

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Матвеев Александр Сергеевич
Должность: И.о. начальника учебно-методического управления
Дата подписания: 06.02.2024 10:27:20
Уникальный программный ключ:
49d49750726343fa86fcef75d926262c30745ce

Приложение к ППССЗ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный аграрный университет –
МСХА имени К.А. Тимирязева»
(ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева)
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения»

специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

форма обучения: очная

Москва, 2022

Оглавление

| | |
|--|----|
| Пояснительная записка..... | 3 |
| Тематика и задания практической работы | 4 |
| Список рекомендуемой литературы..... | 31 |

Пояснительная записка

Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения предназначены для реализации Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

1.1. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Изучение дисциплины направлено на формирование общих компетенций, включающих в себя способность:

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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

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 общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
- приемы саморегуляции в процессе общения

уметь:

- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- Количество часов, отведенное на проведение практических занятий – 40 часов.

Тематика и задания практической работы

Практическая работа №1

Тема: Определение социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.

Цель работы: выявить основные категории и понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.

Задание 1. Выполните тест «Три Я» и определите, какая позиция — Родителя, Взрослого или Ребенка для вас является ведущей.

Инструкция: оцените в баллах от 0 до 10 следующие высказывания.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется поддурчиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Наше поколение должно учиться у старших, как ему жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по вопросам:

Вопросы: 1,4, 7, 10, 13,16,19. Позиция ребенка Д.

Вопросы: 2, 5, 8, 11, 14,17, 20. Позиция взрослого В.

Вопросы: 3, 6, 9, 12, 15,18, 21. Позиция родителя Р.

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих социальных ролей.

ВДР — вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества впредь. Они помогут вам в деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

РДВ, РВД. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, медицинскому работнику, педагогу, организатору, то есть всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание РДВ способно осложнить жизнь его обладателю. Родитель с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет повода для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или журналом, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или третье место, то это вполне осуществимо.

ДВР, ДРВ - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. А. Эйнштейн шутливо объяснял причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но некая непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять эмоции под контроль.

Задание 2. Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу 6.

Таблица 6. Анализ социальных ролей

| Роль | Права | Обязанности | Мои Ожидания | Ожидания Окружающих |
|---------|----------------------|-------------------|--------------|---------------------|
| Студент | Получать образование | Хорошо Учиться | | |

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

Практическая работа №2

Тема: Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

Цель: Определить доминирующий сенсорный канал. Способствовать формированию навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов в процессе общения.

Задание №1: работа в парах. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника, используя данные таблицы:

| Поведенческие характеристики | Визуалист | Кинестетик | Аудиалист | Логик |
|------------------------------|-------------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Употребляемые слова | Смотреть, наблюдать, яркий, люблюсь | Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю | Звучать, слышать, тон, громкий | Понимать, знать, анализировать, интересно, логично |
| Поза | Голова вверх, спина прямая | Спина согнута, голова опущена | Голова склонена набок | Прямая поза, руки скрещены |
| Движения | Напряженные, резкие | Раскрепощенные | Средние | Однообразные |
| Жесты | На уровне головы, шеи | На уровне живота | На уровне грудной клетки | На уровне грудной клетки |
| Дыхание | Неглубокое, верхом легких | Глубокое дыхание, низ живота | Ровное дыхание всей грудью | Неглубокое |
| Речь | Быстрая, громкая, высокий тон | Медленная, негромкая, низкий грудной голос | Выразительная, мелодичный голос | Монотонный голос |
| Взгляд | Поверх других | Вниз, ниже других | Часто в одну сторону и вниз | Через головы других |

| | | | | |
|---|----------------------------------|---|--|---|
| Правила слушания | «Видеть, чтобы слышать» | Приблизится поближе. «Чувствовать, чтобы слышать» | «Не видеть, чтобы слышать» | Никакого контакта глазами |
| <i>Движения глаз (для наблюдающего)</i> | Вверх влево, вверх вправо, прямо | Вниз влево, иногда вниз перед собой | Влево, вправо, по горизонтали, вниз вправо | В сторону, вправо, голова поднята вверх |
| <i>Цвет лица</i> | Бледнеет во время монолога | Розовеет во время монолога | Нормальный во время монолога | Нормальный во время монолога |

Примечание. Отметить знаком «+» поведенческие предпочтения собеседника.

