

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ КОНТАКТНОЙ РАБОТЕ**

Дисциплина Культура общения и взаимопонимания

Специальность 06.05.01 Биоинженерия и биоинформатика

Курс 1

Семестр 1

Уфа  
2023

Рецензенты:

Главный научный сотрудник Института биохимии и генетики – обособленного структурного подразделения ФГБНУ Уфимского федерального исследовательского центра Российской академии наук, д.б.н., профессор А.В. Чемерис

Декан биологического факультета ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий», заведующий кафедрой биохимии и биотехнологии, д.б.н., профессор, почетный работник ВПО РФ, Заслуженный деятель наук РБ, Отличник образования РБ, награжден медалью «За вклад в реализацию государственной политики в области образования» С.А. Башкатов

Авторы:

А.Ф. Амиров, заведующий кафедрой педагогики и психологии, д.п.н., профессор.

А.В. Бехтерева, старший преподаватель кафедры педагогики и психологии .

Утверждены на заседании № 7 кафедры педагогики и психологии от «12» апреля 2023 г.

**Тема:** «Этика и ценности общения. Значение принципа толерантности в общении»

**Цель изучения темы:** познакомиться с понятием «Этика общения», принципом толерантности в общении.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- понятие «этика общения», его содержание и наполнение
- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

**Задания для самостоятельной контактной работы обучающихся по указанной теме:**

1. Конспект информационного блока.
2. Вопросы для самоподготовки
1. Раскройте понятие ценности общения.
2. Перечислите и охарактеризуйте общекультурные ценности общения
3. В чем заключается ценностная ориентация культуры общения?
4. Как происходит трансформация общекультурных ценностей в личные?

### **Информационный блок**

Культура общения включает в себя **ценности**, ориентирующие процесс общения, уровень развития и особенности субъектов общения, их способности к взаимопониманию, меру овладения способами, средствами, приемами, правилами общения.

Овладеть культурой общения - это значит ориентироваться на высокие нравственные ценности, овладеть высокой психологической и нравственной культурой, освоить «технику» общения.

Именно ценности, особенно нравственные, определяют по существу все параметры процесса общения и, в первую очередь, их нравственную направленность. Общение является той сферой, где проявляются, функционируют, получают целостное осмысление, всестороннее воплощение и совершенствование самые разнообразные, порой противоречивые ценности. Содержание и форма реализации моральных ценностей в процессе общения характеризуют направленность процесса общения «в главном и основном».

**Ценностная ориентация процесса общения** зависит, прежде всего, от выбора и следования нравственным ценностям, от нравственного содержания целей, установок, средств, форм общения. Осмысление процессов общения связано, в первую очередь, с определением их «стратегической» направленности, которое и определяется выбором нормативно-ценностных структур. Известно, что понятие ценности выражает значимость какого-либо явления, процесса, идеи, качества, свойства, нормы, принципа, вещи для субъекта. Соответственно, ценности общения - это те значимые ориентиры процесса общения, которые определяют не только формальные, но и его основные содержательные характеристики.

Ценности отражают эталон должного в этике и выражаются в самого разного рода оценках как вербального, так и невербального характера. Как известно, ценности бывают личностными и общественными, групповыми и национальными, моральными и неморальными, семейными и индивидуальными, общечеловеческими и сословными и т.д. Смысл и значимость этих ценностей, способы их познания и передачи другим, их

восприятие претерпевают порой разительные метаморфозы в социально-исторической и личностной динамике, что выражается, в частности, в процессах «переоценки ценностей».

Образно говоря, ценностные ориентации общения - это определяющая «система координат» общения. Актуализация, осознание этих ценностей происходит в процессе общения. Трансформация общественных ценностей в личные зависит от множества факторов, среди которых, конечно, уровень нравственной культуры человека - фактор определяющий.

В общении **общекультурные ценности** (такие как добро, красота, правда, свобода, любовь, справедливость, равенство) обнаруживают себя в таких специфических, проявляющихся только в процессе общения как: тактичность, отзывчивость, предупредительность, учтивость, корректность, обходительность, снисходительность, деликатность, вежливость, толерантность.

