

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Медицинский колледж

УТВЕРЖДАЮ

Директор медицинского колледжа
_____/Пшибиева С.В./

« ____ » _____ 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Программа подготовки специалистов среднего звена

31.02.01 Лечебное дело

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Фельдшер

Очная форма обучения

Нальчик, 2019

Рабочая программа учебной дисциплины «**Психология общения**» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 31.02.01 Лечебное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.05.2014 г. №514, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Лечебное дело.

Составитель:

Хасанова З.Х., преподаватель МК КБГУ

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании ЦМК социально-гуманитарных дисциплин МК КБГУ

Протокол № 1 от « 30 » августа 2019 г.

Председатель ЦМК

(подпись) Гуппоева А.С..

Методист МК КБГУ

(подпись) Гуппоева А.С.

Согласовано

Научная библиотека КБГУ,
отдел комплектования

(подпись) Губжокова Н.А.

Лист регистрации изменений

№№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Актуализирована	Протокол заседания ЦМК ОПД №1 от 30 августа 2017 года	30.08.2017
2.	Актуализирована	Протокол заседания ЦМК ОПД №1 от 30 августа 2018 года	30.08.2018
3.	Актуализирована	Протокол заседания ЦМК ОПД №1 от 30 августа 2019 года	30.08.2019

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология общения»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **31.02.01 Лечебное дело**.

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

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Психология общения» является частью цикла основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен формировать общие и профессиональные компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку.

ПК 1.1. Планировать обследование пациентов различных возрастных групп.

ПК 1.2. Проводить диагностические исследования.

ПК 1.3. Проводить диагностику острых и хронических заболеваний.

ПК 1.4. Проводить диагностику беременности.

ПК 1.5. Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребенка.

ПК 2.1. Определять программу лечения пациентов различных возрастных групп.

ПК 2.2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 2.3. Выполнять лечебные вмешательства.

ПК 2.4. Проводить контроль эффективности лечения.

ПК 2.5. Осуществлять контроль состояния пациента.

ПК 2.6. Организовывать специализированный сестринский уход за пациентом.

ПК 2.7. Организовывать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.

ПК 3.1. Проводить диагностику неотложных состояний.

ПК 3.2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 3.3. Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.

ПК 3.4. Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий.

ПК 3.5. Осуществлять контроль состояния пациента.

ПК 3.6. Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.

ПК 4.1. Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в ее проведении.

ПК 4.2. Проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия на закрепленном участке.

ПК 4.3. Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения.

ПК 4.4. Проводить диагностику групп здоровья.

ПК 4.5. Проводить иммунопрофилактику.

ПК 4.6. Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.

ПК 4.7. Организовывать здоровьесберегающую среду.

ПК 4.8. Организовывать и проводить работу Школ здоровья для пациентов и их окружения.

ПК 5.1. Осуществлять медицинскую реабилитацию пациентов с различной патологией.

ПК 5.2. Проводить психосоциальную реабилитацию.

ПК 5.3. Осуществлять паллиативную помощь.

ПК 5.4. Проводить медико-социальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.

ПК 5.5. Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.

ПК 6.1. Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.

ПК 6.2. Планировать свою деятельность на фельдшерско-акушерском пункте, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.

ПК 6.3. Вести медицинскую документацию.

ПК 6.4. Организовывать и контролировать выполнение требований противопожарной безопасности, техники безопасности и охраны труда на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах, офисе общей врачебной (семейной) практики.

ПК 6.5. Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **90** часов,

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **66** часов;

в том числе практических занятий **32** ч.;

самостоятельной работы обучающегося и консультаций – **18/6** ч.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	66
в том числе	
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося и консультации * (всего)	18/6
Промежуточная аттестация в форме зачета	

***Примечание.** Объем консультативных часов в данном учебном плане указан на численность студентов в группе – 25. Количество консультативных часов может варьировать в зависимости от количества студентов в группе (4.5 Положение к УП).

