



Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Западно-Уральский горный техникум»

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

*Методические указания для самостоятельной работы
студентов заочной формы обучения*

Пермь 2024

Методические указания для самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине *ОГСЭ.05. Психология делового общения* разработаны в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС)

Организация-разработчик: ЧОУ ПО «Западно – Уральский горный техникум»

Разработчик: Мясникова Ж.В., - преподаватель ЧОУ ПО «ЗУГТ»

Методические указания содержат теоретический материал по дисциплине, содержание практических занятий, задания для самостоятельной работы студентов и методического указания по выполнению контрольной работы.

Введение

Методические указания для самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине **Психология делового общения** разработаны в соответствии с требованиями ФГОС

Самостоятельная работа студента является одним из основных методов приобретения и углубления знаний, познания общественной практики.

Главной задачей самостоятельной работы является развитие общих и профессиональных компетенций, умений приобретать научные знания путем личных поисков, формирование активного интереса и вкуса к творческому самостоятельному подходу в учебной и практической работе.

Самостоятельная работа складывается из изучения учебной и специальной литературы, как основной, так и дополнительной, нормативного материала, конспектирования источников, подготовки устных и письменных сообщений, докладов, рефератов, выполнения практических ситуационных заданий.

Учебная дисциплина **Психология делового общения** является дисциплиной общего гуманитарного социально-экономического цикла программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ). Уровень подготовки специалистов – базовая подготовка.

В результате освоения программы учебной дисциплины **студент должен:**

уметь:

осуществлять коммуникации в трудовом коллективе;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы ведения беседы, убеждения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальная учебная нагрузка – **86** часа, включая

- аудиторные занятия – **6** часов, из них

- обзорно-установочные занятия – **4** часа,

- лабораторно-практические занятия – **2** часа,

- самостоятельная работа студентов – **80** часов.

Формой промежуточной аттестации дисциплины является **зачет**.

При реализации программы у студентов формируются **общие компетенции (ОК) (частично)**:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
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 профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Формой итогового контроля является выполнение контрольной работы в виде заполнения рабочей тетради и сдача зачета в форме теста.

До зачета допускаются студенты, имеющие зачетную домашнюю контрольную работу.

1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем	Макс. нагрузка на студента , час	Количество аудиторных часов при заочной форме обучения		СРС, час
		Всего	Практ. работа	
Раздел 1. Введение. Основные закономерности процесса общения	20	1		20
Раздел 2. Оптимизация процесса общения	22	1	1	20
Раздел 3. Взаимодействие в общении	22	2	1	20
Раздел 4. Практические аспекты общения	22	2		20
Всего по дисциплине	86	6	2	80

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Раздел 1. Основные закономерности процесса общения

Студент должен:

знать: Характеристики процесса общения. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Вербальные и невербальные средства общения

уметь: управлять вниманием. Будет знать особенности взаимодействия людей в общении. Знать механизмы восприятия и взаимопонимания.

Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Психология общения – это наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми.

Содержание общения - информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди.

Цель общения - отвечает на вопрос "Ради чего существо вступает в акт общения?". Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации - это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Функции общения: 1. Контактная – установление состояния готовности к приему и передаче сообщения, а также поддержанию взаимосвязи. 2. Информационная – обмен информацией. 3. Побудительная – стимулирование определенной активности партнера по общению с тем, чтобы он реализовал определенный вид деятельности. 4. Координирующая – осуществление взаимно координирующих действий при выполнении совместной деятельности.

Структура общения – это совокупность основных элементов, из которых складывается процесс общения. При этом структурная характеристика общения может быть дана и применительно к основным элементам, и относительно внутренней структуры каждого из них. Основные компоненты общения: - субъекты; - средства; - потребности, мотивация и цели; - способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения; - результаты.

Структуру общения:

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Виды общения:

1. «Контакт масок» - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают интерес к нему.

3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходится знанием его социальной роли.

4. Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроение собеседника, но дела более значимы.

5. Духовное. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов – друг поймет вас по выражению лица, движениям, интонации.

6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенности личности собеседника.

7. Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят, не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

Виды общения по средствам:

1. Вербальное общение – осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;
2. Невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения присущи не только человеку, но и некоторым животным (собакам, обезьянам и дельфинам). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.

Виды общения:

1. Биологическое общение связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;
2. Социальное общение направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Виды общения по содержанию:

1. Материальное – обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей;
2. Когнитивное – передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности;
3. Кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;
4. Деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;
5. Мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

По опосредованности:

1. Непосредственное общение – происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;
2. Опосредствованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые

системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);

3. Прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например, телесные контакты, беседы людей друг с другом и т. д.);

4. Косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Вопросы для самоконтроля

1. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
2. Определите, какая реализуемая потребность на сегодняшний день является для вас доминирующей в общении?
3. Охарактеризуйте основные функции общения. Какая из них чаще других используется вами на практике?
4. Как соотносятся между собой понятия «отношения», «общение», «действие», «взаимодействие»?
5. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно этому научиться?
6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении? Управлять своим невербальным поведением — не значит ли это отказаться от естественности?
7. Какие формы общения вам известны?
8. Какие виды межличностного общения вы знаете?
9. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
10. Какие факторы имеют значение при восприятии людьми друг друга?
11. По каким признакам можно распознать психологическую позицию партнера?
12. Какие позиции в общении позволяют избежать конфликта?
13. Как нужно настроить себя, чтобы добиться успеха в деловом контакте?
14. Потренируйтесь в умении определять психологические позиции. Проанализируйте типичные эго-состояния своих знакомых, коллег, свои собственные. Легко ли вам переходить с одной позиции на другую?
15. Каковы причины неэффективного взаимодействия людей?

