

Министерство образования и науки Республики Хакасия  
Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Хакасия  
«Саяногорский политехнический техникум»  
(ГАПОУ РХ СПТ)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАПОУ РХ СПТ  
Н.Н. Каркавина  
приказ № 149-О от 01 сентября 2018г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.02. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

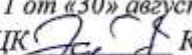
**по специальности среднего профессионального образования  
44.02.02 Преподавание в начальных классах**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» предназначена для организации обучения студентов специальности 44.02.01 Дошкольное образование по заочной форме обучения, разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2014 № 1351 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования. (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 24.11.2014 № 34898).

Разработчик:

Мельник Р.А., психолог ГАПОУ РХ СПТ

**РАССМОТРЕНО**

на заседании предметно-цикловой комиссии  
общественно-гуманитарных дисциплин  
Протокол № 1 от «30» августа 2018г.  
Председатель ПЦК  Кумицкая Э.А.

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора по УР  
 Шуляк Л.Ф.  
«01» сентября 2018г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения»</b>	
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	5
1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.....	6
1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины .....	6
<b>2. Структура и содержание учебной дисциплины .....</b>	<b>7</b>
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	7
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	8
<b>3. Условия реализации программы дисциплины .....</b>	<b>17</b>
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	17
3.2. Информационное обеспечение обучения .....	17
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....</b>	<b>19</b>

## **1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения»**

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

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» (далее – Программа) является частью основной профессиональной образовательной программы - программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах укрупненной группы специальностей 44.00.00 Образование и педагогические науки (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2013 № 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 26.12.2013 № 30861).

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2014 № 1351 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 24.11.2014 № 34898) (далее – ФГОС СПО).

Применение данной программы направлено на формирование элементов видов деятельности педагога дополнительного образования (далее - ВД) в части освоения соответствующих **профессиональных компетенций** (далее - ПК):

#### **1) Организация мероприятий, направленных на укрепление здоровья ребенка и его физическое развитие.**

**ПК 1.2.** Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом.

**ПК 1.3.** Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима.

#### **2) Организация различных видов деятельности и общения детей.**

**ПК 2.1.** Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.

**ПК 2.2.** Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.

**ПК 2.3.** Организовывать посильный труд и самообслуживание.

**ПК 2.4.** Организовывать общение детей.

**ПК 2.5.** Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование).

**ПК 2.6.** Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста.

**ПК 2.7.** Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей.

#### **3) Организация мероприятий по основным образовательным программам дошкольного образования.**

**ПК 3.1.** Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.

**ПК 3.2.** Проводить занятия с детьми дошкольного возраста.

**ПК 3.3.** Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников.

#### **4) Взаимодействие с родителями и сотрудниками образовательной организации.**

**ПК 4.2.** Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка.

**ПК 4.3.** Проводить родительские собрания, привлекать родителей к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательном учреждении.

**ПК 4.4.** Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними.

**ПК 4.5.** Координировать деятельность сотрудников образовательного учреждения,

работающих с группой.

и **общих компетенций** (далее - ОК):

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

**ОК 2.** Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

**ОК 3.** Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

**ОК 4.** Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК 5.** Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

**ОК 6.** Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

**ОК 7.** Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся (воспитанников), организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

**ОК 8.** Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**ОК 9.** Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

**ОК 10.** Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся (воспитанников).

**ОК 11.** Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

Программа может быть использована в рамках реализации программ дополнительного профессионального образования, в частности:

программ профессиональной переподготовки педагогических работников с целью освоения нового вида профессиональной деятельности: обучение и воспитание детей в процессе реализации дополнительных образовательных программ при наличии высшего или среднего профессионального (педагогического) образования без предъявления требований к опыту педагогической деятельности.

### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах**

Данная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ) обязательных дисциплин основной профессиональной образовательной программы по специальности: 44.02.02 Преподавание в начальных классах.

Дисциплина является практико-ориентированной. Компетентности, сформированные в результате освоения программы необходимы при изучении профессиональных модулей.

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

Основной **целью** изучения учебной дисциплины «Психология общения» является формирование профессиональной (психологической) компетентности будущих педагогов обеспечивающей эффективное общение в профессиональной деятельности в соответствии с ценностями развития каждого субъекта образовательного процесса и приоритетами возрастного становления в условиях современного образования.