Задание 2. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника по результатам исследования, сложив показатели каждого столбца. Сделайте вывод.

Визуалист:

Кинестетик:

Аудиалист:

Логик:

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Этот тест позволяет более четко определить, какая система является для вас ведущей.

Инструкция. Прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Расставьте эти ответы в следующем порядке: поставьте цифру 1 в бланке ответов (см. табл. 1) перед предложением, которое, на ваш взгляд, лучше всего вам подходит, затем цифру 2 – перед предложением, которое подходит вам более всего после первого. Цифру 3 поставьте ответу, который еще меньше, чем второй, соответствует вам. Цифра 4 будет свидетельствовать, что данное предложение вам не подходит вообще.

Таблица 1

| Вопрос/ответ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| а) | | | | | | | | | | | | |
| б) | | | | | | | | | | | | |
| в) | | | | | | | | | | | | |
| г) | | | | | | | | | | | | |

1. Я, скорее всего, скажу, что принятие важного решения:

- а) зависит от моей интуиции;
- б) зависит от моего настроения;
- в) зависит от моей точки зрения;
- г) это дело логики и ума.

2. На меня, скорее, окажет влияние тот:

- а) у кого приятный голос;
- б) кто хорошо выглядит;
- в) кто говорит разумные мысли;
- г) кто оставляет у меня хорошее чувство.

3. Если я хочу узнать, как идут дела у человека:

- а) я посмотрю на его внешность;
- б) я обращаюсь к его чувствам;
- в) я прислушаюсь к интонации его голоса;
- г) я обращаю внимание на то, что он говорит.

4. Для меня легко:

- а) создать полноту звуков в стереосистеме;
- б) сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;
- в) выбрать удобную, комфортную мебель;
- г) подобрать оптимальную комбинацию красок.

5. Мне очень легко:

- а) понять смысл новых фактов и данных;
- б) воспринимать окружающие звуки;
- в) чувствовать удобство одежды, облегаяющей мое тело;
- г) рассказать в ярких красках об увиденном предмете.

6. Если люди хотят узнать мое настроение, им следует:

- а) обратиться к моим чувствам;

- б) посмотреть, как я одет;
- в) послушать, что я говорю;
- г) прислушаться к интонациям моего голоса.

7. Я предпочитаю:

- а) услышать факты, о которых вы знаете;
- б) увидеть картину произошедшего события;
- в) узнать о ваших чувствах;
- г) обратить внимание на интонацию вашего голоса.

8. Я больше доверяю тому, что:

- а) вижу своими глазами;
- б) слышу конкретные факты;
- в) подсказывают мои чувства;
- г) говорит мне мой внутренний голос.

9. Что касается моей семьи, обычно:

- а) я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого;
- б) я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;

- в) я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;
- г) я хорошо различаю интонацию голосов каждого.

10. Я стараюсь:

- а) понять какие-то новые факты;
- б) ощутить новизну;
- в) услышать что-то новое;
- г) увидеть новые возможности и перспективы.

11. Когда думаю о своих жизненных целях, я скорее:

- а) доверюсь своим чувствам;
- б) прислушаюсь к внутреннему голосу;
- в) остановлюсь на видимом результате;
- г) проанализирую несколько вариантов их достижения.

12. Если я вспоминаю о близком человеке, то вначале в памяти возникает его:

- а) голос;
- б) внешность;
- в) мысли;
- г) эмоции и чувства.

Обработка результатов

Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Л, К).

Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А = ; В = ;

Л = ; К = .

Для проверки правильности ваших подсчетов следует сложить четыре суммы. Общий результат должен быть равен 120 ($A + B + Л + К = 120$).

Таблица 2

| Вопрос/ответ | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 |
| а) | К | А | В | А | Л | Л | Л | В | К | Л | К | А |
| б) | А | В | К | Л | А | В | В | Л | В | К | А | В |
| в) | В | Л | А | К | К | Л | К | К | Л | А | В | Л |
| г) | Л | К | Л | В | В | А | А | А | А | В | Л | К |

А — аудиальная (слуховая) система;

В — визуальная (зрительная) система;

К — кинестетическая (чувственная) система;

Л — логический, думающий, анализирующий, компьютерный тип.