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел I.	Введение в психологию общения	10	
Тема 1.1 Общение как категория психологии	Содержание учебного материала	2	1,3
	Понятие об общении. Взаимосвязь общения с другими науками. Роль общения в жизни человека. Характеристика подходов, раскрывающих сущность понятия «общение». Общение как один из видов деятельности. Феноменология общения.		
	Самостоятельная работа обучающихся Составление опорного конспекта лекции.	1	
Тема 1.2 Подход к проблеме общения отечественных и зарубежных психологов	Содержание учебного материала	2	1,2
	Психологические проблемы общения в трудах В.М. Бехтерева, В.Н. Мясищева, Л.С. Выготского и др. Проблема общения в работах К.С. Станиславского, Б.Г. Ананьева. Реляционный подход Бэйтсона - «коммуникация» как обозначение общей системы взаимоотношений. Противопоставление общения и деятельности Ш. Тейлора, Л. Пипло.		
	Практическое занятие 1 Защита доклада (тема по выбору студента) 1. Подход к проблеме общения в 19 веке. 2. Подход к проблеме общения в 20 веке. 3. Подход к проблеме общения в 21 веке.	2	
Тема 1.3 Теории общения	Содержание учебного материала Определение и понимание общения в различных теориях личности. Теория структурного баланса. Теория коммуникативных актов. Теория социального конструктивизма. Ролевая теория общения. Драматургический подход. Психодинамическая теория. Гештальтпсихология. Гуманистическая психология. Феноменологическая психология. Общение с позиции экзистенционального подхода в психологии и др.	2	1,2,3
	Практическое занятие 2 Работа с таблицей «Теории общения».	2	
		3	4
1	2	3	4
	Самостоятельная работа обучающихся		

	Составление глоссария основных понятий и терминов.	1	
Раздел II.	Функции и структура общения	36	
Тема 2.1 Функции общения	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Информационно-коммуникативная функция общения. Регуляторно-коммуникативная функция. Аффективно-коммуникативная функция общения. Идентификация, эмпатия и рефлексия. Межличностная аттракция.		
	Практическое занятие 3 Психологическое тестирование по методике Рощаховского В.Ф.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Написание аннотации (характеристики книги, статьи).	1	
Тема 2.2 Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Общение как обмен информацией. Передача информации. Вербальные средства коммуникации: речь – коммуникации: мимика, жесты, позы тела, походка устная и письменная, интонация голоса; темп речи. Невербальные средства; зоны общения; место общения; стиль партнеров (одежда, прическа, аксессуары и пр.). Эффективное общение и магия контакта.		
	Практическое занятие 4 Применение приемов «убеждающей коммуникации».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Диагностическое исследование коммуникативных способностей.	1	
Тема 2.3 Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Организация взаимодействия между людьми. Кооперация и конкуренция. Контактное взаимодействие: «пристройка сверху», «пристройка на равных» и «пристройка снизу». Самооценка и оценка окружающих. Психологический климат.		
	Практическое занятие 5 Проведение дискуссии «Этические дилеммы».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Создание методических средств.	1	
1	2	3	4
	Содержание учебного материала		

Тема 2.4 Перцептивная сторона общения	Взаимовосприятие и познание партнеров по общению. Установление взаимопонимания. Эмоциональная оценка другого, построение стратегии изменения его поведения. Построение стратегии своего собственного поведения. «Расшифровка» и понимание внешнего рисунка поведения.	2	1,2,3
	Практическое занятие 6 Выполнение психологических упражнений по теме.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление сводной, обобщающей таблицы.	1	
Тема 2.5 Виды общения	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Виды и уровни общения. Межличностное общение. Личностно-групповое общение. Межгрупповое общение. Деловое общение. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Прimitивное общение. Светское общение. Формально-ролевое общение.		
	Практическое занятие 7 Анализ литературы, художественных произведений по теме.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Оформление тематической стенгазеты (тема по выбору студента). 1. Кодексы общения. 2. Правила общения. 3. Духовное общение.	1	
Тема 2.6 Роли и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Понятие о роли и ролевом поведении. Разновидности ролевого поведения: формальная роль, внутригрупповая роль, межличностная роль, индивидуальная роль. Ролевые ожидания в общении. Ролевые модели поведения в организации.		
	Практическое занятие 8 Проигрывание социальных ролей.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление тестовых заданий и эталонов ответов.	1	
1	2	3	4
	Содержание учебного материала		

