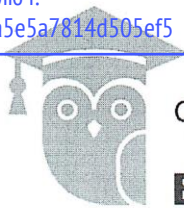


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Позоян Оксана Гарниковна  
Должность: директор филиала  
Дата подписания: 11.08.2023 16:01:07  
Уникальный программный ключ:  
f420766fb84d98e07cffb62ea5e5a7814d505ef5



СОВРЕМЕННАЯ  
**ШКОЛА  
БИЗНЕСА**

**БУДЕННОВСКИЙ ФИЛИАЛ КОЛЛЕДЖ  
«СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»  
ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

356800, г. Буденновск, 8 мкр-он, д.17А,  
1 мкр-он д.17  
+7(86559) 2-36-91  
+7(86559) 2-37-96  
[bf.college@mail.ru](mailto:bf.college@mail.ru) / [www.bf.ecmsb.ru](http://www.bf.ecmsb.ru)

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор БФ ЧПОУ Колледж  
«Современная школа бизнеса»

О.Г. Позоян

«23» мая 2023 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*Общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 44.02.01 «Дошкольное образование»*

Год набора 2022

Буденновск, 2023

Рабочая программа предназначена для преподавания общепрофессиональной дисциплины обучающимся очной формы обучения по специальности **44.02.01 Дошкольное образование**.

Рабочая программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 44.02.01 Дошкольное образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2014 № 1351.

**Организация-разработчик:** Буденновский филиал частного профессионального образовательного учреждения Колледж «Современная школа бизнеса».

**Разработчик:** Рудакова И.И., преподаватель Колледжа.

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена** на заседании цикловой методической комиссии психолого-педагогических дисциплин.

Протокол № 10 от 22 мая 2023 года

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 44.02.01 Дошкольное образование.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина ОГСЭ.02 Психология общения является профессиональной и входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

**Цели освоения дисциплины:** приобретение обучающимися теоретических знаний и практических умений в области социальной психологии. Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

#### **Задачи освоения дисциплины:**

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.
- подготовить обучающихся к самостоятельной работы с источниками информации, обобщения и систематизации полученной информации, интегрирования ее в личный опыт,
- для проведения доказательных рассуждений, логического обоснования выводов, различения доказанных и недоказанных утверждений, аргументированных и эмоционально убедительных суждений;
- самостоятельной и коллективной деятельности, включения своих результатов в результаты работы группы, соотнесение своего мнения с

мнением других участников учебного коллектива и мнением авторитетных источников.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

**Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению и овладению следующими компетенциями:**

Общие компетенции:

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК7. Ставить цели, мотивировать деятельность воспитанников, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

### Профессиональные компетенции

ПК2.1 Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.

ПК2.2 Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.

ПК2.3 Организовывать посильный труд и самообслуживание.

ПК2.4 Организовывать общение детей.

ПК2.5 Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование).

ПК3.1 Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК3.2 Проводить занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК5.2. Создавать в группе предметно-развивающую среду.

ПК5.3. Систематизировать и оценивать педагогический опыт и образовательные технологии в области дошкольного образования на основе изучения профессиональной литературы, самоанализа и анализа деятельности других педагогов.

## **Планируемые личностные результаты в ходе реализации образовательной программы**

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7

### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 60 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 48 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 12 часов,

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>60</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
лекционные занятия	6
практические занятия	42
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>12</b>
<b>Форма итоговой аттестации – тестирование</b>	

## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b>	<b>Понятие об общении</b>	<b>16</b>	
Тема 1.1 Общая характеристика общения	Общение и его функции. Виды общения. Общение и общительность. Понятие педагогического общения и его стили. Самостоятельная работа: Составить кроссворд по теме, подготовка копилки коммуникативных игр; написать программу саморазвития на определенный период времени (чему хочу научиться, чего хочу достичь?); запишите философские изречения, цитаты, высказывания, которые помогают в понимании себя и других людей.	1	<b>1</b>
Тема 1.2 Общение и деятельность	Соотношение понятий общение и деятельность. Ведущий вид деятельности. Стили общения в разных видах деятельности. Индивидуальные особенности общения	1	<b>2</b>
	<b>Практическая работа</b> Тренинг «Общение». Семинар «Роль невербальных средств общения». Практическое занятие «Трансактный анализ Э. Берна Тренинг толерантности. Семинар «Культура общения педагога» Проект «Формирование культуры общения у детей младшего школьного возраста»	12	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Изучение диагностического инструментария. Самодиагностика коммуникативных навыков; составить схему взаимосвязи деятельности и общения.	2	
<b>Раздел 2</b>	<b>Многоплановый характер общения</b>	<b>6</b>	



