

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Ярославский государственный медицинский университет
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО ЯГМУ Минздрава России**

**Рабочая программа дисциплины
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**Магистратура по направлению подготовки 33.04.01
Промышленная фармация
Форма обучения ОЧНАЯ**

**Рабочая программа разработана
в соответствии с требованиями ФГОС**

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 33.04.01 Промышленная фармация и входит в состав Образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 33.04.01 Промышленная фармация.

Рабочая программа разработана на кафедре управления и экономики фармации

Заведующий кафедрой – Лаврентьева Л.И., д.ф.н., доцент

Разработчик:

Желткевич О.В., к.ф.н., доцент

Согласовано:

Директор института
фармации доцент



Лаврентьева Л.И.

(подпись)

«16» сентября 2022 года

Утверждено Советом по управлению образовательной деятельностью
«16» сентября 2022 года, протокол № 1

Председатель Совета по
управлению
образовательной
деятельностью, проректор
по образовательной
деятельности и цифровой
трансформации, доцент



Смирнова А.В.

(подпись)

«16» сентября 2022 года

1. Вводная часть

1.1. Цель освоения дисциплины состоит в овладении необходимыми знаниями, умениями и навыками в области делового общения, заключающиеся в изучение основ, необходимых для эффективного профессионального взаимодействия.

1.2. Задачи дисциплины:

- приобретение знаний, связанных с деловым общением: о структуре, классификации делового общения, основных подходов к изучению делового общения, функциях делового общения;
- приобретение знаний в области понятия личности и ее структуры;
- обучение методам оценки психотипа потребителя с учетом возрастных, половых, национальных особенностей личности;
- обучение умениям эмпатии, слушать и слышать, обратной связи;
- изучение видов взаимодействия (кооперация, конкуренция), трансактного анализа (Э. Бёрна), видов психологического воздействия;
- изучение межличностных конфликтов, типов конфликтных ситуаций, причин, методов анализа конфликтных ситуаций, способов разрешения межличностных конфликтов;
- изучение влияния профессионального выгорания на эффективность процесса взаимодействия, значение профилактики профессионального выгорания.
- формирование навыков: общения в коллективе, командообразования;
- изучение характеристик делового общения, психологии делового общения, этикета и протокола официальных мероприятий;
- формирование навыков общения с учетом этики и деонтологии в зависимости и характерологических особенностей потребителей;
- приобретение знаний в области профессиональной гибкости специалистов.

1.3. Требования к результатам освоения дисциплины

Преподавание дисциплины направлено на формирование

универсальной компетенции:

УК-3 - способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

Таблица 1.
Требования к результатам освоения дисциплины

№	Индекс и номер компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Индексы достижения компетенций	Виды контроля
1.	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3. ИД 1 - формирует эффективную команду УК-3. ИД 2 - определяет цели, задачи и процедуры работы команды УК-3. ИД 3 - обеспечивает эффективное функционирование команды для достижения поставленной цели УК-3. ИД 4 - знает методы и инструменты для обеспечения роста и развития команды УК-3. ИД 5 - может использовать различные инструменты управления командой УК-3. ИД 6 - способен работать в различных типах команд, в том числе междисциплинарных	Текущий контроль успеваемости (контроль текущей успеваемости при проведении учебных занятий и рубежный контроль по завершению изучения дисциплинарных модулей), промежуточная аттестация

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые в ходе изучения дисциплин:

Основы физиологии и анатомии человека:

Основы высшей нервной деятельности

Знания, умения и навыки, формируемые в ходе освоения данной дисциплины, необходимы при изучении следующих дисциплин образовательной программы: Фармаконадзор, Научно-исследовательская работа.

3. Объем дисциплины

3.1 Общий объем дисциплины

Общий объем дисциплины – 72 академ. часа,

в том числе:

- учебные занятия – 51 академ. час;
- самостоятельная работа обучающихся – 21 академ. час;

3.2 Распределение часов по семестрам

Таблица 2.

