



НОВЫЕ ЗНАНИЯ

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Частное учреждение профессиональная образовательная организация
Фармацевтический колледж «Новые знания»
(ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания»)

109390, г. Москва, улица Артюхиной, дом 6, корпус 1, эт/пом/ком 4/1/4 т. 8 (499) 350-14-20, e-mail: info@fknz.ru, www.fknz.ru

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом
ЧУПОО Фармацевтический колледж
«Новые знания»
Протокол №1 от 30 августа 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУПОО
Фармацевтический колледж
«Новые знания»

30 августа 2024 г. Попова Е.М.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности

31.02.02 Акушерское дело

квалификация: акушерка / акушер

Москва

2024

Рабочая программа учебной дисциплины СГ.07 Психология общения рассмотрена и одобрена предметной (цикловой) комиссией преподавателей общеобразовательного, социально-гуманитарного, общего гуманитарного и социально-экономического, математического и общего естественнонаучного циклов ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания».

Протокол №1 от 30 августа 2024 г.

Председатель ПЦК: Лозинская Л.Ф.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.02 Акушерское дело (Приказ Минпросвещения России от 21 июля 2022 г. № 587 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 31.02.02 Акушерское дело» (зарегистрирован в Министерстве юстиции РФ 16 августа 2022 г. № 69669).

Организация-разработчик: Частное учреждение профессиональная образовательная организация Фармацевтический колледж «Новые знания».

Разработчик: Денискина Ирина Николаевна, преподаватель ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания».

Внутренняя экспертиза:

Начальник УМО: Еремеева Н.К.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина СГ.07 Психология общения является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 31.02.02 Акушерское дело.

Учебная дисциплина СГ.07 Психология общения является дисциплиной социально-гуманитарного цикла.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 09. ПК.2.1., ПК.3.1., ПК.3.2., ПК.3.3., ПК.4.1.

Рабочая программа учебной дисциплины едина для всех форм обучения и может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины СГ.07 Психология общения обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК.2.1. ПК.3.1. ПК.3.2. ПК.3.3. ПК.4.1. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	<ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; - общаться с коллегами и пациентами в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе профессиональной деятельности; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения 	<ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления

Учебная дисциплина СГ.07 Психология общения должна способствовать развитию личностных результатов ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27 в соответствии с Программой воспитания обучающихся ЧУПОО Фармацевтический колледж «Новые знания» по специальности

31.02.02 Акушерское дело.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

1.3.1. Очная форма обучения

Объем образовательной программы 36 ч., в том числе:
учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем 36 ч.

1.3.2. Очно-заочная форма обучения

Объем образовательной программы - 36 ч. в том числе:
учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем - 16 ч.
самостоятельная работа обучающихся - 20 ч.

1.4. Формы промежуточной аттестации:

1.4.1. Очная форма обучения

Дифференцированный зачет

1.4.2. Очно-заочная форма обучения

Дифференцированный зачет

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.1.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
лекции	12
практические занятия	24
контрольные работы	
курсовая работа (проект)	
<i>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</i>	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.1.2. Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	16
в том числе:	
лекции	
практические занятия	16
контрольные работы	
курсовая работа (проект)	
<i>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</i>	20
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

2.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды Компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Содержание учебного материала	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения. Межличностная коммуникация. Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.		
	Практическое занятие №1. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Практическое занятие №2. Типы коммуникаций. Отработка навыков эффективной коммуникации (ситуационные задачи)	2 2	
Тема 2. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Содержание учебного материала	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении.		
	Практическое занятие №3. Организация эффективного слушания в общении. Работа в минигруппах. Обратная связь. Практическое занятие №4. Правила использования вопросов в общении.	2 2	

Тема 3. Межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении.		
	Практическое занятие №5. Межличностное взаимодействие. Отработка сценариев общения. Диалог. Формы ведения диалога. Практическое занятие №6. Навыки убеждения в общении. Навык формирования доверительного стиля в общении	2 2	
Тема 4. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.		
	Практическое занятие №7. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения. Отработка приемов формирования первого впечатления. Практическое занятие №8. Отработка приемов формирования первого впечатления. Отрицательное первое впечатление. Начало конфликта.	2 2	
Тема 5. Психологические аспекты ведения беседы.	Содержание учебного материала	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления. Эффективное ведение диалога.		
	Практическое занятие №9. Психологические аспекты ведения беседы. Психологические аспекты ведения беседы с пациентом. Практическое занятие №10. Психологические аспекты ведения беседы. Продолжение. Отработка алгоритма беседы с пациентом, с родственниками пациента. Соблюдение профессиональной этики в беседе.	2 2	