На первый взгляд, все ценности общения очень тесно переплетаются, среди них сложно выделить какую-то однозначную иерархию, и поэтому можно говорить лишь о феноменологии этих ценностей. Лишь при более детальном анализе можно обнаружить, что существует определенная иерархия, что все ценности общения самым непосредственным образом связаны с самооценностью человеческого морального достоинства.

Ценность человека как важнейшая ценность культуры вообще и культуры общения, в частности, определяет стержень ценностного каркаса общения и основу ценностной «системы координат» общения. Выбор человека и ориентация в мире нравственных ценностей характеризует уровень нравственной культуры как самого человека, так и культуры и этики его общения. Ориентация партнеров по общению на следование гуманистическим ценностям и, прежде всего, на признание достоинства и чести своего партнера характеризует нравственное содержание этики общения. Таким образом, несмотря на то, что весьма сложно строго определить строгую иерархию ценностей общения, можно утверждать, что ориентация на самооценность человеческой личности, на признание уважения ее чести и достоинства, является доминирующим, интегрирующим фактором ценностной структуры гуманистической этики общения. Ориентация на эту ценность в общении выражается в определенных конкретных ценностных предпочтениях, набор которых существенным образом не отличаются в разных социокультурных типах общения, но иерархическая значимость которых различна. Так, к примеру, ценность гостеприимства признается в любой культуре общения, но в ряде из них она приобретает особый статус (гость по сути получает права хозяина).

Если в общении получают реализацию общечеловеческие ценности, то такое общение само приобретает самооценностное значение. Меняются объективные и субъективные условия общения, общесоциальные и индивидуальные ценностные ориентации, средства и формы современного общения, но значимость гуманистического общения в человеческой жизни неизменна. Несмотря на динамичные процессы урбанизации, всесторонней технизации всех социальных взаимодействий, которые ведут к замкнутости, отчужденности, индивидуализму в общении, ценность «духовного» общения не исчезает, а «ценность» утилитарного общения обретает свое подлинное значение. Замена подлинного гуманистического общения деловыми контактами ведет, как правило, к «бездуховности общения», к мещанству, потребительству, алкоголизму, наркомании, различным отклонениям в поведении личности. К сожалению, в реальной жизни «переоценка ценностей» в пользу выбора духовных ценностей осуществляется далеко не всегда. Нередко случается это лишь в зрелом возрасте, когда потеряны друзья, когда нечестно заработанные деньги не дают спать спокойно, грозят потерей свободы, когда чисто деловое, утилитарное общение приносит все меньше и меньше удовлетворения. Поэтому можно все-таки утверждать, что ценность гуманистической культуры общения не подвержена девальвации и в этот сложный космический век.

Цели, преследуемые партнерами по общению, как правило, не противоречат ценностям общения; нравственные цели сопровождают гуманистические ценности, аморальные цели связаны с отрицанием этих ценностей. Отрицание самооценности общения, признания его лишь утилитарной функции является следствием соответствующих целей или, возможно, проявлением какой-то патологической формы «ностальгии» по открытому, гуманистическому, доверительному, чистому, искреннему, одухотворенному общению. Тенденции к «девальвации духовных ценностей», которые основываются, как правило, на сознательной дискредитации гуманистических ценностей, связаны, конечно же, с общесоциальными процессами, с «трансформацией» ценностной структуры общественного сознания, социальных и нравственных идеалов, с «переоценкой ценностей», порой просто с «пробуксовкой» воспитательного процесса. Все это, несомненно, вносит свои коррективы в формирование общей и индивидуальной ценностной культуры общения, которые самым тесным образом связаны между собой и которые взаимообуславливают друг друга. Социологи отмечают формирование некоторых молодежных компаний по принципу социального и имущественного положения родителей, целый ряд подобных компаний ориентируется на «вещицистские» системы ценностей, нигилистически относятся к духовным ценностям общения, ряд же компаний, наоборот, проявляет приверженность духовным ценностям, даже с претензией за ними права на элитарную исключительность (на их «тусовки» не пускают «всяких там челноков» и т.п.).