Тема 2.7 Виды социальных взаимодействий	Общение как взаимодействие. Понятие социального взаимодействия. Классификация видов социального взаимодействия. Взаимодействие людей в группе. Личность и группа: проблема лидерства и руководства. Виды социальных взаимодействий: сотрудничество, противоборство, компромиссное взаимодействие, уклонение от взаимодействия и др.	2	1,2,3
	Практическое занятие 9 Сочинение басни по образцу.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление тематического кроссворда и ответов.	2	
Тема 2.8 Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, рефлексия, эмпатия. Эффекты межличностного восприятия: эффект ореола, эффект авансирования, явление стереотипизации и др. Каузальная атрибуция как перцептивный механизм.	2	1,2,3
	Практическое занятие 10 Психологическая самодиагностика (анкета А.Толстых).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка информационного сообщения с использованием Интернет-ресурсов (тема по выбору студента) 1. Психологическая структура взаимопонимания. 2. Возможности и границы взаимопонимания. 3. Уровни взаимопонимания.	1	
Тема 2.9 Манипулятивное общение 1	Содержание учебного материала Манипулятивное общение. Приемы манипулятивного общения. Виды манипуляций. Особенности личностной структуры человека-манипулятора. Роль эмоциональной сферы в манипулятивном общении. Способы психологического воздействия. Манипулятивное общение как деструктивный фактор. Разрушение личности человека-манипулятора.	2	1,2,3
	Практическое занятие 11 Обучение приемам защиты от манипуляций.	2	
	2	3	4

	Самостоятельная работа обучающихся Написание доклада (реферата) (тема по выбору студента) 1.Техники манипуляции в деловом общении. 2.Способы защиты от манипуляций. 3.Манипуляции в межличностном общении. Способы расшифровки.	1	
Раздел III.	Техники и приемы общения	16	
Тема 3.1 Техники эффективного общения	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Техники эффективного общения. Приемы повышения эффективности общения. Установление контакта. Реакция на информацию собеседника. Идентификация. Стереотипизация. Этнические стереотипы. Эмпатия. Аттракция. Рефлексия. Когнитивный дисбаланс и способы его снятия.		
	Практическое занятие 12 Выполнение упражнений в игровой форме.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Решение ситуационных задач (кейсов).	1	
Тема 3.2 Правила эффективного слушания	Содержание учебного материала Понятия «активное слушание», «пассивное слушание». Приемы активного слушания. Способы эффективного слушания. Эмпатическое слушание. Нереплексивное слушание. Основные приемы рефлексивного слушания. Умение эффективно говорить. Аргументация. Проявление искренности и доброжелательности в общении.	2	1,2,3
	Практическое занятие 13 Проведение тренингового занятия.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Создание мультимедийной презентации (тема по выбору студента) 1.Слушание как вид речевой деятельности. 2.Ошибки, допускаемые в процессе слушания. 3.Установление контакта в процессе слушания.	2	
1	2	3	4
	Содержание учебного материала		

