

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕ-  
ЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«БЕРДСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УМР  
\_\_\_\_\_ С.В Сак  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

|                       |                              |   |
|-----------------------|------------------------------|---|
| по учебной дисциплине | ОГСЭ.05                      | «Психология общения»  |
|                       | <small>индекс</small>        | <small>название</small>   |
| специальность         | 08.02.11                     | «Управление, эксплуатация и обслуживание мно-<br>гоквартирного дома». |
|                       | <small>код специаль-</small> | <small>название специальности</small>                                 |
|                       | -----                        |   |

Бердск, 2022г.

Рабочая программа учебной дисциплины (профессионального модуля, междисциплинарного курса) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее – СПО):

08.02.11

код специальности

«Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома».

название специальности

08.00.00

код укрупненной группы специальности

Техника и технология строительства

название укрупненной группы специальности

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

Разработчик(и):

преподаватель

Епифанова ТЮ

должность, ученая  
степень

подпись

фамилия, имя, отчество

должность, ученая  
степень

подпись

фамилия, имя, отчество

**РАССМОТРЕНО**

Заседание ПЦК

Протокол № 1 от 08 2022

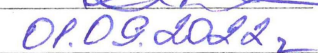
Председатель ЦК

 Н.М. Чемякина

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора по учебно-методической работе

 С.В. Сак



Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 08.02.11 «Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома».

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «Психология общения»**

## **1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной частью цикла общих гуманитарных социально-экономических дисциплин основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **08.02.11** Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома.

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности **08.02.11** «Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома» Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1- 7, 9 - 11.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

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;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

| Код ОК | Умения | Знания |
|--------|--------|--------|
|--------|--------|--------|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>OK 01 - OK 07.<br/>OK 09 - OK 11.</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>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- вербальные и невербальные средства общения.</li> <li>- взаимосвязь общения и деятельности</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении</li> <li>- виды социальных взаимодействий</li> <li>- этические принципы общения</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul> |
|--|--|--|

Реализация требований ФГОС среднего общего образования, в том числе в сфере достижения личностных результатов обучения, включающих:

| <p align="center"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b><br/><i>(дескрипторы)</i></p>   | <p align="center"><b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b></p> |
|---|---|
| <p>Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p>   | <p align="center"><b>ЛР 1</b></p>   |
| <p>Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p> | <p align="center"><b>ЛР 2</b></p>   |
| <p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p>  | <p align="center"><b>ЛР 5</b></p>   |
| <p>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>   | <p align="center"><b>ЛР 7</b></p>   |
| <p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p>  | <p align="center"><b>ЛР 8</b></p>   |

|   |              |
|---|--------------|
| Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. | <b>ЛР 9</b>  |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.   | <b>ЛР 11</b> |
| <b>Личностные результаты<br/>реализации программы воспитания,<br/>определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>  |              |
| Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.                              | <b>ЛР 13</b> |
| Ценностное отношение обучающихся к культуре, и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии.   | <b>ЛР24</b>  |
| <b>Личностные результаты<br/>реализации программы воспитания,<br/>определенные ключевыми работодателями<sup>1</sup>(при наличии)</b>  |              |
| Умение реализовать лидерские качества на производстве.  | <b>ЛР25</b>  |
| Стрессоустойчивость, коммуникабельность.  | <b>ЛР26</b>  |
| Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.  | <b>ЛР29</b>  |
| <b>Личностные результаты<br/>реализации программы воспитания,<br/>определенные субъектами образовательного процесса<sup>2</sup>(при наличии)</b>  |              |
| Мотивация к самообразованию и развитию.   | <b>ЛР 30</b> |
| Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.   | <b>ЛР 31</b> |
| Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.   | <b>ЛР 32</b> |
| Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.   | <b>ЛР 35</b> |
| Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.  | <b>ЛР 36</b> |

<sup>1</sup> Заполняется при разработке рабочей программы воспитания профессиональной образовательной организации.