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.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины**

Максимальный объем учебной нагрузки студентов (обучающихся по заочной форме обучения) по учебной дисциплине «Психология общения» составляет 72 часа, в том числе:  
объем обязательной аудиторной учебной нагрузки студентов - 48 часов;  
объем самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов - 24 часа.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>72</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
лекции	24
лабораторные занятия	не предусмотрено
практические занятия	24
контрольные работы	
курсовая работа (проект)*	не предусмотрено
<b>Самостоятельная (внеаудиторная) работа студента (всего)</b>	<b>24</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)*	не предусмотрено
виды самостоятельной работы студентов: - работа с учебной литературой, в том числе школьной, с целью актуализации, изучения и (или) углубления материала, рассматриваемого на лекционных занятиях; - подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий и решение задач; - выполнение индивидуальных контрольных домашних заданий; - подготовка докладов, сообщений, разработка электронных тематических презентаций; - подготовка к зачету	

Форма итоговой аттестации: **дифференцированный зачет**

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование  разделов и (или) тем учебной дисциплины	Тематика учебных занятий:  содержание учебного материала, лабораторные работы, практические и семинарские занятия, самостоятельная (внеаудиторная) работа студента, курсовая работа (проект)	Объем часов					Уровень освоения
		Всего	В том числе:				
			Лекции	Практические семинарские занятия	Лаборатор- ные работы	Самосто- ятельная (внеауди- торная) работа	
<b>Раздел 1. Социально- психологические феномены общения.</b>  <b>Тема 1.1.</b> <b>Общение как предмет научного знания</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Введение в учебную дисциплину. Краткая история изучения психологами проблемы общения. Категория «общение» в психологии. Содержание и цели общения. Психологическая структура и средства общения. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Их связь с характером отношений с партнером по общению. Общение как ценность. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность. Виды и уровни общения. Закономерности общения. Функции общения. Модели и стили общения. Общение и деятельность. Особенности общения, связанные с полом.	8	8	4	0	4	2
	<b>Самостоятельная (внеаудиторная) работа студента:</b> 1. Изучение особенностей общения, связанных с полом: сравните свойственный мужчинам и женщинам характер социальных взаимоотношений, а также их доминантность, агрессивность и сексуальность. Отражаются ли в гендерных различиях тенденции, продиктованные естественным отбором? Или эти различия порождены культурой. Напишите и обоснуйте ответ. 2. Исследование: «Особенности общения в современном мире». 3. Подбор коммуникативных игр. 4. Изучение вопроса: Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность					5	3
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	



	Характеристика коммуникации в межличностном общении. Вербальная коммуникация и модель коммуникативного процесса. Функции языка в речевом общении. Техники установления обратной связи в говорении и слушании. Слушание в межличностном общении. Виды и функции слушания. Помехи и приемы эффективного слушания. Письменная коммуникация: свойства и функции. Невербальная коммуникация. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, визуальная, проксемическая. Эффективность коммуникации и коммуникативные барьеры. Барьер как универсальная категория. Классификация барьеров общения и пути их преодоления						
	<b>Практические занятия</b> 1. Презентация оптико-кинетической системы невербальной коммуникации. 2. Коммуникативный практикум: тесты, упражнения, имитационные игры.			5			2
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. Изучение оптико-кинетической системы невербальной коммуникации и подготовка к презентации. 2. Изучение вопроса: Слушание в межличностном общении (техники, функции, виды; помехи и приемы эффективного слушания). 3. Подбор коммуникативных игр. 4. Изучение социально-психологических игр «Кораблекрушение» («Путешествие на воздушном шаре»), «Мир цвета души твоей».					5	3
<b>Тема 1.3. Перцептивная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Сущность социального восприятия: понятие, особенности, виды. Процесс социального восприятия. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Функции и механизмы социального восприятия.	10	5	5		5	1
	<b>Практические занятия</b> 1. Интерактивное общение: сущность социального			5			2