Творческое задание: проведите психодиагностику своих однокурсников как будущих участников социально-психологического тренинга, а затем сформируйте группы в соответствии с полученными данными

Раздел 2. Оптимизация процесса общения

Студент должен:

знать: Факторы, обуславливающие эффективность общения. Свойства личности, влияющие на эффективность общения. Роли и ролевые ожидания в общении.

Коммуникативные эмоциональные состояния. Барьеры коммуникаций.

уметь: Производить первое впечатление. Владеть длительным общением. Уметь использовать механизмы восприятия и взаимопонимания.

Процесс общения – это **шаги, которые мы предпринимаем для успешного общения**. Компоненты процесса связи включают отправителя, кодирование сообщения, выбор канала связи, получение сообщения получателем и декодирование сообщения.

Правила подачи обратной связи.

1. Говорите о поведении партнера, а не о его личности.
2. Говорите больше о своих наблюдениях, а не о заключениях, к которым Вы пришли.

3. Больше описаний, меньше оценок.

4. Описывая поведение другого человека, старайтесь больше пользоваться категориями типа «в большей или меньшей степени...», а не типа «ты всегда ...» или «ты никогда ...».

5. Говорите больше о том, что происходит сейчас или было недавно. Не упоминайте далекого прошлого.

6. Старайтесь давать как можно меньше советов, лучше высказывайте свои соображения, как бы делясь мыслями и информацией с партнером.

7. Выделяйте то, что может другому помочь, что он мог бы при желании изменить, а не то, что дает разрядку Вам самим.

8. Не давайте обратную связь слишком большими порциями – иначе партнер не успеет все осмыслить.

9. Выбирайте подходящее время, место и ситуацию.

10. Подача обратной связи – серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Правила поведения в роли воспринимающего обратную связь.

1. Сначала выслушать до конца партнера, не поддаваясь искушению выработать по ходу слушания контраргументы.

2. Для преодоления излишней эмоциональной вовлеченности, по возможности, своими словами пересказать то, что услышали.

3. Не забывать, что партнер представляет только самого себя, а не человечество в целом, и его сведения о Вас не могут быть полными.

4. Учитывать, что из полученной обратной связи не должно автоматически вытекать намерение изменять свое поведение.

5. Помочь партнеру в его трудной задаче, помочь ему рисковать.

Способы повышения эффективности коммуникации.

1. Перед тем, как вступить в деловую коммуникацию, четко представьте себе то, что вы хотите сообщить, обдумайте это во всех деталях.

2. Будьте внимательны к возможным смысловым барьерам.

3. Следите за своими позами, жестами, мимикой, интонацией.

4. Будьте внимательны к чувствам партнера по общению, открытыми и способными к сопереживанию.

5. Добивайтесь адекватной обратной связи.

Правила эффективного слушания.

1. Перестаньте говорить.

2. Помогите говорящему раскрепоститься.

3. Покажите ему, что вы готовы слушать.

4. Устраните раздражающие моменты.

5. Сопереживайте партнеру по общению.

6. Наберитесь терпения.

7. Сдерживайте свои эмоции.

8. Не допускайте споров и критики.

9. Задавайте вопросы.

Способы коррекции ошибок восприятия других людей с опорой на эталоны.

1. Больше внимания уделяйте невербальному поведению партнера – мимике, позе, жестам, интонации, направлению взгляда, походке, осанке.

2. Обращайте внимание на ошибочные действия партнера (оговорки, забывания, замалчивания, ошибки слуха и т.п.), за которыми могут скрываться подавленные или сдерживаемые чувства.

3. Отмечайте для себя, как у человека выражаются две основные социальные потребности – в эмоциональной поддержке и в признании. Это ключ к тому, как человек обращается с другими своими мотивами.

4. Следите, в какую сторону партнер отклоняется от темы Вашего разговора. Отклонение от темы – попытка скрыть чувства от собеседника.

Правила оптимизации процесса общения.

1. *Овладейте приемами профессионального слушания.*

Талантом собеседника отличается не тот, кто вам охотно говорит, а тот, с кем охотнее говорят другие.

Не более 10% из нас умеют выслушать своего собеседника спокойно и целенаправленно.

Рекомендации:

– будьте первыми, когда нужно слушать, и последними, когда нужно говорить;

– научитесь слушать, и вы сможете извлечь пользу даже из речи тех, кто говорит плохо. Не забывайте, что хорошему порой учатся на примерах вульгарности и зрелище нелепостей очень часто способно породить хороший вкус;

– лучший собеседник не тот, кто умеет говорить, а тот, кто умеет слушать.

2. Пользуйтесь в общении простым языком.

Эффективность общения во многом определяется способностью говорить на простом (но не на простецком) языке.

Различают:

1) научный оборот речи (научность в содержательном плане);

2) наукообразный (использование научных, чаще непонятных даже самому себе понятий и терминов. Он сродни «эффекту редиски» – снаружи красное, а внутри, т.е. по содержанию, другого цвета).

Совет: «Никто не будет выслушивать то, что ему непонятно». Поэтому: «Чтобы разобраться в истинном и ложном,

Нам забывать не следует о том,

Что мастер просто говорит о сложном,

А подмастерье сложно о простом.»

3. Ориентируйтесь в общении лишь на позитивные разговоры.

1) В повседневном общении необходимо стремиться вести разговоры лишь о вдохновляющих вещах. Это притягивает, вдохновляет и воодушевляет окружающих.