<sup>2</sup> Разрабатывается ПОО совместно с работодателями, родителями, педагогами и обучающимися. Заполняется при разработке рабочей программы воспитания профессиональной образовательной организации.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| <b>Вид учебной работы</b>  | <b>Объем часов</b> |
|--|--------------------|
| <b>Объем образовательной программы</b>                             | 72                 |
| <b>Обязательная образовательная нагрузка</b>                       | 48                 |
| в том числе:   |                    |
| лекций   | 38                 |
| Лабораторные и практические занятия                                | 10                 |
| Самостоятельная работа   | 24                 |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |                    |



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

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся  | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---------------|---|
| <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b>      |   |
| <b>Раздел I. Теоретические основы изучения общения в психологии</b> |   | <b>20</b>     | ЛР 1<br>ЛР 2<br>ЛР 5<br>ЛР 7  |
| Тема 1.1.   | <i>Содержание учебного материала</i>  | <b>8</b>      | ОК 01 - ОК 07.  |
| Методологические и логические основы психологии общения             | Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения. Общение как ведущая деятельность специалиста по социальной работе. Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психофизиологические основы речи. | 2             | ОК 09 - ОК 11   |
|   | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>4</b>      |   |
|   | Практическое занятие №1: Составление древа понятия «общение»  | 2             |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | -             |   |
| Тема 1. 2.  | <i>Содержание учебного материала</i>  | <b>12</b>     | ОК 01 - ОК 07.  |
| Психологическая структура и функции общения.                        | Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Определение и психологическая структура общения. Реализация функций общения в деятельности специалиста по социальной работе. Использование средств общения в процессе социаль-              |               | ОК 09 - ОК 11   |

|   |   |           |  |
|---|---|-----------|--|
|   | но-педагогической деятельности. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации. |           |  |
|   | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>8</b>  |  |
|   | Практическое занятие №2: Семинарское занятие «Общение как инструмент современного специалиста»  | 2         |  |
|   | Практическое занятие №3: Нейтрализация стереотипов общения  | 2         |  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | -         |  |
| <b>Раздел 2. Психологические особенности делового общения</b> |   | <b>24</b> | ЛР 8<br>ЛР 9<br>ЛР 11<br>ЛР 13<br>ЛР24<br>ЛР25 |
| Тема 2.1.<br><br>Культура поведения и этика делового общения  | <b>Содержание учебного материала</b>  | <b>4</b>  | ОК 01 - ОК 07.<br><br>ОК 09 - ОК 11            |
|   | Культура поведения как форма общения людей, их поступки, основанные на нравственности, этическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти нравственную линию поведения в нестандартной, экстремальной ситуации. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общеэтические принципы и характер делового общения.   |           |  |
|   | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | -         |  |

|  |   |           |                                 |
|--|---|-----------|---------------------------------|
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | -         |                                 |
| Тема 2.2.<br>Речевой этикет или этика делового красноречия   | <b>Содержание учебного материала</b><br>Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Стиль делового речевого воздействия и этикет. Compliments. Epideictic speech. | <b>8</b>  | OK 01 - OK 07.<br>OK 09 - OK 11 |
|  | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | 2         |                                 |
|  | Практическое занятие № 4. Составление плана публичного выступления  | 2         |                                 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | -         |                                 |
| Тема 2.3.<br>Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения | <b>Содержание учебного материала</b><br>Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Схема наиболее рациональной композиции делового разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.   | 2         | OK 01 - OK 07.<br>OK 09 - OK 11 |
|  | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>   | <b>8</b>  |                                 |
|  | Практическое занятие №5: Деловая игра «Этикет телефонного разговора»  | 2         |                                 |
|  | Практическое занятие №6: Составление текста делового письма   | 2         |                                 |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | -         |                                 |
| <b>Раздел 3. Коммуникации в процессе организации совместных дей-</b>                                   |   | <b>16</b> | LP24<br>LP25                    |