	воспитания. 2. Коммуникативные практикумы.							
	<b>Самостоятельная работа.</b> Изучение функций и механизмов социального воспитания. Подбор коммуникативных игр. Выполнение в межсессионной период контрольной работы по теме 1.5. «Этика общения».					5	3	
<b>Тема 1.4. Интерактивная сторона общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Общая характеристика (структура) взаимодействия людей. Взаимосвязь понятий взаимодействие и отношение. Теория общения Э. Берна. Позитивные и ориентации во взаимодействии. Стратегии и тактика социального взаимодействия людей. Основные типы взаимодействия (4 К): кооперация, конкуренция, конфронтация, корпорация. Социальные роли. Ролевое поведение личности в общении. Техники психологического воздействия на людей.	18	9	9		9	1-2	
	<b>Практические занятия.</b> <b>1. Типы и механизмы социальных взаимодействий.</b> /Смоделируйте определенный стиль взаимодействия с использованием типичных повторяющихся ситуаций в жизни человека. Определите достоинства и недостатки данного стиля. <b>2. Коммуникативный практикум: тесты,</b> интерактивные упражнения, имитационные игры		9					2-3
	<b>Самостоятельная работа.</b> 1. Анализ теории общения Э. Берна. 2. Подбор ролевых игр (на основе анализа теории общения Э. Берна). 3. Изучение вопроса: «Социальные роли. Ролевое поведение личности в общении». 3. Подготовка к зачетной работе. 4. Составление и оформление картотеки (сборника) коммуникативных игр.						9	2-3
<b>Тема 1.5. Этика общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Этика общения и культура общения. Характеристика способов овладения культурой общения. Этические принципы общения и ценности общения. Способы оптимизации общения.	18	9	9		9	1-2	

	Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Имидж и самопрезентация.						
	<b>Практические занятия</b> 1..Коммуникативный практикум: тесты, упражнения, интерактивное общение, имитационные игры.			9			2-3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. Способы оптимизации общения. 2. Анализ литературы по теме «Этика общения» 3.Выполнение в межсессионной период контрольной работы «Этика общения».					9	2-3
<i>Раздел 1. Психология Конфликтов</i>	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие и феномен конфликта. Структура, функции, стадии протекания, виды и причины конфликтов. Конфликты в различных общностях. Барьеры общения как основа конфликта. Специфика конфликтов в образовательных процессах. Эмоциональное истощение как следствие стрессов в педагогической практике. Половозрастная специфика конфликта. Характеристика манипулятивного общения.	8	4	4		4	1
	<b>Практические занятия</b> 1. Интерактивное общение: общение в конфликтных ситуациях. 2. Составление структурно-логической схемы (СЛС) специфики протекания половозрастных конфликтов.			4			2-3
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. На основе анализа литературы по проблеме определение специфики конфликтов в образовательном процессе. 2. Определение уровня конфликтности личности (Опросник К. Томаса), самооценка конфликтности. 3. Подготовка сообщения: Эмоциональное истощение как следствие стрессов в педагогической практике. 4. Изучение вопроса: характеристика манипулятивного общения.					4	2-3

<b>Тема 2.2. Разрешение конфликтов</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Исследование конфликтов. Разрешимые и неразрешимые конфликты. Стратегии и методы разрешения конфликта. Механизмы защиты в конфликтной ситуации. Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности педагога.	<b>9</b>		<b>1</b>		<b>8</b>	<b>2-3</b>
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. Готовимся к интерактивному общению: - Эмоциональное истощение как следствие стрессов в педагогической практике. - Профилактика конфликта – одно из направлений					2 4	
	<b>Итого</b>	<b>72</b>					

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 ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация программы дисциплины «Психология общения» требует наличия учебного кабинета «Психологии педагогики» и информационно-коммуникационных технологий.

Оборудование учебного кабинета: комплект учебно-методической документации, наглядные пособия, раздаточный материал к практическим работам.