Тема 3.3 Этика делового общения	Этические принципы общения. Этика делового общения: требования к речи, внешнему виду и поведению участников. Виды делового общения. Этические и культурные требования к выступлению в аудитории. Прием создания проблемной ситуации. Прием новизны информации и др.	2	1,2,3
	Практическое занятие 14 Закрепление норм и правил делового этикета.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление графологической структуры.	1	
Тема 3.4 Трансактный анализ общения	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении: Ребенок (бунтующий, послушный), Родитель (карающий, опекающий), Взрослый. Психологическое различие между «Я-высказыванием» и «Ты-высказыванием» в напряженных ситуациях. Трансактный подход к построению новых форм общения.		
	Практическое занятие 15 Определение позиции общения с применением теста «Три Я».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составление схем, иллюстраций (рисунков), графиков, диаграмм.	1	
Раздел IV.	Конфликт и его структура	4	
Тема 4.1 Конфликт и его структура Рейтинговый рубежный контроль. Зачет 1	Содержание учебного материала	2	1,2,3
	Конфликт и его структура. Источники и причины возникновения конфликта. Роль и место конфликта в общении Типы конфликтов. Динамика развития конфликта. Стратегии и тактики поведения в конфликте. Способы предупреждения и разрешения конфликта. Стили поведения в конфликте.		
	Практическое занятие 16 Применение технологии разрешения конфликта.	2	
	2	3	4
	Самостоятельная работа обучающихся Написание эссе (тема по выбору студента) 1. Межличностные конфликты и их профилактика.	1	

	2. Способы преодоления внутриличного конфликта. 3. Пути разрешения конфликта между личностью и группой.		
Консультации:		6	
Всего:		90	

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).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии общения.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для преподавателя и студентов (по количеству обучающихся), доска, шкаф для хранения наглядных пособий, учебно-методические материалы.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран, колонки; мультимедийные средства обучения: фильмы, видеоролики, презентации).

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Жарова, М.Н. Психология [Электронный ресурс] / - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018 –368 с. Режим доступа:
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970444016.html>
2. Островская, И.В. Психология [Электронный ресурс] : учебник для мед. училищ и колледжей / Островская И. В. - 2-е изд., испр. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2016 – 480с. Режим доступа:
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970436530.html>

Дополнительные источники:

1. Батыршина А.Р., История психологии : учеб. пособие / Батыршина А.Р. - 2-е изд. стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 224 с. - ISBN 978-5-9765-0911-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976509115.html>
2. Мехтиханова Н.Н., история отечественной психологии конца XIX - начала XX в. / Мехтиханова Н.Н. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 190 с. - ISBN 978-5-9765-0346-5 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL :
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976503465.html>
3. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976503465.html>
4. Фиофанова О.А., Психология взросления и воспитательные практики нового поколения / Фиофанова О.А. - М. : ФЛИНТА, 2017. - 120 с. - ISBN 978-5-9765-1236-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL:
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976512368.html>
5. Захарова Л.Н., Психология управления : учеб. пособие / Л.Н. Захарова - М. : Логос, 2017. - 376 с. (Новая университетская библиотека) - ISBN 978-5-98704-499-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987044995.html>

6. Бодров В.А., Психология профессиональной пригодности : Учебное пособие для вузов / В.А. Бодров. - 2-е изд. - М. : ПЕР СЭ, 2017. - 511 с. (Современное образование) - ISBN 978-5-9292-0166-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5929201560.html>
7. Мандель Б.Р., Психология социальной работы. Модульный курс в соответствии с ФГОС : учеб. пособие / Мандель Б.Р. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2019. - 302 с. - ISBN 978-5-9765-1870-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976518704.html>

Информационно-правовое обеспечение:

1. Система «Консультант».
2. Система «Гарант».

Профильные web–сайты Интернета:

1. Медицинская психология в системе здравоохранения (<http://www.med-books.info>).
2. Министерство здравоохранения и социального развития РФ (<http://www.minzdravsoc.ru>).
3. Публикации по медицинской (клинической) психологии (<http://www.medpsy.ru>).

Сайт помощи психологам, педагогам, студентам (<http://www.psinovo.ru>).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; знать: <ul style="list-style-type: none">- 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.	Наблюдение и оценка на занятиях. Текущий контроль в форме: <ul style="list-style-type: none">- беседы;- устного опроса;- письменного опроса;- тестирования;- решения ситуационных задач- оценки мультимедийных презентаций. Промежуточная аттестация в форме зачета.