Таким образом, можно сделать вывод, что все ценности общения важны и, в зависимости от ситуации, приобретают особую значимость, однако, определенный «ценностный каркас» общения все-таки существует: все ценности общения связаны с ценностью человека, с уважением его морального достоинства. Степень признания этой ценности партнерами по общению может выражаться в степени доверия.

#### **Формы контроля освоения заданий по самостоятельной контактной работе по данной теме:**

Материалы для контроля уровня освоения темы:

##### **I. Верно или неверно?**

1. Под «контактом масок» понимают формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника.

2. Примитивное общение характеризуется тем, что другой человек воспринимается только с двух позиций: нужный объект, с которым в случае потребности в нем вступают в контакт; ненужный объект, который полностью игнорируется.

3. Непосредственное общение – это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

##### **II. Заполните пробелы**

1 Включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации характерно для ... общения.

2. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями представляет собой ... вид общения.

#### **ЛИТЕРАТУРА**

*Основная:*

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

*Дополнительная:*

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>
4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>
5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

## Тема «Антропологические факторы общения»

**Цель изучения темы:** познакомиться с антропологическими факторами общения  
Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны знать:

- антропологические факторы общения: социальные, культурные, этнографические и национальные особенности субъектов общения

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть:**

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

**Задания для самостоятельной контактной работы обучающихся по указанной теме:**

1. Подготовка реферативного материала по предложенным темам.
2. Создание мультимедийных презентаций.

Вопросы для самоподготовки

1. Перечислите и охарактеризуйте модели общения, известные Вам.
2. Составьте список социальных ролей, исполняемых вами в жизни.

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной контактной работе по данной теме:**

### Тестовые задания

1. Антропологические факторы ...

- *определяют и формальные, и содержательные стороны этики общения*

2. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование – это \_\_\_\_\_ деловой беседы.

- *функции*

3. Из социальных норм, к поведенческим относятся:

- *моральные*

- *правовые*

- *прагматические*

4. В буржуазном обществе этикет используется как средство обмена:

- *в контактах равных людей*

5. Перцептивной стороной общения является:

- *восприятие друг друга партнерами по общению*

### ЛИТЕРАТУРА

*Основная:*

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

*Дополнительная:*

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>
5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.



## Тема «Нормы и правила культуры общения и взаимопонимания»

**Цель изучения темы:** познакомиться с основами речевого этикета

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать:**

- понятие «речевой этикет»
- понятие «речевое общение»

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь:**

- использовать нормы речевого этикета при организации межличностных отношений;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть:**

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

**Задания для самостоятельной контактной работы обучающихся по указанной теме:**

1. Конспект информационного материала.
2. Вопросы для самоподготовки
  1. Что понимается под этическим аспектом культуры общения?
  2. Что представляют собой речевые формулы?
  3. Назовите основные речевые формулы. От чего зависит выбор той или иной формы?
  4. Какие нарушения речевого этикета вы замечаете чаще всего? Чем они обычно объясняются: незнанием правил или нежеланием их соблюдать?
  5. Проанализируйте вопросы, которые часто возникают в конкретных ситуациях общения. Попробуйте найти на них ответы самостоятельно, опираясь на свое представление об этических и коммуникативных нормах. В случае сомнений обратитесь к справочникам по речевому этикету.
    - Кого вы можете расспрашивать о семье, о здоровье, а кого – нет?
    - Кому и в какой ситуации вы можете передавать приветия, а кому и когда — нет?
    - Что делать, если говорящий, человек старше вас, забыл, о чем он говорил, задумался? Молчать? Напомнить то, о чем он говорил? Не заметить?
    - Можно ли шутить со старшими?
    - Можно ли положительно (отрицательно) отзываться об отсутствующих?
    - Как здороваться с группой людей, из которых кто-то вам хорошо известен, а другие — незнакомы?
  6. Сформулируйте вопросы подобного характера с учетом опыта вашего общения в различных ситуациях и попробуйте ответить на них, используя материалы настоящего пособия.
  7. Оцените удачность и последовательность использования Эдвардом Радзинским эвфемизмов в его интервью газете «Комсомольская правда»: Сейчас телевидение весьма... Ну, скажем уклончиво, весьма демократично. Язык улицы и подворотен, сленг молодежной толпы, блатная лексика полуграмотного быдла давно перекочевали на ТВ, став частью экранной речи.
  8. Назовите факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
  9. Скажите, имеет ли речевой этикет национальную специфику? Если да, то докажите это.
  10. Назовите, на какие группы делятся формулы речевого этикета.