Распределение часов контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся по семестрам

Вид учебной работы	Всего академ. часов	Распределение часов по семестрам
		Сем. 2
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная), всего	72	72
в том числе:	х	х
Занятия лекционного типа (лекции)	-	-
Занятия семинарского типа, в т.ч.	51	51
Семинары	-	-
Практические занятия, клинические практические занятия	51	51
Лабораторные работы, практикумы	-	-
2. Самостоятельная работа обучающихся, всего	21	21

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы учебной дисциплины и компетенции, которые должны быть освоены при их изучении

№	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах (темы разделов)	Индекс и номер формируемых компетенций
1.	Понятие, виды и функции общения	Понятие «общение», структура, классификации. Роль общения в психической деятельности человека. Основные подходы к изучению общения. Основные функции общения: регулятивная, познавательная, способ самоопределения, инструмент формирования личности. Виды общения: вербальное, невербальное; внутриличностное, межличностное, общественное; непосредственное и опосредованное; диалогическое и монологическое. Роль мотивов в общении. Актуальность и практическая значимость психологии общения для профессиональной деятельности.	УК-3
2.	Понятие личности, оценка психотипа потребителя	Понятие личности и ее структура. Социализация личности и основные социально-психологические механизмы социализации. Основные механизмы социальной регуляции поведения, технологии личного развития. Оценка психотипа потребителя: возрастные и иные особенности личности. Особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий.	УК-3
3.	Коммуникативная сторона общения	Структура коммуникативного процесса (коммуникатор, коммуникант, собственно информация, каналы коммуникации). Вербальная коммуникация. Речь: функции, единство мышления и речи, письменная и устная. Невербальная коммуникация (кине-сика, пантомимика, пара- и экстралингвистика, проксемика, такесика и др.). Рефлексивное и нерефлексивное слушание.	УК-3

4.	Перцептивная сторона общения	Механизмы социальной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия. Особенности эмпатии специалиста в системе «человек-человек» (когнитивная, «действенная» эмпатия). Ошибки (феномены) социальной перцепции: эффект ореола, первичности и новизны, бумеранга, средней ошибки и др. Барьеры общения: незрелые, поверхностные суждения, стереотипы, озабоченность и занятость самим собой и др.	УК-3
5.	Интерактивная сторона общения	Виды взаимодействия (кооперация, конкуренция). Трансактный анализ (Э. Бёрна). Виды психологического воздействия: убеждение, внушение, заражение, просьба, принуждение, деструктивная критика, игнорирование	УК-3
6.	Конфликты в профессиональной деятельности	Межличностные конфликты: определение, виды. Типы конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Методы анализа конфликтных ситуаций. Разрешение межличностных конфликтов: стратегии поведения (соперничество, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество). Личностные особенности, провоцирующие конфликт. Конфликты с клиентами, с коллегами, с руководством. Конфликтная компетентность. Профессиональное выгорание.	УК-3
7.	Особенности делового общения фармацевтического работника	Взаимодействие в соответствии с нормами этики и деонтологии и требованиями законодательства. Психология делового общения (дистанционное деловое общение - телефон, интернет, социальные сети; деловые споры, переговоры, деловое совещание). Этикет и протокол официальных мероприятий. Публичное выступление. Профессиональная коммуникативная компетентность. Понятие об эффективной коммуникации. Контакт с потребителем, стадии установления контакта, их характеристика, умение слушать и слышать, задавать вопросы, рекомендации, приемы присоединения. Профессиональная гибкость: понятие, структура, пути формирования.	УК-3
8.	Промежуточная аттестация	зачет	УК-3

4.2. Тематический план лекций

Не предусмотрено.

4.3. Тематический план семинаров

Не предусмотрено.