Тема 6. Межличностные конфликты и пути их разрешения	Содержание учебного материала	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25- 27
	Межличностные конфликты и пути их разрешения. Понятие, характеристика и функции конфликта. Факторы успешного общения. Стратегии конфликтного реагирования.		
	Практическое занятие №11. Основные тактики и приемы разрешения конфликта. Решение конфликтных ситуаций.	2	
Дифференцированный зачет		2	
ИТОГО			
Объем образовательной программы		36	
Учебные занятия во взаимодействии с преподавателем		36	
Лекции		12	
Практические занятия		24	

2.2.2. Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды Компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	Содержание учебного материала		ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Самостоятельная работа обучающихся Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере. Синтоническая модель общения. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения. Межличностная коммуникация. Особенности общения как обмена информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.	4	
	Практическое занятие №1. Вербальные и невербальные средства общения. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Практическое занятие №2. Типы коммуникаций. Отработка навыков эффективной коммуникации (ситуационные задачи)	1 1	
Тема 2. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	Содержание учебного материала		ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Самостоятельная работа обучающихся Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания. Виды и правила использования вопросов в общении.	4	
	Практическое занятие №3. Организация эффективного слушания в общении. Работа в минигруппах. Обратная связь.	1	

	Практическое занятие №4. Правила использования вопросов в общении.	1	
Тема 3. Межличностное взаимодействие	Содержание учебного материала		
	Самостоятельная работа обучающихся Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении. Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции. Формирование доверительности в общении.	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Практическое занятие №5. Межличностное взаимодействие. Отработка сценариев общения. Диалог. Формы ведения диалога.	2	
Практическое занятие №6. Навыки убеждения в общении. Навык формирования доверительного стиля в общении	2		
Тема 4. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	Содержание учебного материала		
	Самостоятельная работа обучающихся Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.	2	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Практическое занятие №7-8 Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения. Отработка приемов формирования первого впечатления. Отрицательное первое впечатление. Начало конфликта.	2	
Тема 5. Психологические аспекты ведения беседы.	Содержание учебного материала		
	Самостоятельная работа обучающихся Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления. Эффективное ведение диалога.	4	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25-27
	Практическое занятие №9-10 Психологические аспекты ведения беседы. Отработка алгоритма беседы с пациентом, с родственниками пациента. Соблюдение профессиональной этики в беседе.	2	

Тема 6. Межличностные конфликты и пути их разрешения	Содержание учебного материала		
	Самостоятельная работа обучающихся Межличностные конфликты и пути их разрешения. Понятие, характеристика и функции конфликта. Факторы успешного общения. Стратегии конфликтного реагирования.	4	ОК 01. - ОК 06., ОК 09. ПК 2.1., ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ПК 4.1. ЛР 1-12, 14, 16, 17, 25- 27
	Практическое занятие №11. Основные тактики и приемы разрешения конфликта. Решение конфликтных ситуаций.	2	
Дифференцированный зачет		2	
ИТОГО			
Объем образовательной программы		36	
Учебные занятия во взаимодействии с преподавателем		16	
Практические занятия		16	
Самостоятельная работа обучающихся		20	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины СГ.07 Психология общения должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

СГ.07 Психология общения	<p>Кабинет «социально-гуманитарных дисциплин», Оборудование: доска магнитно-маркерная; рабочее место преподавателя; компьютер преподавателя с выходом в Интернет и доступом на образовательную платформу; комплекты учебной мебели: столы, стулья (по количеству обучающихся); демонстрационное оборудование: - проектор; - экран настенный; - аудиоколонки; - учебно-наглядных пособия: настенные плакаты.</p> <p><u>Лицензионное программное обеспечение и базы данных:</u> Microsoft WINHOME 10 Russian Academic OLP ILicense Сублицензионный договор № 67307590 от 31.08.2018 бессрочный) Google Chrome (Свободно распространяемое ПО); Антивирусная программа Dr.Web (лицензия Dr.Web); Автоматизированная система, на платформе информационной оболочки портала InStudy https://dist.fknz.ru/; Электронно-библиотечная система - Образовательная платформа Юрайт: https://urait.ru/; Электронно-библиотечная система «Консультант студента» https://www.studentlibrary.ru</p>
	<p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему:</p>
	<p>Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему:</p>
	<p>Помещение для всех дисциплин и модулей в течение всего периода обучения. Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий: специализированные кресла для актовых залов; трибуна, экран; технические средства, служащие для представления информации большой аудитории; видео увеличитель (проектор); демонстрационное оборудование и аудиосистема</p>

