

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РОДИНСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**СОГЛАСОВАНО**

Главный врач КГБУЗ «ЦРБ с.Родино»

С.И.Сердюк

« 24 »                      2021 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор КГБ ПОУ "РМК"

Т.Я. Кругликов

« 25 »                      2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**на 2018-2022 учебный год**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 31.02.01. Лечебное дело  
по программе углубленной подготовки  
форма обучения очная

Родино, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 31.02.01. Лечебное дело, квалификация – фельдшер.

Организация – разработчик: КГБ ПОУ «Родинский медицинский колледж».

Разработчик: Мельникова Д.И. - преподаватель психологии

Рекомендована Экспертным советом медицинских колледжей и техникумов Алтайского края

Заключение Экспертного совета № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

© КГБ ПОУ «Родинский медицинский колледж», 2018

© Мельникова Д.И., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

|  | стр. |
|--|------|
| 1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины                | 4    |
| 2. Структура и содержание рабочей программы учебной дисциплины | 7    |
| 3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины     | 15   |
| 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины   | 16   |

# **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, составленной в соответствии с ФГОС по специальности 31.02.01. Лечебное дело.

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** Профессиональный цикл. Общепрофессиональная дисциплина основной профессиональной образовательной программы ОГСЭ.05. Психология общения.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

1. взаимосвязь общения и деятельности;
2. цели, функции, виды и уровни общения;
3. роли и ролевые ожидания в общении;
4. виды социальных взаимодействий;
5. механизмы взаимопонимания в общении;
6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
7. этические принципы общения;
8. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

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 – коммуникативные 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 и человеку.

ПК 1.1. Планировать обследование пациентов различных возрастных групп;

ПК 1.2. Планировать 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 закреплённом 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 его 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 ФАПе, 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 общей врачебной (семейной) практики;

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

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы**

##### **дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения:**

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 58 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 10 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения

| <b>Вид учебной работы</b>                                      | <b>Объем часов</b>                    |
|--|---------------------------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего)                          | <b>58</b>                             |
| Обязательная аудиторная нагрузка (всего)                       | <b>48</b>                             |
| в том числе:   |                                       |
| теоретические занятия  | <b>16</b>                             |
| практические занятия   | <b>32</b>                             |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета         | <b>2</b><br>(из практических занятий) |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>             | <b>10</b>                             |
| в том числе:   |                                       |
| – составление текста незапланированного выступления            | <b>2</b>                              |
| – самодиагностика  | <b>1</b>                              |
| – работа с источниками информации, подготовка доклада          | <b>1</b>                              |
| – составление и решение ситуационных задач                     | <b>2</b>                              |
| – ведение дневника наблюдения                                  | <b>2</b>                              |
| – отработка техник и способов саморегуляции в процессе общения | <b>2</b>                              |
| Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета         |                                       |

## 2. 2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся   | Объем часов                | Уровень усвоения           |
|--|---|----------------------------|----------------------------|
| 1  | 2   | 3                          | 4                          |
| <p align="center"><b>Раздел 1.</b></p> <p align="center"><b>Психология общения</b></p>                                       |   | <b>26</b>                  |                            |
| <p align="center"><b>Тема 1.1.</b></p> <p align="center"><b>Общение как процесс: цели, виды, функции, уровни общения</b></p> | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятия «общение», «конструктивное общение», «психологический контакт».</li> <li>2. Функции, цели, виды и уровни общения.</li> <li>3. Стили, стратегии и средства общения.</li> </ol> <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о функциях, уровнях, стилях и средствах общения.</li> <li>2. Решение ситуационных задач.</li> <li>3. Проведение анализа ситуаций общения.</li> </ol> <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний об уровнях, моделях общения.</li> <li>2. Проведение анализа общения в различных его моделях, насколько оно значимо для личной и профессиональной сфер студента.</li> </ol> | <p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> | <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> |