4.4. Тематический план практических занятий

№	Название тем практических занятий	Семестр № 2
		часов
1.	Понятие «общение», структура, классификации. Роль общения в психической деятельности человека. Основные подходы к изучению общения. Основные функции общения. Виды общения. Значимость общения в профессиональной деятельности.	3
2.	Понятие личности и ее структура, свойства личности, влияющие на эффективность общения. Оценка психотипа потребителя: возрастные и иные особенности личности. Особенности восприятия информации людьми различных национальностей и конфессий.	3
3.	Структура коммуникативного процесса (коммуникатор, коммуникант, собственно информация, каналы коммуникации). Вербальная коммуникация. Речь: функции, единство мышления и речи, письменная и устная. Невербальная коммуникация. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.	
4.	Механизмы социальной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия. Особенности эмпатии специалиста в системе «человек-человек». Ошибки (феномены) социальной перцепции. Барьеры общения.	3
5.	Виды взаимодействия (кооперация, конкуренция). Трансактный анализ (Э. Бёрна). Виды психологического воздействия.	3
6.	Рубежный контроль № 1. Структура общения, свойства личности, влияющие на эффективность общения.	3
7.	Межличностные конфликты: определение, виды. Типы конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Методы анализа конфликтных ситуаций. Разрешение межличностных конфликтов: стратегии поведения. Личностные особенности, провоцирующие конфликт.	3
8.	Конфликты с клиентами, с коллегами, с руководством. Конфликтная компетентность.	3
9.	Профессиональное выгорание.	3
10.	Рубежный контроль № 2. Конфликты в профессиональной деятельности.	3
11.	Взаимодействие в соответствии с нормами этики и деонтологии и требованиями законодательства.	3
12.	Психология делового общения (дистанционное деловое общение - телефон, интернет, социальные сети; деловые споры, переговоры, деловое совещание).	3

13.	Публичное выступление. Этикет и протокол официальных мероприятий.	3
14.	Профессиональная коммуникативная компетентность. Понятие об эффективной коммуникации.	3
15.	Контакт с потребителем, стадии установления контакта, их характеристика, умение слушать и слышать, задавать вопросы, рекомендации, приемы присоединения.	3
16.	Профессиональная гибкость: понятие, структура, пути формирования.	3
17.	Рубежный контроль № 3. Особенности взаимодействия в профессиональной деятельности.	3
ИТОГО часов:		51

4.5. Тематический план лабораторных занятий

Не предусмотрено.

4.6. Занятия, проводимые в интерактивных формах

№	Название тем занятий	Интерактивные формы проведения занятий
1.	Конфликты с клиентами, с коллегами, с руководством. Конфликтная компетентность	Деловая игра. Кейсы, методы геймификации, фасилитации
2.	Деловое общение. Публичное выступление. Этикет и протокол официальных мероприятий.	Публичное выступление
3.	Деловое общение. Контакт с потребителем, стадии установления контакта, их характеристика, умение слушать и слышать, задавать вопросы, рекомендации, приемы присоединения.	Деловая игра. Кейсы, методы геймификации, фасилитации
4.	Командообразование	Психологический тренинг

4.7. План самостоятельной работы студентов

№	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Понятие личности и ее структура	Написание эссе, работа с сайтами сети Интернет
2.	Эмпатия, умение слушать и слышать	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
3.	Психология делового общения	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
4.	Публичное выступление. Этикет и протокол официальных мероприятий.	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
5.	Конфликты, конфликтная компетентность	Написание эссе, работа с сайтами сети Интернет

6.	Профессиональное выгорание	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет
7.	Профессиональная гибкость	Подготовка к учебным занятиям, подготовка презентаций, работа с сайтами сети Интернет

4.8. Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)

Примерная тематика НИРС:

1. Значимость общения в профессиональной деятельности.
2. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
3. Технологии личностного развития.
4. Социальная регуляция поведения. Основные механизмы социальной регуляции поведения.
5. Эмоциональный интеллект.
6. Профессиональное выгорание.
7. Основы делового общения и культуры.
8. Понятие «деловое общение», его характеристики.
9. Психология делового общения.
10. Техника и технология эффективного общения.
11. Основы профессиональной психологии, этики и деонтологии.
12. Этикет и протокол официальных мероприятий. Порядок организации информационного мероприятия.
13. Коммуникативная компетентность.
14. Конфликты, конфликтная компетентность.
15. Профессиональная гибкость.

Формы НИРС:

1. Изучение специальной литературы и другой научно-практической информации о достижениях в области психологии; сбор, обработка, анализ и систематизация полученных данных, написание и защита рефератов;
2. Участие в подготовке докладов, выступления с докладами на конференциях;
3. Участие в написании статей, тезисов;
4. Участие в проведении научных исследований.

4.9. Курсовые работы

Не предусмотрено.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине включает:

- методические указания для обучающихся
- методические рекомендации для преподавателей
- учебно-методические разработки для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

6. Библиотечно-информационное обеспечение

6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2022. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-7290-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970472903.html> (дата обращения: 04.07.2022). - Режим доступа : по подписке.

