

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пекаревский Борис Владимирович
Должность: Проректор по учебной и методической работе
Дата подписания: 07.02.2023 13:38:15
Уникальный программный ключ:
3b89716a1076b80b2c167df0f27c09d01782ba84



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Санкт-Петербургский государственный технологический институт
(технический университет)»
(СПбГТИ(ТУ))**

Центр среднего профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной
и методической работе
_____ Б. В. Пекаревский
от 31 августа 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОГСЭ 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

(шифр и наименование дисциплины по учебному плану)

Специальность

18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений

Квалификация выпускника	Техник
Форма обучения	очная
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ	среднее общее образование
Срок получения СПО по ППССЗ базовой подготовки	2 года 10 месяцев
Год начала подготовки	2022

Санкт-Петербург
2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС), входящего в состав укрупненной группы профессий, специальностей 18.00.00 Химические технологии, по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) **18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений**

Организация-разработчик: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный технологический институт (Центр среднего профессионального образования)

Программу составил (а) преподаватель
(должность, квалификационная категория)

_____ (подпись)

_____ (Фамилия И.О.)

Программа обсуждена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии **общего гуманитарного и социально-экономического цикла дисциплин** протокол № _____ от «__» _____ 2022г.

Председатель ЦМК _____

_____ (подпись)

_____ (Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе ОПОП решением Ученого совета СПбГТИ (ТУ) №__ от 31.08.2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

директор ЦСПО _____ Ю.В. Александрова
(подпись) (Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки

_____ (подпись)

Старостенко ТН.
(Фамилия И.О.)

ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дата/ Результаты актуализации

Внести изменения в ОПОП по специальности 18.02.12 «Технология аналитического контроля химических соединений» на основании приказа Минпросвещения России от 01.09.2022 № 796 "О внесении изменений в ФГОС СПО" (зарегистрирован в Минюсте от 11.10.2022).

Внесение изменений рассмотрены на Методическом совете №__ от 13.12.2022.

Утверждены решением Ученого совета СПбГТИ (ТУ) протокол № 18 от 27.12.2022 г.

Было:	Стало
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знаний об изменении климата, принципах бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<i>Отменить</i>
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	<i>Отменить</i>

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования **18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений** Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл и может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий организации.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<i>ОК 01</i> <i>ОК 02</i> <i>ОК 03</i> <i>ОК 04</i> <i>ОК 05</i> <i>ОК 06</i>	-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	-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.

1.3. Планируемые личностные результаты реализации программы воспитания в рамках изучения учебной дисциплины.

Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР 13
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР 15
Демонстрирующий навыки работы в коллективе и команде, способный эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	ЛР 18
Осуществляющий устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	ЛР 19
Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения	ЛР 21
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 25

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Всего учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	38
Самостоятельная учебная работа	2
Нагрузка во взаимодействии с преподавателем в том числе:	36
теоретическое обучение	18
практические занятия (<i>если предусмотрено</i>)	18
Промежуточная аттестация¹ в форме зачета	

¹ Форма и периодичность промежуточной аттестации определяются образовательной организацией.

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	2	ОК 01-06 ЛР 13,18
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
Раздел 1 Социальное общение		20	
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	2	ОК 01-06 ЛР-13, 19
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности		
	Практическое занятие № 1. Общение как социально-психологический феномен	2	
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	ОК 01-06 ЛР-13, 19
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	2 Практическое занятие № 2. Восприятие и понимание в межличностном общении	2	
Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	ОК 01-06 ЛР 18-19
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности		
	Практическое занятие № 3 Ребенок, Взрослый, Родитель как позиции взаимодействия в общении	2	
Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	ОК 01-06
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практическое занятие № 4. Межличностная коммуникация и барьеры общения Стили речи	2	
Тема 1.5	Содержание учебного материала	2	ОК 01-06