2) Невозможно добиться внимания, симпатии, постоянно жалуясь на свои проблемы, недуги или болезни. Человек, постоянно жалующийся на свои недуги, становится для окружающих своеобразным символом болезни. Они начинают избегать такого собеседника, поскольку никто не хочет иметь дело с человеком, присутствие которого напоминает о болезни.

3) Не следует говорить и о своих неприятностях, поскольку большинство собеседников останется равнодушным, а остальные только порадуются вашим бедам.

4. Не забывайте, что большинство людей склонно интересоваться собой, а не окружающими.

1) Люди больше всего интересуются самими собой. Это свойственно каждому из нас. Ибо мы хотим обсуждать свои (а не чужие) дела и планы на будущее, свои места, где были, свои события, которые произошли.

2) Найти друзей, не соглашаясь с их мнением, практически невозможно.
3) Дав возможность рассказать нам о своих успехах в познании, мы непременно добьемся успеха в общении с таким собеседником.

4) Начиная разговор о себе, необходимо связать свои интересы с личными интересами партнера.

5) Люди слышат, как правило, лишь то, что хотят слышать. А больше всего они хотят слышать о себе. Поэтому нужно стремиться обсуждать с ними их цели, интересы и переживания. Этим мы добьемся их внимания и особого расположения.

5. Придерживайтесь людей с позитивным складом ума.

1) Люди с негативным складом ума способны существенно истощить вашу энергию постоянными жалобами, неудовлетворенностью собой и жизнью.

2) Позитивно мыслящие и настроенные люди способны вдохновить, побудить к жизнерадостному мироощущению, к выработке привычек мыслить светлыми, радостными категориями.

3) Важность такого выбора вызвана тем, что образ мысли во многом способен прородить образ действий и поступков.

6. Чтобы хорошо думать о других, сначала нужно научиться хорошо думать о себе.

1) Отношение к другим во многом начинается с отношения к себе.

2) Если человек себе не нравится и думает о себе плохо, то это невольно отразится на отношениях с окружающими людьми.

3) Каждый при желании может найти в себе что-то хорошее, позитивное, то, что может стать предметом уважения к себе и со стороны окружающих.

4) Выработка привычки ценить себя и думать о себе хорошо позволит сформировать необходимую уверенность в себе.

5) Каждому необходимо знать о своих достоинствах, однако, не следует забывать, что чем меньше человек думает о них, тем больше он нравится окружающим.

7. Чтобы любить других, сначала нужно научиться любить себя.

1) Любовь к себе вряд ли может быть лишней.

2) Здоровое самоуважение, основанное на любви к себе (но без крайностей в виде нарциссизма), способно благотворно отразиться на собственном психическом здоровье.

3) Очень часто мы познаем человека не по тому, что он думает, а по тому, как он относится к себе.

Любовь к себе как самоцель эгоистична. Любовь к себе как этап самоактуализации, самосовершенствования и саморазвития непременно переходит в любовь к людям!

Роли и ролевые ожидания в общении.

Социальная роль — модель поведения человека, объективно заданная социальной позицией личности в системе социальных, общественных и личных отношений. Другими словами, социальная роль — «поведение, которое ожидается от человека, занимающего определенный статус»

Виды социальных ролей: 1) **Социальные роли** связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, ученик, студент, продавец) 2) **Межличностные роли** связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи, любимый и т. д.).

Характеристика социальных ролей:

1) *По масштабу.* Часть ролей может быть строго ограничена, в то время как другая — размыта.

2) *По способу получения.* Роли делятся на предписанные и завоеванные (еще их называют достигаемыми).

3) *По степени формализации.* Деятельность может протекать как в строго установленных рамках, так и произвольно.

4) *По видам мотивации.* В качестве мотивации могут выступать личная прибыль, общественное благо и т. д.

СОЦИАЛЬНЫЕ ОЖИДАНИЯ (С.О.) - система ожиданий, требований относительно норм исполнения индивидом социальных ролей. Эти требования, предписания приобретают форму ожидания определенного поведения. Так, от матери окружающие ждут, что она будет заботиться о своем ребенке, от работника - что он будет добросовестно выполнять свои трудовые обязанности и т.п. С.О. представляют собой разновидность социальных санкций, упорядочивающих систему отношений и взаимодействий в группе.

В отличие от официальных предписаний, должностных инструкций и других регуляторов поведения в группе С.О. носят неформальный и не всегда осознаваемый характер. Вместе с тем С.О. не являются произвольными, они отражают степень обязательности, необходимости для группы (общества) предписываемой формы поведения, отношений, без которых группа (напр., семья) не может успешно функционировать. Две основные стороны С.О. - право ожидать от окружающих поведения, соответствующего их ролевой позиции, и обязанность вести себя соответственно ожиданиям других людей. С.О. формируются на основе процессов антиципации - предвосхищения, предвидения, упреждения событий, реакций, отношений, результатов действий - и обеспечивают прогнозируемость поведения, а также санкций и ответных реакций на него. Основные функции С.О. состоят в упорядочении взаимодействий, повышении надежности системы

социальных связей, согласованности действий и отношений между членами группы, общества, в повышении эффективности процессов адаптации и оценивания.

Барьеры коммуникации.

Коммуникативные барьеры - это психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов, или препятствующие взаимопониманию или взаимодействию. Барьеры общения могут быть связаны с характерами людей, их стремлениями, взглядами, речевыми особенностями, с манерами общения.

6 барьеров в общении, которые мешают наладить контакт с человеком

1. Барьер восприятия. Равнодушие и скептицизм чувствуется в разговоре, даже если вы это скрываете и пытаетесь показать другие эмоции. Собеседник быстро потеряет интерес к беседе и желание продолжать разговор. Лучший выход из ситуации — начать разговор с улыбки, наладить контакт с человеком, уместно показывать эмоции в разговоре.