Технические средства обучения: персональные компьютеры с выходом в Интернет, проектор, ноутбук, музыкальный центр, DVD-плеер.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы Основные**

##### **источники:**

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: «Питер Пресс», 2015
2. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения. – М.: «Академия», 2014
3. Панфилова А.П. Психология общения. М.: Академия, 2014.
4. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: Владос, 2005.
5. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. – Ростов на/Д: Феникс, 2015.
6. Столяренко Л.Д. Социальная психология. М., 2012

##### **Дополнительные источники:**

1. Андриенко Е.В. Социальная психология. – М.: Издательский центр «Академия», 2008.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект-Пресс, 2007.
3. Битянова М.Р. Социальная психология: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 2002
5. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.,2003.
6. Бодалев А.А. Личность и общение. - М., 2004.
7. Борисов А.Ю. Роскошь человеческого общения. – М., 1998
8. Бреус Е.Д., Лабунская В.А., Менжерицкая Ю.А. Психология затрудненного общения. - М.: Академия, 2001
9. Вердербер К., Вердербер К. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2010
10. Горянина В.А. Психология общения. – М.: Академия, 2002
11. Грецов А.Г. психологические тренинги с подростками. – СПб., 2008.
12. Гришина Н. Психология конфликта. – СПб.: Питер Пресс, 2016
13. Джеймс М., Джонгвард Д. Рожденные выигрывать. – М., 1993
14. Зимбардо Ф. Застенчивость. – М., 1991
15. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004
16. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. – М., 1995
17. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – Л.,1990
18. Крысько В.Г. Социальная психология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2003
19. Кучинский Г.М. Психология внутреннего диалога. – Минск, 1988
20. Лобанов В.А. Основы профессионально-педагогического общения.- М.: Академия, 2004
21. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс... - Ростов-на-Дону, 1991
22. Психологический словарь. //Под ред. А.В.Петровского, М.Г. Ярошевского - М., 1990

23. Психологический словарь //Под ред. В.П.Зинченко, Б.Г.Мещерякова - М., 1996
24. Психология влияния. Хрестоматия // сост. А.В.Морозов – Санкт-Петербург, 2001
25. Сергоманов П.А., Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры - М.: Академия, 2003
26. Социальная конфликтология // Под ред. А.В. Морозова - М.: Академия, 2002
27. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М., 1989
28. Шакуров Р.Х. Барьер как категория и его роль в деятельности.// Вопросы психологии. 2001
29. [www.alleng.ru>psy>psy>177](http://www.alleng.ru>psy>psy>177)
30. Книги онлайн [www.koob.ru>panfilov](http://www.koob.ru>panfilov)
31. [www.twirpx.com>file](http://www.twirpx.com>file)

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**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)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Освоенные умения:</b>		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Осуществляет отбор эффективных техник и приемов в зависимости от поставленной задачи (проблемы)	Психолого-педагогический тренинг Анализ продуктов деятельности (презентаций, видеоматериалов, решений конфликтных ситуаций и др.)
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Управляет своими эмоциями и поведением в процессе межличностного общения	Наблюдение (в ситуации тренингов, игр, упражнений, во время публичных выступлений, в процессе предъявления результатов своей деятельности)
<b>Усвоенные знания:</b>		
взаимосвязь общения и деятельности;	Полно и точно отражает сущность и содержание понятий «общение» и «деятельность», устанавливает различие и взаимосвязь между этими понятиями	Письменная работа Социально-психологическая игра
цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении;	Определяет цели, виды и уровни общения; Понимает и интерпретирует функции общения, устанавливает последствия невыполнения функций общения. Определяет сущность социальных ролей, прогнозирует ожидание в	Устный ответ (высказывание, Аргументация собственного мнения) в процесс интерактивного общения и анализа просмотренных видеоматериалов; Анализ продуктов деятельности (презентаций)
		Презентация ролевых игр Рубежный тестовый контроль

	общении в зависимости от роли	
виды социальных взаимодействий;	Определяет специфику различных видов социального взаимодействия	Моделирование определенных стилей социального взаимодействия
механизмы взаимопонимания в общении;	Понимает и выделяет механизмы взаимопонимания в ходе взаимодействия в различных ситуациях	Тестирование
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы	Использует различные техники и приемы при проектировании тренингов	Анализ продуктов деятельности (разработанных тренингов /игр, упражнений/ для работы с детьми различного возраста)
этические принципы общения	Понимает этические принципы общения	Тест
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Полно и точно отражает сущность и содержание конфликтов, устанавливает источники и причины конфликта; Выбирает способы разрешения конфликтов в зависимости от их специфики.	Анализ и решение конфликтных ситуаций. Практикум разрешения конфликтов Тест