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные электронные издания

1. Островская, И. В. Психология общения: учебник / И. В. Островская. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-7666-6. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970476666.html>.
2. Островская, И. В. Психология: учебник / И. В. Островская. - 2-е изд., испр. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2022. - 480 с. - ISBN 978-5-9704-7517-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970475171.html>
3. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>.
4. Крысько, В. Г. Психология в схемах и комментариях: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Крысько. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10761-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516997>.

3.2.2. Дополнительные источники

5. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>.
6. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>.
7. Тришкина, Т. А. Основы делового общения: учебное пособие / Т. А. Тришкина. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2024. - 240 с. - ISBN 978-5-9704-8701-3. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента»: [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970487013.html>
. - Режим доступа: по подписке.

3.3. Воспитательная составляющая программы

Воспитательная система в колледже направлена на формирование и развитие интеллектуальной, культурной, творческой, нравственной личности обучающегося, будущего специалиста, сочетающего в себе профессиональные знания и умения, высокие моральные и патриотические качества, обладающего правовой и коммуникативной культурой, активной гражданской позицией.

3.4. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Колледж предоставляет инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (по их заявлению) возможность обучения по образовательной программе, учитывающей особенности их психофизического развития, индивидуальных возможностей и, при необходимости обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды общения; - средства общения; - психологические основы межличностного понимания; - особенности, этические нормы и принципы делового общения; - техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия; - техники слушания, ведения беседы и убеждения; - правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации; - особенности ролевого взаимодействия; - пути формирования эмпатии в общении; - особенности межличностной аттракции; - способы управления эмоциями и чувствами; - психологические основы формирования первого впечатления 	<ul style="list-style-type: none"> - объясняет понятия и устанавливает связи между ними на конкретном примере; - классифицирует и интерпретирует понятия; - анализирует понятия и устанавливает связи между ними с иллюстрацией примера; - перечисляет и сопоставляет виды социальных взаимодействий с их иллюстрацией; - анализирует и сравнивает механизмы взаимопонимания в общении и их использование на конкретных примерах; - анализирует и иллюстрирует техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - обосновывает использование этических принципов общения; - выделяет особенности общения с детьми, не владеющими русским языком 	<p>Оценка результатов выполнения практической работы и Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности; - использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности; 	<ul style="list-style-type: none"> - рациональность организации решений в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях общения в профессиональной деятельности и выбор соответствующих техник и приемов эффективного общения; 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности; - психологически грамотно строить свое общение; - эффективно вести переговоры в процессе реализации товара; - управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия; - найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта; - эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; - выявлять факторы эффективного общения 	<ul style="list-style-type: none"> - оперативность и результативность использования невербальной информации, необходимой для эффективного общения с учетом ситуации общения, индивидуальных особенностей собеседника и его психоэмоционального состояния; - своевременность контроля и коррекции (при необходимости) своего поведения в смоделированных стандартных и нестандартных ситуациях межличностного общения; - обоснованно, четко и полно излагает ответы на вопросы 	
---	--	--

Оценка личностных результатов может быть произведена с применением следующих форм оценивания:

- не персонифицированная (характеризующая достижения в учебной группе, у конкретного педагогического работника, в образовательной организации в целом);
- качественная (измеренная в номинативной шкале: есть/нет);
- количественная (измеренная, например, в ранговой шкале: больше/меньше);
- интегральная (оцененная с помощью комплексных тестов, портфолио, выставок, презентаций);
- дифференцированная (оценка отдельных аспектов развития).

При этом могут предусматриваться следующие методы оценивания:

- наблюдение;
- портфолио;
- экспертная оценка;
- стандартизованные опросники;
- проективные методы;
- самооценка;
- анализ продуктов деятельности (проектов, практических, творческих работ) и т.д.