2. Поведенческий барьер. Снисходительный тон или низкая самооценка также могут стать барьером в общении с человеком. Если собеседник не лучшего мнения о вас, то, скорее всего, вся информация, исходящая из ваших уст, будет воспринята через призму недоверия или вообще проигнорирована. Старайтесь общаться со всеми на равных, хвалите человека даже за самые маленькие победы.

3. Языковой, семантический барьер. Недопонимание в общении может возникнуть не только между носителями разных языков, но и при разной подготовленности двух специалистов. Например, к вам пришел стажер на работу, и вы начинаете ему объяснять абсолютно новую программу, на профессиональном сленге. Человек не поймет ничего, и это будет причиной возникновения барьера. В таком случае лучше всего упростить свой рассказ и доступно объяснить пошаговый путь, как работает программа.

4. Эмоциональный барьер. Проблемы дома или на работе, внутренние переживания могут сказаться на общении, восприятии новой информации. Любая неуместная фраза от коллеги может выбить из колеи. Научитесь абстрагироваться от негативных эмоций и сосредоточиться на диалоге с собеседником, избегая личной оценки.

5. Культурный барьер. В мультикультурном мире велика вероятность встретить человека другой культуры, веры, который будет придерживаться разных понятий в жизни. Если вы начнете рассказывать про дегустации вин человеку, не употребляющему алкоголь из-за религиозных соображений, то вы встретитесь с

непониманием. В таком случае постарайтесь заранее изучить собеседника, чтобы не ляпнуть ничего лишнего.

6. Гендерный и социальный барьер. То, что считается нормой для мужчины, может быть неприемлемо для женщин. Из-за распространенных стереотипов некоторые мужчины-начальники могут недооценить профессиональные навыки женщин, и наоборот. Не заикливайтесь на поле человека в процессе делового разговора, общайтесь со всеми на равных, избегайте стереотипов.

Следуйте простым советам по преодолению межличностных барьеров в коммуникации, чтобы взаимодействие с любым человеком было продуктивным и результативным.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое общение?
2. Какова основа общения?
3. В чем заключается основная задача делового общения?
4. Что означает уметь общаться?
5. Какие формы общения вам известны?
6. Какие виды межличностного общения вы знаете?
7. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
8. Назовите функции, которые проявляются в общении.
9. Какие виды общения вам известны?
10. Какие стороны общения составляют его структуру?
11. Почему эффективность общения связывают с его коммуникативной стороной?
12. Какие коммуникативные барьеры вам известны?
14. Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни?
15. Что означает выражение «читать человека»

Творческое задание. Один день один незнакомый человек. Возьмите себе за правило в течении дня подойти и заговорить с любым незнакомым человеком хотя бы минуту. Это может быть любой прохожий, сосед, таксист, продавец, официант, коллега по работе или учебе, а так же любой понравившийся вам человек.

Раздел 3. Взаимодействие в общении

Студент должен:

знать: межличностные отношения и общения. Психология влияния. Психология манипулирования. Психологические механизмы защиты.

уметь: пользоваться механизмами психологического воздействия. Различать знаки внимания в общении. Уметь пользоваться приемами формирования аттракции.

Межличностные отношения — взаимосвязи человека с окружающими его людьми: с другим человеком, группой (большой или малой). Межличностные отношения, как правило, характеризуются словом «взаимно».

Выделяют следующие виды межличностных отношений:

1. Деловые (официальные — от лат. *officialis* — должностной) — связаны с соблюдением каких-либо формальностей, правил, установленных администрацией, а также каким-либо официальным лицом (например, учитель — ученик; директор школы — учитель; президент РФ — председатель Правительства РФ и т. д.).

2. Личные (неофициальные) — складываются между людьми на основе частных взаимоотношений вне зависимости от выполняемой работы и не ограничены установленными формальными правилами.

При формировании межличностных отношений большую роль играет то, что они возникают и складываются на основе определенных чувств — эмоциональных переживаний. Всю гамму чувств, составляющих основу межличностных отношений, можно свести в две большие группы: чувства, сближающие людей, и чувства, разъединяющие людей:

1) чувства, сближающие людей, — симпатия (внутреннее расположение, привлекательность человека);

2) чувства, разъединяющие людей, — антипатия (внутреннее недовольство человеком, неудовлетворённость его поведением).

Симпатия и антипатия между людьми зависят от того, как они воспринимают и понимают друг друга. Понять другого человека — важное условие межличностных отношений.

Нормальные отношения между людьми возможны при наличии у них способности сочувствовать, сопереживать другим людям, ставить себя в положение другого человека.

Виды межличностных отношений:

К межличностным отношениям можно отнести следующие виды:

1) производственные отношения – формируются между сотрудниками организаций при решении производственных, учебных, хозяйственных, бытовых и др. проблем. Они предполагают закреплённые правила поведения сотрудников по отношению друг к другу. Разделяются на отношения: а) по вертикали (руководитель и подчинённые); б) по горизонтали (отношения между сотрудниками, имеющими одинаковый статус); в) по диагонали (отношения между руководителями одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого);

2) бытовые взаимоотношения (отношения между людьми на отдыхе и в быту);

3) формальные (официальные) отношения (нормативные регламентируемые отношения);

4) неформальные (неофициальные) отношения – реальные отношения между людьми на основе симпатий, антипатии, предпочтения);

На характер межличностных отношений оказывают влияние такие личностные особенности как пол, национальность, возраст, темперамент состояние здоровья, профессия, опыт общения с людьми, самооценка, потребность в общении и др..