|   |  |   |                                  |
|---|--|---|----------------------------------|
| <p><b>Тема 1.2.</b><br/><b>Общение как коммуникация, восприятие, взаимодействие</b></p> | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность».</li> <li>2. Причины плохой коммуникации. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.</li> <li>3. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.</li> <li>4. Стереотипы и установки при восприятии в процессе общения.</li> <li>5. Формы межличностного взаимодействия в общении.</li> </ol> | 6 | <p>1<br/>2<br/>2<br/>2<br/>2</p> |
|   | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о причинах плохой коммуникации в процессе общения.</li> <li>2. Проведение анализа профессиональных ситуаций общения.</li> </ol>   | 2 |                                  |
|   | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о понятиях «идентификация», «эмпатия», «рефлексия».</li> <li>2. Проведение психодиагностики по выявлению и оценке уровня эмпатии, наиболее часто занимаемых ролей в общении.</li> <li>3. Анализ ситуационных задач по определению преобладающих ролей, стереотипов и установок в общении.</li> </ol>  | 2 |                                  |
| <p><b>Тема 1.3.</b><br/><b>Личность и группа: проблема лидерства и руководства</b></p>  | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Лидерство». Виды лидерства.</li> <li>2. Личностные качества лидера.</li> <li>3. Межгрупповые отношения и взаимодействие. Социальное влияние.</li> </ol>   | 6 | <p>2<br/>2<br/>1<br/>2</p>       |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о видах лидерства, проблемах лидерства и руководства.</li> <li>2. Проведение психодиагностики по выявлению лидерских особенностей будущих медицинских работников.</li> </ol>                          | 2 |  |
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний об особенностях межгрупповых отношений и социального влияния.</li> <li>2. Решение ситуационных задач.</li> <li>3. Проведение психодиагностики по выявлению уровня конформизма и суггестии.</li> </ol> | 2 |  |
|  | <p><b><u>Самостоятельная работа обучающихся:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка сообщения «Можно ли стать лидером?»»</li> </ol>  | 2 |  |
| <p><b>Тема 1.4.</b><br/><b>Общение в деятельности медицинского работника</b></p> | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические принципы общения.</li> <li>2. Виды общения в медицинской деятельности.</li> <li>3. Особенности ведения деловой беседы.</li> <li>4. Правила слушания.</li> </ol>                                      | 4 |  |
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о видах общения, правилах ведения деловой беседы и слушания в медицинской деятельности.</li> <li>2. Составление диалогов.</li> <li>3. Решение ситуационных задач.</li> </ol>                          | 2 |  |

|   |  |           |                  |
|---|--|-----------|------------------|
|   | <p><b><u>Самостоятельная работа обучающихся:</u></b></p> <p>1. Составление ситуационных задач по особенностям ведения деловой беседы, правилам эффективного слушания.</p>  | 2         |                  |
| <p><b>Раздел 2.</b><br/><b>Основы делового общения</b></p>  |  | <b>32</b> |                  |
| <p><b>Тема 2.1.</b><br/><b>Принципы делового общения.</b><br/><b>Переговоры, дискуссии, споры</b></p>             | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <p>1. Принципы делового общения.<br/>2. Психологические приемы влияния на партнера. Средства воздействия.<br/>3. Основные формы делового общения.</p>          | 6         | 2<br>2<br>2      |
|   | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <p>1. Применение знаний об основных принципах делового общения, приемах и средствах воздействия на человека.<br/>2. Составление и анализ профессиональных ситуаций.</p> | 2         |                  |
|   | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <p>1. Применение знаний о различных формах делового общения.<br/>2. Составление планов совещаний, переговоров, конференций.</p>   | 2         |                  |
| <p><b>Тема 2.2.</b><br/><b>Техники убеждения партнера.</b><br/><b>Защита от манипуляций в деловом общении</b></p> | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <p>1. Техники убеждения партнера.<br/>2. Защита от манипуляций в деловом общении.<br/>3. Умение слушать в деловом общении.</p>                                 | 6         | 1<br>1<br>1<br>2 |

|  |  |   |                            |
|--|--|---|----------------------------|
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о техниках убеждения партнера и защите от манипуляций в общении.</li> <li>2. Составление фраз и предложений для убеждения партнера в процессе общения.</li> </ol>   | 2 |                            |
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о техниках убеждения партнера и защите от манипуляций в общении.</li> <li>2. Анализ ситуационных задач «Защита от манипуляций в процессе общения».</li> </ol>   | 2 |                            |
|  | <p><b><u>Самостоятельная работа обучающихся:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение анализа и описание собственного поведения и поведения партнера в ситуациях манипулирования в процессе общения (ведение и оформление дневника самонаблюдения).</li> </ol>   | 2 |                            |
| <p><b>Тема 2.3.<br/>Психология выступления</b></p> | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к запланированному выступлению.</li> <li>2. Подготовка к незапланированному выступлению.</li> <li>3. Слагаемые успеха в процессе выступления.</li> <li>4. Работа со страхом перед выступлением.</li> </ol>              | 6 | <p>1<br/>2<br/>1<br/>1</p> |
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний об особенностях подготовки запланированного и незапланированного выступления.</li> <li>2. Выступление студентов по заранее подготовленным темам.</li> <li>3. Анализ и подведение итогов выступлений студентов.</li> </ol> | 2 |                            |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний об особенностях подготовки запланированного и незапланированного выступления.</li> <li>2. Работа со страхом перед выступлением при решении задач.</li> </ol>   | 2 |  |
|  | <p><b><u>Самостоятельная работа обучающихся:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление текстов незапланированного выступления.</li> </ol>   | 2 |  |
| <p><b>Тема 2.4.</b><br/> <b>Конфликтная ситуация в процессе общения.</b><br/> <b>Приемы саморегуляции в процессе межличностного взаимодействия</b></p> | <p><b><u>Содержание учебного материала:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Источники, причины, виды конфликтов.</li> <li>2. Структура конфликта.</li> <li>3. Способы разрешения конфликтов.</li> <li>4. Профилактика конфликтов в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность. Работа с агрессией.</li> <li>5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.</li> <li>6. Саморегуляция в процессе межличностного взаимодействия.</li> </ol> | 6 | <p>1<br/>1<br/>1<br/>2<br/>2<br/>2</p> |
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о причинах, видах конфликтов, способах их разрешения.</li> <li>2. Решение ситуационных задач.</li> </ol>   | 2 |  |
|  | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применение знаний о способах разрешения конфликтов, их профилактике, методах управления конфликтом.</li> <li>2. Применение знаний об особенностях саморегуляции в процессе межличностного общения.</li> <li>3. Составление и оформление рекомендаций по работе с конфликтами для конкретной организации, осуществляющей медицинскую деятельность (с учетом его специфики).</li> </ol>      | 2 |  |