2. Бойченко, Г. Н. Психология и педагогика / Бойченко Г. Н. , Кундозерова Л. И. — Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. — Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. — URL : https://www.studentlibrary.ru/book/intuit_296.html(дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа : по подписке.

3. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г. В. Бороздина - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. - ISBN 978-985-503-500-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855035009.html> (дата обращения: 16.12.2022). - Режим доступа : по подписке.

4. Психология общения : учеб. пособие (курс лекций) / Н.В. Козловская .— 2-е изд., перераб. и доп. — Ставрополь : изд-во СКФУ, 2018 .— 264 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/688043> (дата обращения: 16.11.2021)

5. Коноплева, Н. А. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд. , стер. - Москва : ФЛИНТА, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html> (дата обращения: 16.12.2022). - Режим доступа : по подписке.

Дополнительная литература:

1. Васильева Л.Н. Психология совладающего поведения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов специальностей «Лечебное дело», «Педиатрия», «Фармация» и «Стоматология». — Ярославль: ЯГМУ, 2019. — 49 с.: табл. http://gw.yma.ac.ru/elibrary/methodical_literature/tkz_virus.pdf

2. Управление и экономика фармации: учебник / под ред. И.А.Наркевича. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2019. - 928 с. - ISBN 978-5-9704-5228-8. - Текст: электронный// ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970452288.html>. - Режим доступа: по подписке.

3. Романцов, М. Г. Педагогические технологии в медицине : учебное пособие / Романцов М. Г. , Сологуб Т. В. — Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2007. — 112 с. — ISBN 978-5-9704-0499-7. — Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. — URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970404997.html> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа : по подписке.

4. Фармация [Текст]: научно-практический журнал. – 8 раз в год. – М.: Русский врач. – 2015 – Фармация [Электронный ресурс]: научно-практический журнал.- Режим доступа: <http://pharm.rusvrach.ru>

6.2. Перечень информационных технологий

1. ЭБС eLIBRARY.RU. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>

2. ЭБС ИВИС. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/>

3. «Консультант Плюс»: компьютерная справочно - правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=home>

4. БД «Электронная коллекция учебных и учебно-методических материалов ЯГМУ». - Режим доступа: http://lib.yma.ac.ru/buki_web/bk_cat_find.php

5. ЭБС «Консультант студента». - Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/>

6. Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Office Pro Rus 2010;
- Microsoft Office Pro Rus 2016;
- Microsoft Windows Pro Rus 7;
- Microsoft Windows Pro Rus 10;
- Антивирус Касперского EndpointSecurity;

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://koob.ru>
2. http://www.koob.ru/social_psychology/
3. <http://elibrary.ru> <http://flogiston.ru> (неофициальный сайт факультета психологии МГУ)
4. <http://flogiston.ru/articles/labour>
5. <http://vorpsy.ru> (журнал «Вопросы психологии»)
6. <http://msupsyj.ru/> («Вестник Московского университета» Серия 14. Психология)
7. <http://медпси.рф> «Медицинская психология в России»: научный сетевой журнал

7. Оценочные средства

Примеры оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлены в Приложении 1.

Примеры оценочных средств для проведения текущего, рубежного контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

1. Примеры оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости

Задания в тестовой форме

1. Процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь это

- 1) информирование
- 2) общение
- 3) взаимодействие

2. Кооперация – процесс взаимодействия, при котором его участники достигают взаимного соглашения о том, как необходимо действовать для достижения общих целей и стараются не нарушать его, пока совпадают сферы их интересов

- 1) неверно
- 2) верно

3. По способу восприятия информация бывает

- 1) визуальная, мысленная, тактильная, профессиональная, вкусовая
- 2) визуальная, звуковая, тактильная, обонятельная, вкусовая
- 3) личная, профессиональная, тактильная, обонятельная, вкусовая

4. Деятельность, направленная на осуществление процесса передачи-приема информации, представленной в любом виде при реализации обратной связи, развитых средствах ведения интерактивного диалога при обеспечении возможности сбора, обработки, продуцирования, архивирования, передачи, транслирования информации это

- 1) информационное взаимодействие
- 2) межличностное взаимодействие
- 3) информационное обеспечение
- 4) техническое обеспечение

5. Стили взаимодействия

- 1) сотрудничество
- 2) компромисс
- 3) антагонизм
- 4) все ответы верны

6. Техники слушания:

- 1) непонимание, выяснение
- 2) отражение, перефразирование
- 3) резюмирование, отражение чувств
- 4) все ответы верны

7. Техника слушания резюмирование отражается в фразах: «Я внимательно Вас выслушал. Вот как я понял...» «Вашими основными возражениями, как я понял, являются...»