Психология манипулирования.

Все люди время от времени манипулируют другими, чаще всего неосознанно. Но иногда к такому поведению прибегают специально и регулярно. Отношения с манипулятором разрушительно сказываются на психике и способны подорвать самооценку человека.

Мы составили список психологических приемов, которые популярны у закоренелых манипуляторов. И объясняем, как им противостоять.

Пассивная агрессия

Как распознать. Человек не высказывает недовольство открыто, но всячески демонстрирует его: молчит, отвечает односложно или саркастично, игнорирует вас, отказывается отвечать на прямой вопрос «что случилось?». В итоге вы начинаете верить, что в чем-то виноваты, и, чтобы это исправить, стараетесь угодить манипулятору во всем

Что делать. Старайтесь игнорировать пассивную агрессию. Продолжайте вести себя как обычно. Рано или поздно манипулятор устанет изображать жертву

Эмоциональный шантаж

Как распознать. В конфликтных ситуациях манипулятор прибегает к угрозам. Например, говорит, что вы его совсем не цените и что он от вас уйдет или, наоборот, что в случае вашего ухода он умрет. Таким образом, играя на вашем чувстве вины и долга и ваших страхах, манипулятор добивается от вас желаемого

Что делать. Не обращать внимания на такие угрозы. Если они продолжают — расстаться с человеком. Если он угрожает причинить себе вред — настоятельно рекомендовать ему обратиться за помощью к врачам

Буллинг

Как распознать. Манипулятор постоянно критикует вас, подробно разбирает каждую вашу ошибку, с удовольствием рассказывает другим о ваших провалах и высмеивает их. Таким образом манипулятор одновременно самоутверждается и разрушает вашу самооценку, чтобы сильнее привязать к себе. Ведь без его помощи такое слабое существо, как вы, вряд ли выживет в этом жестоком мире

Что делать. Вспомнить, как вы справлялись с жизненными сложностями до встречи с манипулятором

Газлайтинг

Как распознать. Манипулятор регулярно отрицает, что говорил что - то или обещал. Перевирает ваши слова или обвиняет в том, что вы его неправильно поняли. Убеждает в том, что вы преувеличиваете или слишком остро реагируете на ситуацию, — и так заставляет вас сомневаться в своей памяти и перестать доверять себе. Вы становитесь все более зависимы от манипулятора, его оценок и интерпретаций

Что делать. Бежать. Газлайтинг — один из видов эмоционального насилия, который разрушительно влияет на психику жертвы

Избыточная лесть

Как распознать. Манипулятор постоянно подчеркивает, какой вы невероятный человек и как сильно он вас ценит. Например, повторяет: «Только ты меня понимаешь» или «Никто не справится с этим делом, кроме тебя». В результате, боясь перестать быть для манипулятора кем - то исключительным, вы начинаете делать то, что ему хочется. Брать на себя всю неприятную работу, поддерживать манипулятора во всем, стараться угадывать и исполнять его желания

Что делать. Чаще напоминать себе о том, что вы ценны сами по себе — а не потому, что кто - то считает вас хорошим и талантливым человеком

Требование доказательств

Как распознать. Человек все время требует доказать, что ваши чувства к нему искренни. Просит, чтобы вы покупали дорогие подарки, оплатили его кредит или решили все прочие его проблемы. Так вы подтвердите ему, что действительно его любите. В результате вы попадаете в эмоциональное рабство — начинаете выполнять любые просьбы манипулятора

Что делать. Обсудите с партнером, почему он не уверен в ваших чувствах. Возможно, вы действительно не умеете их выражать. Если это не так, то,

скорее всего, партнер пытается вас использовать. Старайтесь не поддаваться этому или прекратите отношения

Стремление эмоционально изолировать человека

Как распознать. Партнер старается сделать так, чтобы вы как можно больше времени проводили с ним: неодобрительно отзывается о ваших друзьях и родственниках и выражает недовольство, если вы отправляетесь на встречу с ними. Таким образом, он пытается сделать так, чтобы вся ваша жизнь свелась к отношениям с ним — и ему было бы проще вас контролировать

Что делать. Не забывать о том, что в вашей жизни есть множество важных для вас людей. И чтобы сохранить баланс, важно уделять каждому из них внимание

Психологические механизмы защиты

Впервые термин «защитный механизм» ввел Зигмунд Фрейд.

Функциональное значение психологических защит состоит в ослаблении тревоги, напряжения, беспокойства, фрустрации, обусловленных противоречием между импульсами бессознательного и требованиями внешней среды, возникающими в результате взаимодействия с окружающим. Психологическая защита выполняет функцию регуляции поведения человека, делая его более адаптивным, повышает приспособляемость, стабилизирует психику и нормализует состояние личности.

К основным защитным механизмам относятся: вытеснение, проекция, замещение, рационализация, реактивное образование, регрессия, сублимация, отрицание.

1. Вытеснение.

Одним из главных и первичных механизмов является вытеснение, которое заключается в отбрасывании неприятных для нас событий, мыслей, переживаний. В результате человек перестает осознавать внутренние конфликты, а также не помнит травматических событий прошлого. Вытесненные импульсы не теряют своей активности в бессознательной сфере и предстают в виде сновидений, шуток, оговорок и т.п.

Вытеснение можно сравнить с плотиной, которую может прорвать — всегда есть риск, что воспоминания о неприятных событиях вырвутся наружу. Психика затрачивает огромное количество энергии на их подавление.

2. Проекция.