## Информационный материал

Под этическим аспектом культуры общения, общепринятыми нормами общения понимается речевой этикет. К нему относятся речевые формулы обращения, приветствия, просьбы, вопросы, благодарности, поздравления, обращение на «ты» и «вы», выбор полного или сокращенного имени.

Особенностью русского языка является наличие в нем двух местоимений - «ты» и «вы». Выбор той или иной формы зависит от социального положения собеседников, характера их отношений, от официальности обстановки. В официальной обстановке, когда в разговоре принимают участие несколько лиц, русский речевой этикет рекомендует даже с хорошо знакомыми людьми, с которыми установлены дружеские отношения, разговаривать на «вы». Культура общения состоит из 3-х основных речевых формул:

#### **1-й этап: начало общения.**

Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. Этикет в данном случае предписывает следующие обращения:

- Разрешите с Вами познакомиться.
- Я хотел бы с Вами познакомиться.
- Позвольте с Вами познакомиться.
- Давайте познакомимся.

Встречи знакомых людей начинаются с приветствия. Первым приветствует:

- мужчина женщину;
- молодой человек более пожилого;
- человек, занимающий более низкую ступень в общественной иерархии, того, кто находится на более высокой ступени.

Наиболее часто употребляемые приветствия: «Здравствуйтесь», «Доброе утро» (принято говорить до 12.00), «Добрый день» (до 18.00), «Добрый вечер» (после 18.00).

Существуют также приветствия, которые подчеркивают радость общения, радость от встречи:

- Очень рад Вас видеть.
- Добро пожаловать.

**2-й этап: основная часть общения.** Он начинается после приветствия, когда завязывается разговор в зависимости от ситуации: торжественной, скорбной, рабочей, деловой и т.д.

Для каждой ситуации в процессе разговора этикетом предусмотрены определенные фразы, например:

Торжественные ситуации:

- Примите наши самые теплые (горячие) поздравления!
- Горячо поздравляем!

Скорбные ситуации:

- Разрешите (позвольте) выразить Вам мои глубокие (искренние) соболезнования.

Большое значение имеют в общении комплименты. Когда вы произносите их, лучше быть корректным и ненавязчивым:

- Вы хорошо (превосходно, великолепно) выглядите.
- Вы так обаятельны.
- Вы отличный специалист.

#### **Тема общения.**

Для общения необходима общая тема разговора. Если человек начитан, эрудирован, то для него это не представит особой проблемы. Но при этом необходимо выполнять ряд этических требований:

- не рассказывать о своих личных делах;
- говорить мало или не говорить совсем о делах своих близких;

- если вам навязывают сплетни, лучше отвечать: «Полагаю, что нас это не касается». Если сплетничают о вас, не следует вовсе обращать на это внимания. Объяснения, опровержения, особенно «на всякий случай», никогда себя не оправдывают;

- не рассказывайте в обществе малознакомых людей сенсационных, но недостоверных новостей;

- невежливо говорить в обществе намеками, понятными лишь части присутствующих. Если общество насчитывает менее семи человек, необходимо поощрять общий разговор, а не частные беседы по отдельности;

- не говорите на иностранном языке в присутствии людей, которые им не владеют;

- не рекомендуется рассказывать о снах и предчувствиях, предаваться продолжительным воспоминаниям о прошлом, произносить в обществе длинные монологи;

- некрасиво перебивать, когда кто-нибудь говорит, особенно если это человек преклонного возраста;

**3 этап: конец общения.** Используются речевые формулы расставания:

- Всего Вам доброго.