- 1) верно
- 2) неверно

8. Выберите профессию, не относящуюся к типу «человек — человек»:

- 1) врач
- 2) политик
- 3) провизор
- 4) работник архива аптечной организации

9. Вид слушания, основанный на умение поддержать контакт с собеседником, который сильно возбужден, говорит эмоционально стремится высказать свои мысли, обратить на себя все внимание это

- 1) активное
- 2) рефлексивное
- 3) нерефлексивное
- 4) эмпатическое

10. Интерактивная сторона общения заключается:

- 1) в обмене информацией;
- 2) во взаимодействии общающихся;
- 3) во взаимовосприятии и познание собеседника и установление на этой основе взаимопонимания;
- 4) все ответы верны.

2. Примеры оценочных средств для проведения рубежного контроля успеваемости

Задания в тестовой форме

1. Вопрос «Вы думаете, что ...» наиболее уместен при технологии обратной связи:

- 1) расспрашивание
- 2) отражение чувств
- 3) перефразирование
- 4) резюмирование

2. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:

- 1) интерактивное общение
- 2) перцептивное общение
- 3) коммуникативное общение

3. Какой тип коммуникативного барьера предполагает оценку действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом

- 1) компетентность
- 2) внутригрупповой язык
- 3) достоверность источника
- 4) оценочные суждения

4. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает ориентацию участника на достижение личных целей:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) конкуренция
- 4) приспособление

5. Закрытый тип вопроса позволяет:

- 1) собрать необходимую информацию
- 2) сообщить собеседнику об ожидаемом вами ответе
- 3) получить или уточнить конкретную информацию

6. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:

- 1) интерактивное общение
- 2) перцептивное общение
- 3) коммуникативное общение

7. Какой тип коммуникативного барьера предполагает влияние уровня подготовленности, образования собеседника на процесс и результат коммуникации:

- 1) компетентность
- 2) внутригрупповой язык
- 3) достоверность источника
- 4) оценочные суждения

8. Определите правильность или неправильность предложенного утверждения: Одним из условий предпочтения доминирования (конкуренции) как стратегии поведения конфликте является критическая ситуация, требующая мгновенного реагирования:

- 1) верно
- 2) неверно

9. Эффект (феномен) восприятия, заключающийся в том, что по отношению к знакомому человеку наиболее важной оказывается последняя, т.е. более новая информация о нём, получил название:

- 1) эффект бумеранга
- 2) эффект средней ошибки
- 3) эффект новизны
- 4) эффект ореола

10. Согласно теории Э.Берна, стремление следовать традициям, правилам и законам характерно для:

- 1) взрослого
- 2) родителя
- 3) дитя
- 4) покупателя

3. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования:

1. Понятие «общение», его структура, классификация, роль общения в психической деятельности человека.
2. Механизмы социальной перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.
3. Общие принципы эффективного общения фармацевта с коллегами, врачами и другими медицинскими работниками. Работа в команде.
4. Понятие, виды и формы делового общения.
5. Деловая беседа, беседа по телефону.
6. Переговорный процесс, деловые совещания.

Ситуационная задача

Вы работаете руководителем организации, вам поручили подбор толерантных сотрудников, у которых должна отсутствовать социальная робость и признаки затруднённого общения.

1. Определите основные различия экстравертных и интровертных типов людей.
2. Опишите ход беседы с доминантным собеседником. Стоит ли брать такого сотрудника на работу?
3. Дайте определение коммуникативной толерантности и укажите её виды
4. Дайте характеристику застенчивости и социальной робости, опишите их отличия
5. Укажите виды затруднений в общении и их основные различия
6. Распределите обязанности между экстравертивным и интровертивным сотрудником: обзвон и привлечение клиентов; письменная переписка; обработка информации; продажи; выступление перед аудиторией; выполнение задач, требующих внимания к деталям; проведение переговоров.