По своей значимости следующим механизмом является проекция — приписывание собственных социально нежелательных чувств, желаний, стремлений другим. Этот механизм психологической защиты дает возможность снять с себя

ответственность за собственные черты характера и желания, которые кажутся неприемлемыми.

Например, необоснованная ревность может быть результатом работы механизма проекции. Защищаясь от собственного желания неверности, человек подозревает в измене своего партнера.

3. *Замещение.*

В этом защитном механизме проявление инстинктивного импульса переадресовывается от более угрожающего объекта или личности к менее угрожающему. Например, чересчур требовательный работодатель критикует сотрудницу, и она реагирует вспышками ярости на незначительные провокации со стороны мужа и детей. Она не осознает, что, оказавшись объектами ее раздражения, они просто замещают начальника. В этом примере истинный объект враждебности замещается гораздо менее угрожающим для субъекта.

4. *Рационализация.*

Рационализация как защитный процесс заключается в том, что человек бессознательно изобретает логичные суждения и умозаключения для объяснения своих неудач. Подобное необходимо для сохранения собственного положительного представления о себе. Одним из наиболее часто употребляемых видов такой защиты является рационализация по типу «зелен виноград». Это название берет начало из басни Эзопа о лисе, которая не могла дотянуться до виноградной кисти и поэтому решила, что ягоды еще не созрели.

5. *Реактивное образование.*

Реактивное образование становится механизмом психологической защиты, когда человек демонстрирует действия, противоположные его подлинным переживаниям. В случае данной защитной реакции человек бессознательно проводит трансформацию одного психического состояния в другое (например, ненависть — в любовь, и наоборот).

Подобный факт имеет важное значение в оценке личности того или иного человека, ибо свидетельствует о том, что реальные действия человека могут являться лишь следствием завуалированного искажения его истинных желаний.

Например, чрезмерный гнев в иных случаях есть лишь бессознательная попытка завуалировать интерес и добродушие, а показная ненависть — является следствием любви, которая испугала человека, бессознательно решившего скрыть ее за попыткой открытого выплескивания негатива.

6. *Регрессия.*

При регрессии человек возвращается к более ранним формам поведения. Регрессия позволяет приспособиться к травмирующей ситуации за счет неосознанного возвращения к привычным с детства формам поведения: плачу,

капризам, эмоциональным просьбам и др. Мы на бессознательном уровне усвоили, что такие формы поведения гарантируют поддержку и безопасность.

Данный вид защиты особенно часто проявляется в ситуации болезни, когда взрослый человек начинает вести себя как ребенок. Регрессия дает возможность сбросить с себя бремя ответственности за происходящее: ведь в детстве за многое отвечали родители.

Злоупотребление регрессией приводит к отсутствию успешной жизненной стратегии, сложностям в отношениях с окружающими людьми и появлению психосоматических заболеваний.

7. *Сублимация.*

Сублимация это бессознательное переключение отрицательной психической энергии на занятия социально-полезным трудом. Сублимация выражается в том, что человек, испытывающий какой-либо невротический конфликт, находит замещение внутренней тревожности переключением на другое занятие (творчество, рубка дров, уборка квартиры и проч.).

Этот механизм рассматривают как единственную конструктивную стратегию поведения в ситуации психологического дискомфорта.

Сублимация — это продуктивный защитный механизм, давший миру огромное количество произведений искусства.

8. *Отрицание*

Этот защитный механизм позволяет игнорировать (отрицать) очевидные факты, защищая психику от травм. Это полный отказ от неприятной информации. Отрицание часто становится первой реакцией на боль потери или на наличие опасного заболевания.

Когда человек отказывается признавать, что произошло неприятное событие, это значит, что он включает такой защитный механизм, как отрицание.

Отрицание реальности имеет место там и тогда, когда люди говорят или настаивают: «Этого со мной просто не может случиться», несмотря на очевидные доказательства обратного (так бывает, когда врач сообщает пациенту, что у него смертельное заболевание).

Рассматривая механизмы психологической защиты личности, необходимо помнить следующее:

- 1) защитные механизмы проявляются на бессознательном уровне, т.е. человек не осознает, что использует механизмы защиты;
- 2) защитные механизмы не проявляются изолированно, т.е. личностью обычно используется 1-2 механизма защиты;
- 3) защитные механизмы охраняют человека от захлестывающей его тревоги, напряженности, предотвращают дезорганизацию поведения и помогают сохранить целостность личности.

4) осведомленность человека о существовании у него психологических защит помогает ему лучше понимать и принимать себя.

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете выражение «умеет пустить пыль в глаза»? Что за этим стоит?
2. Правомерно ли считать использование в общении приемов формирования аттракции способом манипулирования людьми? Аргументируйте свой ответ.
3. Какие ошибки чаще всего допускают, когда пытаются сделать комплимент?
4. Можно ли человека перехвалить? Почему?
5. Всегда ли улыбка уместна и помогает расположить людей к себе?

Творческое задание. Прием «зеркало отношения». Кому вы чаще улыбаетесь — своему другу или недоброжелателю? Конечно — другу. А кто вам чаще улыбается в ответ? Естественно — друг. Ваш личный опыт говорит о том, что доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка, уважительное отношение к другому невольно притягивают людей. Следует заметить, что эффект указанного механизма не зависит от того, желает или не желает ваш партнер иметь эти положительные эмоции. Это важно вам, тому, кто будет использовать этот прием. Если вам трудно улыбаться «по заказу», то можно для начала порекомендовать следующее: оставшись наедине с самим собой, улыбнитесь тому, кто смотрит на вас из зеркала

Раздел 4. Практические аспекты общения. Психологическая коррекция конфликтного общения.