Формы делового общения и их характеристики	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.		ЛР 13,18
	Практическое занятие № 5. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (2	
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		<u>8</u>	
Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		ОК 01-06 ЛР 13,18
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	Практическое занятие № 6. Управление конфликтными ситуациями и технология разрешения конфликта.	2	
Тема 2.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции	Содержание учебного материала		ОК 01-06 ЛР 13,21,25
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Практическое занятие № 7 Эмоции и установки как фактор протекания конфликта Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта.	2	
Раздел 3 Этические формы общения		<u>4</u>	
Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		ОК 01-06 ЛР 13,15,19,15
	Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	Практическое занятие № 9 Деловой этикет и виды коммуникации	2	
	Самостоятельная работа: подготовка к зачету	2	
Промежуточная аттестация: зачет.(проводится на последнем занятии)		<u>2</u>	
Итого часов:		<u>38</u>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебная аудитория № 393 (корпус № 2) для проведения практических занятий имеющая:

- ученический 2-местн. комплект мебели. - 12 штук,
- рабочее место преподавателя: стол, стул.
- Технические средства обучения:

ПК (ноутбук Процессор: AMD® Temash Dual core A4-1200 1.0 ГГц. ОС: Windows 8. ОЗУ: DDR3L 1066 мГц SDRAM, 2 Гб / 4 Гб. Экран: 10.1" 16:9 HD (1366x768)), проектор, (Проектор Benq 523 Технология проекции DLP Разрешение проектора 1280x800)

- доска для мела, магнитная, размеры 100*150 см, зеленая в магнитной рамке.
- программное обеспечение общего и профессионального назначения, комплект учебно-методической документации, учебная, производственная и справочная литература.

Для ведения лекционных и практических занятий используются аудитории № 206, 211, 215

оборудованные средствами оргтехники, на 50 посадочных мест. Для проведения семинарских занятий используется компьютерный класс №208, оборудованный персональными компьютерами, объединенными в сеть.

Оснащение: интерактивная доска ScreenMedia I-82SA; ноутбук Asus K53Sc, мультимедийный проектор и проекционный экран;

Операционная система Microsoft Windows (Государственный контракт №24 от 14.09.2007).

- Microsoft Office (Договор №02(03)15 от 20.01.2015).

- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security (Договор №178 от 04.12.2017).

Для проведения самостоятельной работы используется учебная аудитория - компьютерный класс «Информационных технологий в профессиональной деятельности и самостоятельной работы»

№ 397 (корпус №2) имеющая:

- 15 рабочих мест, оснащенных ПК (Моноблок MS 15 штук Количество ядер процессора -2 ядра. Объем -4096 Мб. Объем диска HDD - 500 Гб. Диагональ -19.5". Разрешение 1600 x 900.)
- ученический 1-местн. комплект мебели. - 8 штук
- Стол преподавателя, стул, ПК Моноблок MS FT201-042RU 19.5
- Принтер HP LJ 1160 с кабелем
- Проектор Acer C120, Экран для проектора LMV-100105
- Доска для мела, магнитная, размеры 100*150 см, зеленая.

Учебная аудитория оснащена очистителем воздуха ультрафиолетовый (рециркулятор) ДЕЗАР Ультрафиолетовый облучатель-рециркулятор Дезар-7. Кронг. Эффективность 99,9%. Фильтрация 10 мкм. Производительность 100 м3/ч.

В качестве основной литературы образовательная организация использует учебники, учебные пособия, предусмотренные ОПОП по специальности.

Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда, профессиональные базы данных и информационно-справочные системы обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами, адаптированными к ограничениям их здоровья. Образовательная программа обеспечивается учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

Образовательная организация, реализующая программу по специальности «**18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений**»,

располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов

дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторных, и практических занятий обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации (аудитория №395, корпус №2)

Библиотека; читальный зал с выходом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации Основное оборудование: персональные компьютеры; сетевое оборудование для выхода в Интернет; лицензионное системное программное обеспечение. Специализированная мебель: столы, скамейки. Вместимость – 30 посадочных мест.

Учебный план, РПД и учебно-методические материалы находятся по ссылке: <http://technolog.edu.ru>

3.2 Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями

3.2. Информационное обеспечение бучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями

Основные источники

1 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. (ЭБС «Юрайт»)

Дополнительные источники:

1.Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с.