|                                 |  |           |             |
|---------------------------------|--|-----------|-------------|
|                                 | <p><b><u>Самостоятельная работа обучающихся:</u></b></p> <p>1. Отработка техник и способов саморегуляции в процессе общения в конфликтной ситуации.</p>  | 2         |             |
| <b>Дифференцированный зачёт</b> | <p><b><u>Практическое занятие:</u></b></p> <p>1. Применение знаний об особенностях общения в профессиональной деятельности медицинского работника, видах социальных взаимодействий, механизмах, техниках, принципах и приемах общения, особенностях конфликтов.</p> <p>2. Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p>3. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> | 2         | 1<br>2<br>2 |
|                                 | <b>Всего</b>   | <b>58</b> |             |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения требует наличия учебного кабинета.

##### **Оборудование учебного кабинета:**

- шкафы для хранения, наглядных пособий, учебно – методической документации;
- стол для преподавателя;
- столы ученические;
- стул для преподавателя;
- стулья ученические;
- доска классная.

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

- телевизор;
- видеоманитофон;
- мультимедийный проектор;
- DVD фильм;
- видеофильмы.

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

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий:**

###### **Основные источники**

1.Полянцева, О.И. Психология для средних медицинских учреждений: учеб. пособие/ О.И.Полянцева - изд. 5-е, испр. – Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 414 с. – (Среднее профессиональное образование).

###### **Нормативные и методические документы**

###### **Профильные web – сайты Интернета**

1. Министерство здравоохранения и социального развития РФ. [Электронный ресурс] Режим доступа: свободный. <http://www.minzdravsoc.ru> –Загл. с экрана. – Яз. русск.
2. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web-мастер Козлова Н.В. — Электрон. дан. — М. :Рос. гос. б-ка, 1997—Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. — Загл. с экрана.— Яз. рус., англ.

###### **Дополнительные источники**

1. Руденко, А.М. Психология для медицинских специальностей/ А.М.Руденко, С.И.Самыгин. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 634 с.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения обучающимися самостоятельной работы, а также в процессе итоговой аттестации - дифференцированного зачёта.

| Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)   | Формы и методы контроля и оценки  |
|---|---|
| <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дифференцированный зачет.</li> <li>- Наблюдение применения техник и приемов эффективного общения на практических занятиях при работе в группах, составлении диалогов.</li> <li>- Оценка выполнения практических действий на занятии, наблюдение и анализ проведения диагностики поведения личности в ситуации манипулирования.</li> <li>- Оценка выполнения практических действий на занятии проведения ролевых игр в ситуации общения.</li> <li>- Анализ решения ситуационных задач.</li> <li>- Наблюдение составления диалогов и их проигрывания по ролям в различных ситуациях.</li> <li>- Наблюдение выполнения техник и приемов психической саморегуляции в процессе межличностного общения.</li> </ul> |
| <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дифференцированный зачёт.</li> <li>- Тестирование.</li> <li>- Устный опрос.</li> <li>- Письменный опрос.</li> <li>- Решение ситуационных задач, проблемных заданий.</li> <li>- Устный диктант.</li> <li>- Составление текстов выступлений.</li> <li>- Составление диалогов.</li> <li>- Анализ диалогов.</li> <li>- Составление и оформление рекомендаций по работе с конфликтами для конкретной организации.</li> <li>- Проведение психодиагностики.</li> </ul>  |