Студент должен:

знать: Психологическая коррекция конфликтного общения. Основные понятия и виды слушания. Техники и приемы общения. Установление взаимопонимания между общающимися. Развитие коммуникативных способностей. Этические принципы общения

уметь: определять уровень конфликтности, особенности реагирования в конфликтной ситуации.

Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.

Противоречия в межличностных отношениях не всегда приводят к конфликтам: одни из них разрешаются мирно, другие – вызывают противоборство и разрешаются в нем.

В группах, коллективах, уже сформировавшихся и устоявшихся, противоречия возникают реже, чем в общностях, срок существования которых невелик. Это связано с тем, что в длительно существующих общностях под влиянием отсева и взаимопознания достигается уровень совместимости, при котором противоречия не разрешаются в конфликтной ситуации. В группах и коллективах, находящихся в стадии становления и развития, противоречия нередко заканчиваются конфликтами. Причинами тому могут выступать психофизиологическая и социально-психологическая несовместимости. А конкретнее: появление в этих общностях лиц с трудными характерами – заносчивых, капризных, с преувеличенной самооценкой и притязаниями, завистников сплетников. Такие люди способны на создание атмосферы травли, подсиживания. Они совместимы только с теми, кто выполняет их прихоти, способствует реализации их коварных замыслов.

В конфликтной ситуации деловые и личные взаимоотношения оказываются порой настолько запутанными, что в них бывает трудно разобраться. Поэтому выход из создавшегося положения порой отыскивается на путях администрирования.

В личных взаимоотношениях несовместимость редко бывает причиной конфликтов. Скорее несовместимость исключает взаимоотношения на личной основе. Дело в том, что личные взаимоотношения не обязательны. Поэтому, как только обозначается несовместимость и это становится очевидным, – люди расстаются и взаимоотношения прекращаются.

Причиной возникновения конфликтов являются также непреодоленные смысловые барьеры в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся. Смысловой барьер в общении – это несовпадение смыслов высказанного требования, просьбы, приказа для партнеров в общении, создающее препятствие для их взаимопонимания и взаимодействия.

Виды, правила и техники слушания

Слушание состоит из восприятия, осмысления и понимания. Когда мы невнимательно слушаем собеседника, один из этих психических процессов нарушается. Поэтому «слушать» и «слышать» — не одно и то же. Как говорил Лабрюйер: «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие». Поэтому очень часто общение неэффективно вследствие того, что общающиеся люди слышат только сами себя. В этом случае

общение принимает характер, соответствующий выражению «в одно ухо влетело, в другое вылетело». Обычно люди обращают внимание на то, что соответствует их интересам, потребностям. Собеседники же часто говорят о том, что интересно или важно для них. Поэтому умение слушать связано с произвольным сосредоточением внимания на речи собеседника.

Добиться этого можно тремя методами:

1. Физически и психологически готовиться к слушанию. Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.

2. Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего. Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику. При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.

3. Выслушать, прежде чем реагировать. Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание — не более чем предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

Создание взаимопонимания **проходит через ряд этапов:**

1. возникновение первого впечатления о партнере по общению;
2. изучение и понимание партнера по общению;
3. обеспечение понимания себя другим;
4. сближение позиций;
5. поддержание взаимопонимания.

Развитие коммуникативных способностей

Изучение коммуникативных способностей осуществляется в широком диапазоне. Обобщив их исследования, можно выделить стратегические и тактические способности:

1. Стратегические способности. Эти способности выражают возможность личности понять коммуникативную ситуацию, правильно в ней ориентироваться и в соответствии с этим сформировать определенную стратегию поведения.

2. Тактические способности. Эти способности обеспечивают участие личности в коммуникации. Их можно разделить на две группы:

В первую группу входит умение коммуникативного использования личностных особенностей в общении. Сюда можно отнести особенности

интеллекта, особенности развития речи, особенности характера, воли, эмоциональной сферы, особенности темперамента и т.д.

Во вторую группу входит владение техникой общения и контакта. Сюда мы относим целый комплекс качеств личности:

- способность управлять своим поведением в общении;
- комплекс перцептивных способностей, связанных с пониманием и учетом в общении личностных особенностей другого человека, с умениями моделировать личность другого, а также связанных со способностью отражать и понимать социально-психологические характеристики группы и способностью к пониманию места и роли каждого в группе;
- способность устанавливать, поддерживать контакт, изменять его глубину, входить и выходить из него, передавать и перехватывать инициативу в общении;
- способности оптимально строить свою речь в психологическом отношении.

Правила развития коммуникативных навыков:

- Старайтесь проявлять инициативу
- Не замыкайтесь в себе
- Старайтесь видеть общее и частное
- Будьте уверены в собственных силах
- Помните о своем собеседнике
- Читайте как можно больше книг
- Участвуйте в культурных мероприятиях

Этические принципы общения

Существует так называемое золотое правило общения, суть которого заключается в том, что к другим следует относиться так, как хотелось бы, чтобы другие относились к вам. Это правило можно распространить на любые ситуации. Таким образом, рассматриваются следующие основные этические принципы общения:

- альтруизм (готовность чем-то пожертвовать ради другого),
- добродетельность (установление отношений с окружающими с позиций добра и блага),
- требовательность (предъявление требований к себе и окружающим к выполнению морального долга, ответственность),
- справедливость,
- паритетность (равенство между людьми) и т.д.

Благодаря доброжелательности, искренности и открытости возникает доверие между людьми, без которого общение невозможно. В общении также проявляются следующие моральные качества человека: честность, правдивость, доброта, уважительное отношение к окружающим, забота о других, вежливость и т.д.