(ЭБС «КноРус»)

2.Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. (ЭБС «КноРус»)

3.Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> (ЭБС «КноРус»)

Электронно-библиотечная система

1. Электронная библиотека «Библиотех» – <http://lti-gti.bibliotech.ru>
2. Электронно-библиотечная сеть «КноРус» – <https://book.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» <https://biblio-online.ru>

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения семинарских занятий, тестирования, а также выполнения самостоятельной работы.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умения:		
-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- владение техникой и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности;	Оценка деятельности обучающихся на практических занятиях
-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Оценка результатов опроса и выполненных заданий на практических работах
Знания:		
-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;	- демонстрация взаимосвязи общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;	Оценка деятельности обучающихся на практических занятиях
-роли и ролевые ожидания в общении;	- понимание ролей и ролевых ожидания в общении	
-виды социальных взаимодействий;	- владение информацией о видах социальных взаимодействий	Оценка деятельности обучающихся на практических занятиях
-механизмы взаимопонимания в общении;	- владение информацией о механизмах взаимопонимания в общении;	
-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	-владение техникой и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;	
-этические принципы общения;	- владение информацией об этических принципах общения;	
техники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	- владение информацией об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов	

Практические занятия:

Тема занятия	Наименование и краткое содержание занятия	Объем, акад. часы	Форма контроля
Тема дисциплины	Наименование темы и краткое содержание занятия	Объем, акад. часы	Форма проведения занятия

1.1	<p>Практическое занятие № 1. Общение как социально-психологический феномен. Общение как форма деятельности, осуществляемая между людьми как равноправными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта, который проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании. Аспекты и функции общения. Виды и типы общения: межличностное (типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое, познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное); массовое общение.</p> <p>Функции общения: инструментальная, интегративная, самовыражения, трансляционная, социального контроля, социализирующая, экспрессивная.</p>	2	Обсуждение и дискуссия по пройденному материалу.
1.2.	<p>Практическое занятие № 2. Восприятие и понимание в межличностном общении.</p> <p>Общение как познание людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Особенности социальной перцепции: осмысленность, предметность, целостность, субъективность и избирательность, константность. Основные функции социальной перцепции. Факторы, определяющие процессы восприятия и понимания другого человека.</p> <p>Содержательная и процессуальная стороны восприятия и понимания людьми друг друга. Уровни и характер межличностного понимания.</p> <p>Содержание восприятия другого человека: физический облик, особенности выразительного поведения, внешнее оформление облика человека. Проблемы содержания социальной перцепции: влияние возрастных, индивидуальных, профессиональных особенностей на содержание социальной перцепции.</p> <p>Психологические механизмы процесса межличностного восприятия: эффект ореола, проецирование, идентификация, житейские обобщения, стереотипизация, эмпатия, аттракция.</p>	2	Обсуждение и дискуссия по пройденному материалу.
1.3.	<p>Практическое занятие № 3 Ребенок, Взрослый, Родитель как позиции взаимодействия в общении. Виды трансакций. Понятие игры как деструктивного взаимодействия по Э. Берну. Понятие поглаживания. Положительные и отрицательные поглаживания. Условные и безусловные поглаживания. Манипуляции.</p>	2	Рольевые игры
1.4.	<p>Практическое занятие № 4. Межличностная коммуникация и барьеры общения Стили речи (официально-деловой, научный, публицистический, разговорный), их специфические особенности, области применения и используемая лексика. Характерные речевые барьеры в общении (логический, стилистический, семантический, фонетический) и эффективные приемы их преодоления. Виды и уровни слушания в речевой коммуникации, значение обратной связи, приемы</p>	2	игра.

	эффективного слушания. Виды речи, их особенности и направленность.		
1.5	Практическое занятие № 5. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (профессиональные роли, деловые роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).	2	Ролевые
2.1.	Практическое занятие № 6. Управление конфликтными ситуациями и технология разрешения конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта	2	Ролевые игры
2.2.	Практическое занятие № 7 Эмоции и установки как фактор протекания конфликта Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Практическое занятие № 8 Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов. Проблема конфликтоустойчивости личности и группы	2 2	Ролевые игры
3.1.	Практическое занятие № 9 Деловой этикет и виды коммуникации. 1. Субъект и средства коммуникаций. Коммуникации с помощью технических средств, информационных технологий (ИТ); Межличностные. Пространственное расположение каналов общения: вертикальные, горизонтальные, диагональные. Направленность общения: нисходящая, восходящая.	2	Ролевые
	Итого 18 часов		

5. Оценочные и методические материалы содержатся в Приложении к рабочей программе.