия: приемы работы с ней в деловой коммуникации и медицинской профессии.
5. Основные эффекты и принципы реакции на агрессию в деловой коммуникации и медицинской профессии.
6. Принципы бесконфликтного общения.

**ТЕМА № 5. СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЕ (5 ЧАСОВ).**

**Вопросы к семинарским занятиям:**

**Семинар 1.**

1. Специфика коммуникации в профилактической медицине.
2. Активное слушание: техника, методы, правила.
3. Профессиональные навыки общения по телефону.
4. Разговор с претензионными потребителями.

**Семинар 2.**

1. Специфика просветительской деятельности врача-эпидемиолога.
2. Навыки коммуникативной работы с разными слоями населения врача-эпидемиолога.