|   |  |           |                                 |
|---|--|-----------|---------------------------------|
| <b>ствий</b>  |  |           | ЛР26<br>ЛР29<br>ЛР 30           |
| Тема 3.1<br><br>Социально-психологическая характеристика конфликтов   | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>12</b> | ОК 01 - ОК 07.<br>ОК 09 - ОК 11 |
|   | Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения.  |           |                                 |
|   | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>  |           | <b>4</b>                        |
|   | Практическое занятие №7: Психотренинг «Конструктивный конфликт»  |           | <b>2</b>                        |
|   | Практическое занятие №8: Психотренинг «Развитие уверенности в себе»  |           | <b>2</b>                        |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | <b>-</b>  |                                 |
| Тема 3.2<br><br>Психологическая характеристика невербального общения  | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>4</b>  | ОК 01 - ОК 07.<br>ОК 09 - ОК 11 |
|   | Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика. Значение взгляда в общении. Мимика как средство общения. Пантомимика. Виды жестов и поз. |           |                                 |
|   | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>  |           | <b>-</b>                        |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | <b>-</b>  |                                 |
| <b>Раздел 4.<br/>Верификация ложной информации в процессе общения</b> |  | <b>10</b> | ЛР 32<br>ЛР 35<br>ЛР 36         |
| Тема 4.1.   | <b>Содержание учебного материала</b>   | <b>4</b>  | ОК 01 - ОК 07.                  |

|                                 |  |           |                |
|---------------------------------|--|-----------|----------------|
|                                 | Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Причины негативного искажения информации. Признаки обмана в общении                          |           |                |
|                                 | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>  | -         |                |
|                                 | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | -         |                |
| Тема 4.2.                       | <b>Содержание учебного материала</b>   |           | ОК 01 - ОК 07. |
| Верификация ложной информации   | Верификация ложной информации по словам; верификация ложной информации по голосу; верификация ложной информации по пластике; верификация ложной информации по мимике | <b>6</b>  | ОК 09 - ОК 11  |
|                                 | <b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>  | -         |                |
|                                 | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | -         |                |
| <b>Промежуточная аттестация</b> |  | <b>2</b>  |                |
| <b>ИТОГО:</b>                   |  | <b>72</b> |                |

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

3.1. Реализация программы дисциплины проходит в учебном кабинете ,  
**оснащенном оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся (столы, стулья);
- рабочее место преподавателя (стол, стул)

**техническими средствами обучения:**

- демонстрационный комплекс: ноутбук, экран, мультимедиа проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина Н. А. Кормнова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 463 с.
2. Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 468 с.
3. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина Н. В. Антонова С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 437 с.
4. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 368 с.
5. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 231 с

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Бороздия Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие/  
Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.:ИНФРА-М,2006. - 224 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>
2. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.
2. Ивлева Т.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс дисциплины для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 (071800.62) «Социально-культурная деятельность», профили подготовки: «Менеджмент социально-культурной деятельности», «Социально-культурные технологии в индустрии досуга», квалификация (степень) выпускника «бакалавр»/ Ивлева Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55224.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Психология общения [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ps-psiolog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
5. "PSYERA" – гуманитарно-правовой портал, [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>

##### **3.2.3. Дополнительные источники:**

1. Социальная психология общения: монография / под общ.ред. А.Л. Свенцицкого. — М: ИНФРА-М, 2017. — 256 с.
2. Методические рекомендации по практическим работам по учебной дисциплине «Психология общения»

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

| <i>Результаты обучения</i>   | <i>Критерии оценки</i>  | <i>Методы оценки</i>   |
|--|---|--|
| <b>Знания:</b><br>- взаимосвязь общения и деятельности;<br>- цели, функции, виды и уровни общения;<br>- роли и ролевые ожидания в общении;<br>- виды социальных взаимодействий;<br>- механизмы взаимопонимания в общении;<br>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;<br>- этические принципы общения; | - владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации  | Оценка решений творческих задач<br><br>Тестирование<br><br>Анализ ролевых ситуаций       |
| источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов   | описывает техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций  |  |
| приемы саморегуляции в процессе общения  | намечает и описывает приемы саморегуляции.  |  |
| <b>Умения:</b><br>- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;<br>-  | - демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения   | Оценка результатов выполнения практической работы<br><br>Оценка решений творческих задач |
| использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения  | - разрешает смоделированные конфликтные ситуации<br><br>- демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения |  |