- Разрешите проститься, попрощаться.

- Надеюсь на скорую встречу

- До свидания.

Задание 1. Назовите известные вам формулы русского речевого этикета, характерные для следующих ситуаций общения: привлечение внимания; обращение к собеседнику (собеседнице); приветствие; извинение; представление нового лица; просьба; переспрос; благодарность; выражение сочувствия; прощание.

Задание 2. Скажите, в каких ситуациях общения уместны следующие формулы речевого этикета: Здравствуй! Здравствуй! Здорово! Привет! Добрый день! Рад(а) Вас видеть!

Моё почтение! Какие люди! Пожалуйста! Не стоит благодарности! На здоровье! Будьте любезны!

До свидания! Пока! Всего хорошего! Чао! Счастливо оставаться! Выздоровливайте! Не болейте! Доброго здоровья!

Как дела? Какие проблемы? Как Вы себя чувствуете?

Рад(а) был(а) с Вами встретиться (увидеться)! Рад(а) был(а) вас увидеть! До новой встречи! Берегите себя! Всех Вам благ!

Задание 3. Используя формулы речевого этикета, обратитесь:

- к проходящему мимо медработнику, чтобы узнать расположение нужного Вам отделения больницы (ординаторской, рентгенкабинета, кафедры медуниверситета);

- к старшей медицинской сестре с вопросом о наличии определенных лекарств (графике работы медперсонала, переводе пациента в другую палату);

- к пожилому посетителю пациента;

- к пациенту из Вашей палаты, который не может найти процедурный кабинет (аптеку, перевязочную).

Задание 4. Поздоровайтесь, используя формулы речевого этикета (развернутым приветствием):

- с заведующим отделением; - с главным врачом поликлиники; - со старшим коллегой (мужчиной и женщиной); - с младшим коллегой (мужского и женского пола); - со старшей (операционной) медицинской сестрой; - с дежурной медицинской сестрой;

- с коллегой, приглашенным для консультации из другого отделения (медучреждения);

- с пациентами Вашей палаты.

Задание 5. С учетом существующих формул речевого этикета извинитесь:

- перед руководителем за опоздание с выполнением задания (за невозможность выполнить задание с объяснением причины);

- перед пациентом за то, что вы задержались (не смогли выполнить его просьбу);
- перед коллегами за опоздание (невозможность в чем-либо участвовать).

**Формы контроля освоения заданий по самостоятельной контактной работе по данной теме:**

Задание 6. Попросите:

- руководителя предоставить внеочередной отпуск (отгул, перенести дежурство);
- коллегу – подменить на дежурстве (изменить график дежурств, быть ассистентом, проконсультировать);
- старшего коллегу – помочь с постановкой диагноза (рассказать об аналогичном случае из практики);
- медицинскую сестру – сделать перевязку, выписать направление.

Задание 7. Скажите, в каких ситуациях общения будут уместны следующие формы обращения:

– Уважаемый Михаил Николаевич, уважаемые коллеги! Глубокоуважаемый Павел Павлович, уважаемые присутствующие! – Михаил Николаевич! Павел Павлович! – Михаил Николаевич! Пал Палыч! – Михаил! Павел! – Миша! Паша!

Задание 8. Попрощайтесь:

- с заведующим отделением; – с пациентом из Вашей палаты; – с родственниками пациента;
- с коллегами по работе.

Задание 9. Выскажите сочувствие и утешение в соответствии с характером жалоб пациента:

- Я неважно себя чувствую: болит горло и заложен нос. – У меня ломота в суставах и резь в глазах. Боюсь, что это грипп. – У меня что-то пошаливает сердце.
- У меня высокая температура и озноб. (Меня бросает то в жар, то в холод).
- У меня бессонница. (Я плохо сплю).
- Мой кашель не проходит.
- Мне кажется, что у меня язва желудка.
- Доктор, а можно не принимать антибиотики?

## ЛИТЕРАТУРА

*Основная:*

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

*Дополнительная:*

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.