Также этические принципы общения затрагивают и содержание самой речи. Она должна быть логичной, понятной обеим сторонам, вежливой, содержательной,

правдивой и целесообразной. Вопрос с краткостью как сестрой таланта каждый решает сам. Кому-то краткая речь кажется неестественной (это зависит только от личностных характеристик человека).

Вопросы для самоконтроля

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению беседы?
6. Что предпринимать, если собеседник слушает вас молча, никак не реагируя на ваши аргументы?
7. Как вести себя, если партнер начинает эмоционально возражать против вашего предложения?
8. Как подтолкнуть нерешительного партнера к принятию решения?
9. Почему одни и те же доводы, аргументы по-разному действуют на людей?
10. Что означает выражение «голословное утверждение»?
11. Какой смысл имеет выражение «где твоя логика?»

Творческое задание Разберите Конфликтную ситуацию.

Конфликт произошел между молодым преподавателем и студентом первого курса, Игорем К., вспыльчивым молодым человеком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в группе. Шел урок, преподаватель огласила оценки за контрольную работу, выполненную на предыдущем занятии. Игорю К. показалось, что преподаватель намеренно ему занизила оценку. Он грубо обозвал преподавателя и вышел из кабинета, хлопнув дверью. Преподаватель велела передать Игорю, чтобы он на урок не являлся. Она вызывает родителей к заведующему отделением.

Вопросы:

1. Как вы считаете, правильно ли поступил преподаватель?
2. Как бы поступили вы, и какие действия предприняли бы на месте преподавателя и студента

3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Учебный план предусматривает выполнение **контрольной работы** по разделу. Контрольная работа выполняется в **рабочей тетради**, которая представляет собой учебно-методическое издание, предназначенное для контроля уровня освоения учебного материала дисциплины.

Требования к выполнению контрольной работы, задания и список рекомендуемой литературы приведены в рабочей тетради.

Допускается выполнение контрольной работы в печатном виде. В этом случае текст набирается шрифтом Times New Romans, кегль – 14, интервал - 1,5.

По всем неясным вопросам, которые возникают в процессе изучения материала и выполнения контрольной работы, следует обратиться устно или письменно в техникум к преподавателю данной дисциплины за консультацией.

К выполнению работы следует приступить только после тщательного изучения теоретического материала, согласно содержанию программы.

Перечень рекомендуемых источников

Рекомендуемая литература

1. А.М.Руденко, С.И. Самыгин - Психология, стр 370, 2023г
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для СПО / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. - Люберцы: Юрайт, 2019.
3. Гиппенрейтер, Юлия Борисовна. Введение в общую психологию : учебное пособие / Ю. Б. Гиппенрейтер . – Москва : АСТ, 2023 . – 352 с
4. Общая психология. Введение в общую психологию : учебное пособие для вузов / Д. А. Донцов, Л. В. Сенкевич, З. В. Луковцева, И. В. Огарь ; под научной редакцией Д. А. Донцова, З. В. Луковцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 178 с.
5. Общая психология. Т. 2 : Хрестоматия : В 5 т. / Сост. В. А. Мазилов, В. Д. Шадриков . – Москва : РИД РосНОУ, 2020 . – 509 с.
6. Белякова, Е. Г. Психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Г. Белякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 231 с.
7. Андреева Г. М. Социальная психология. Учебник. — М.: Аспект Пресс. 2022. 363 с.
8. Кузнецов И.Н. 1000 способов расположить к себе собеседника. — Минск:Харвест, 2019.
9. Диянова З. В., Щеголева Т. М. Общая психология. Познавательные процессы. — М.: Юрайт. 2024. 132 с.
10. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом. — М.: Юрайт. 2024. 387 с.

Дополнительная литература:

1. Ждан А.Н. История психологии от Античности до наших дней. — М.: Академический Проект. 2024. 510 с.
2. Заварзина О. В. Психология общения. ВО. Учебник. — М.: КУРС. 2024. 184 с.
3. Кашапов М. М., Филатова Ю. С. Психология конфликта. — М.: Юрайт. 2024. 217 с.
4. Немов Р. С. Общая психология. Введение в психологию. — М.: Юрайт. 2024. 728 с.
5. Общая и социальная психология / под ред. Б. А. Сосновского. — М.: Юрайт. 2024. 482 с.
6. Гонина О. О. Психология. Учебное пособие. - М.: КноРус. 2019. 320 с.
7. Леонтьева В. Л. Психология. Учебное пособие для СПО. - М.: Юрайт. 2019. 152 с.
8. Немов Р. С. Общая психология. Учебник и практикум для СПО. В 3-х томах. Том 2. В 4-х книгах. Книга 2. Внимание и память. - М.: Юрайт. 2019. 262 с.
9. Психология. Учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. С. Обухова. - М.: Юрайт. 2019. 404 с.

10. Самыгин С. И., Кротов Д. В., Столяренко Л. Д. Психология. Учебное пособие. - М.: Феникс. 2020. 280 с.

Интернет-ресурсы:

1. Академик. Словари и энциклопедии. Электронный ресурс. Режим ввода: <http://dic.academic.ru/>.

2. BooksGid. Электронная библиотека. Электронный ресурс. Режим ввода: <http://www.booksgid.com>.

3. Глобалтека. Глобальная библиотека научных ресурсов. Электронный ресурс. Режим ввода: <http://globalteka.ru/index.html>.

4. Книги. Электронный ресурс. Режим ввода: http://www.ozon.ru/context/div_book/.

5. Лучшая учебная литература. Электронный ресурс. Режим ввода: <http://st-books.ru>.

<https://urait.ru>. Образовательная платформа Юрайт