Тема 2.1. Общение как обмен информацией	Специфика обмена информацией между людьми. Вербальная коммуникация. Невербальные способы общения.	1	2
Тема 2.2. Общение как взаимодействие	Природа и структура взаимодействия.		2
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка рефератов по теме «Общение как взаимодействие»		
Тема 2.3. Общение как восприятие людьми друг друга	Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ.	2	2
	<b>Практическая работа</b> Семинар «Приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия». Механизмы защиты. Семинар. Тренинг «Пойми меня». <b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка рефератов по теме « Саморегуляция поведения в процессе межличностного общения», «Приёмы саморегуляции»,«Диагностика саморегуляции» педагога и детей. Написать различия между эмпатией и идентификацией как механизмами социальной перцепции.	3	
<b>Раздел 3.</b>	<b>Роли и ролевые ожидания</b>	<b>8</b>	
Тема 3.1. Понятие роли в психологии общения	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. <b>Практическая работа</b> Тренинг «Как понять других людей» Арт - терапия общения «Рисунок по кругу» Семинар «Коммуникативная компетентность педагога»	7	2
Тема 3.2. Ролевые ожидания	Ролевые ожидания. Ролевой конфликт. <b>Самостоятельная работа</b> Рассмотреть все возможные варианты: к чему приведет несовпадение ролевых ожиданий и выполняемой роли, какие есть выходы из возникшего конфликта	1	
<b>Раздел 4</b>	<b>Умение слушать и вести беседу.</b>	<b>12</b>	<b>2</b>

Тема 4.1. Психология слушания	Понятие слушания в психологии. Виды слушания. Слушание публичного выступления. <b>Самостоятельная работа</b> Написать мини-сочинение «Слушать и слышать – это одно и то же?» и привести примеры.	3	<b>2</b>
Тема 4.2. Умение вести беседу	Ведение беседы. Эффективность беседы.	1	<b>2</b>
	<b>Практическая работа</b> «Умение слушать и вести беседу» «Развитие коммуникативных навыков у детей младшего школьного возраста» Проект «Способы организации коммуникативной деятельности с детьми»	2	
<b>Раздел 5.</b>	<b>Общение и индивидуальные особенности человека</b>	<b>2</b>	
Тема 5.1.	Общение и темперамент. Общение и характер человека. Общение с различными собеседниками.	1	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа:</b> сочинение «Необходимо ли учитывать индивидуальные особенности собеседника в общении?»	<b>1</b>	
<b>Раздел 6.</b>	<b>Коммуникативная культура</b>	<b>2</b>	
Тема 6.1. Коммуникативная культура	Искусство договариваться. Самоценность. Правила культуры общения.	1	<b>2</b>
Тема 6.2. Этика и этикет в общении	Понятие об этике и этикете. Профессиональная этика. Этические нормы и принципы.	1	<b>3</b>
<b>Раздел 7.</b>	<b>Природа конфликтов и пути их разрешения</b>	<b>14</b>	
Тема 7.1. Понятие конфликта в психологии	Понятие конфликта. Конфликт как особая форма взаимодействия.	1	<b>2</b>
	<b>Практическая работа</b> – выступление по темам: «Конфликты в трудовом коллективе», «Межличностные конфликты», «Конфликты в	10	

	<p>с семье», «Общение в конфликте».</p> <p>Конфликты в детском коллективе. Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций.</p> <p>Конфликты в профессиональной деятельности педагога.</p> <p>Тренинг« Общение без конфликта»</p> <p>Семинар «Эмоции и эмоциональные состояния»</p> <p>Тренинг«Эмоции в жизни человека»</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>Определите для себя несколько конкретных конфликтов, в которых вы учувствовали:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в чем заключался конфликт;</li> <li>- какие факторы способствовали его успешному разрешению?</li> <li>- какую стратегию поведения вы выбрали?</li> <li>- кто из ваших друзей чаще всего является инициатором конфликтной ситуации?</li> </ul> <p>Составить схему положительных и отрицательных сторон конфликта. Привести примеры и охарактеризовать стратегии поведения в конфликте педагога и воспитанника.</p>		
Тема 7.2. Стратегии и способы разрешения конфликтов	Условия конструктивного разрешения конфликтов.		2
	<b>Самостоятельная работа</b> Конспектирование по теме «Стили и стратегии поведения в конфликте»	3	
	<b>Тестирование:</b>	2	
	<b>Всего:</b>	60	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.–продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **2.3. Примерная тематика курсовых работ – не предусмотрено**

### **2.4. Примерная тематика рефератов**

1. Агрессия и влияющие на нее факторы.
2. Атрибутивные процессы как пример перехода от социального восприятия к социальному познанию.
3. Взаимосвязь между поведением и социальными установками.
4. Влияние культурной среды на методы воспитания.
5. Влияние людей друг на друга: теория и практика.
6. Влияние семьи на формирование личности ребенка.
7. Использование групповых методов в обучении.
8. Когнитивный диссонанс Л. Фестингера.
9. Конфликты в семье и методы их коррекции.
10. Конфликты и пути их разрешения.
11. Конфликты между учителем и учениками и способы их разрешения.
12. Межэтнические отношения.
13. Проблема агрессии в социальной психологии.
14. Проблема аттракции в социальной психологии. Факторы, влияющие на аттракцию.
15. Проблема конформности в социальной психологии.
16. Проблема межличностных отношений в различных сферах деятельности человека.
17. Проблема социальной взаимопомощи.
18. Психоаналитическая концепция массового сознания.
19. Психология влияния.
20. Семейные конфликты в транзактном анализе Э.Берна.
21. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Гештальт-группы.
22. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Группы встреч.
23. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Группы танцевальной терапии.
24. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Группы телесной терапии.
25. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Группы терапии искусством.
26. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Группы тренинга умений.

27. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Психодрама.
28. Социальная психокоррекция коммуникативных нарушений. Т-группы.
29. Социально-психологические механизмы общения.
30. Социально-психологические особенности формирования Я-концепции.
31. Социально-психологические регуляторы принятия личностью информации.
32. Социально-психологические факторы формирования ясной картины мира.
33. Стихийные группы и массовые движения.
34. Формирование и диагностика профессиональной направленности учащихся.
35. Формирование установок, ценностей, убеждений, мировоззрения.

## **2.5. Примерный перечень вопросов к тестированию:**

1. Предмет, структура и задачи социальной психологии.
2. История становления и развития социальной психологии как науки.
3. Становление и развитие отечественной социальной психологии.
4. Методология и методы социальной психологии.
5. Общение как социально-психологическое явление. Структура общения: содержание, цели, средства общения. Функции общения. Виды общения.
6. Типы межличностного общения (императивное, манипулятивное, диалогическое общение).
7. Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры. Вербальное и невербальное общение, их особенности и средства. Приемы активного слушания. Обратная связь.
8. Интерактивная сторона общения. Стратегии поведения при взаимодействии. Типы взаимодействия.
9. Перцептивная сторона общения. Общение как познание людьми друг друга. Функции социальной перцепции. Механизмы межличностной перцепции. Эффекты и ошибки межличностной перцепции.
10. Психология и феноменология малой группы. Типология малых групп.
11. Динамические процессы в малой группе. Социальная фасилитация и социальная ингибция. Групповая сплоченность. Феномен группового давления. Конформизм и неконформизм.
12. Психология толпы.

13. Психология и феноменология большой социальной группы. Устойчивые компоненты психологии больших социальных групп: менталитет, «психический склад», социальный характер.
14. Общая характеристика и типы стихийных групп Способы воздействия в стихийных группах. Заражение. Внушение. Подражание.
15. Лидерство и руководство в малых группах. Стили лидерства.
16. Психология межгруппового взаимодействия.
17. Социальный контроль.
18. Социальные роли.
19. Социальная психология личности. Социальные теории и типологии личности.
20. Социальная установка.
21. Ценности и ценностные ориентации личности.
22. «Я-концепция» как социально-психологический феномен.
23. Социально-психологические аспекты социализации.

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета педагогики и психологии.

##### **Комплект учебной мебели:**

ученические столы,

стулья,

преподавательский стол,

кафедра для чтения лекций,

шкаф для учебной и методической литературы,

доска учебная.

##### **Наглядные средства обучения:**

комплект учебно-наглядных пособий (плакаты, раздаточный материал, таблицы),

##### **Технические средства обучения:**

рабочее место преподавателя, ноутбук с подключением к сети «Интернет», принтер.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

##### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология общения. : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015> — Текст : электронный.
2. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения. : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: <https://book.ru/book/932817> — Текст : электронный.
3. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987198>

4. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты. : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371> — Текст : электронный.

**Дополнительная литература (в том числе периодические издания):**

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430170>

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433403>

**Информационные справочно-правовые системы:**

1.Консультант-Плюс –<http://www.consultant.ru/>

**Интернет–ресурсы:**

1. <https://www.book.ru>

2. <https://znanium.com>

3. <https://urait.ru>



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>	
Планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;	Результаты выполнения практических занятий
Применять техники и приемы эффективного общения в	Результаты выполнения практических занятий
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Результаты выполнения тестирования Результаты выполнения индивидуальных заданий
Устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	Результаты выполнения практических занятий
Использовать эффективные приемы управления конфликтами;	Результаты выполнения практических занятий по решению задач
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>	
Взаимосвязь общения и деятельности;	Результаты выполнения тестирования
Цели, функции, виды и уровни общения;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Роли и ролевые ожидания в общении;	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Виды социальных взаимодействий;	Результаты выполнения практических занятий
Механизмы взаимопонимания в общении	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования Индивидуальные задания
Техники и приемы общения, правила слушания,	Результаты выполнения практических занятий Результаты выполнения тестирования
Ведения беседы, убеждения;	Результаты выполнения практических занятий
Этические принципы общения;	Результаты выполнения практических занятий
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Результаты выполнения практических занятий