Примечание. А – аудиальная репрезентативная система; В – визуальная репрезентативная система; К – кинестетическая репрезентативная система; Л – «логический, думающий, анализирующий, компьютерный тип».

Подсчитайте количество баллов по каждой из букв, сложив цифры, соответствующие данным буквам. Та репрезентативная система, которая наберет наименьшую сумму, будет наиболее **важной, значимой** системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является **слабо выраженной** у человека. Оценить степень развития данных систем поможет следующая балльная шкала.

Система, набравшая сумму до 20 баллов, развита на «отлично». Развитие системы в пределах от 21 до 29 баллов оценивается на «хорошо». От 30 до 38 — оценка «удовлетворительно». От 39 баллов оценивается «неудовлетворительно».

Сделайте выводы.

Задание №3: Работа в парах.

Учащиеся сравнивают результаты визуальных наблюдений и результаты теста партнера. Делают выводы о степени совпадения результатов наблюдения и объективных данных диагностики.

Задание №4: Индивидуальная работа.

Учащиеся формулируют просьбу для аудиалиста, визуалиста, кинестетика, логика, используя лексические особенности соответствующей репрезентативной системы восприятия.

Контрольные вопросы

1. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: слышать, стук, смех, громкий, шелестящий, мелодичный?
2. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: смотреть, алеет, взгляд, красный, светлый, зоркий?
3. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: почувствовать, холод, шероховатый, гранитный, жаркий?
4. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: думать, рассуждать, анализ, логичный, рациональный?
5. С какой репрезентативной системой восприятия человек предпочитает короткую дистанцию в общении?
6. Какие системы имеют общие поведенческие проявления?

Задание 5. Слушание докладов по темам: «Взаимосвязь общения и деятельности», «Виды общения».

Практическая работа №3.

Тема: Диагностика навыков общения.

Цель: выявить уровень сформированности навыков общения.

Задание 1.

Тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)»

Шкалы: общительность, логическое мышление, эмоциональная устойчивость, беспечность, чувствительность, независимость, самоконтроль, склонность к асоциальному поведению.

Данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности.

Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа.

Методика рассчитана на изучение отдельных личностных факторов у лиц со средним и высшим образованием.

Инструкция к тесту. Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, в). Отвечать нужно следующим образом:

1) сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;

2) выберите один из предложенных вариантов ответа, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в) в клеточке на листе для ответов.

Помните следующие правила:

- не тратьте много времени на обдумывание ответов; давайте тот ответ, который первым приходит в голову;

- старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т.п. Таких ответов должно быть как можно меньше;

- ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ;

- отвечайте как можно более искренне. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

А теперь, пожалуйста, приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять либо в опросном листе рядом с номером вопроса, либо в специальном бланке.

Памятка экспериментатору. Обращайте внимание на то, понял ли опрашиваемый инструкцию, готов ли искренне ответить на поставленные вопросы. Помните, что следует ответить на все вопросы. Необходимо подчеркнуть, что нежелательно часто использовать промежуточные ответы и подолгу размышлять над ними. Если опрашиваемых несколько, то они не должны советоваться друг с другом.

Текст опросника

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:

- а) да;
- б) не уверен;
- в) нет.

2. Я предпочел бы снимать дачу:

- а) в оживленном дачном поселке;
- б) нечто среднее;
- в) в уединенном месте, в лесу.

3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
4. По-моему, интереснее быть:
- а) инженером-конструктором;
 - б) не знаю;
 - в) драматургом.
5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож» к:
- а) острый;
 - б) резать;
 - в) точить.
9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть:
- а) да, это верно;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
11. Я никогда ни на кого не сержусь:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать;
- а) столяром или поваром;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) официантом в хорошем ресторане.
13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:

- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
14. В школе я предпочитал:
- а) уроки музыки (пения);
 - б) затрудняюсь сказать;
 - в) занятия в мастерских, ручной труд.
15. Мне определенно не везет в жизни:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
16. Когда я учился в 7—10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы:
- а) очень редко;
 - б) от случая к случаю;
 - в) довольно часто.
17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:
- а) улыбка;
 - б) успех;
 - в) счастливый.
19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:
- а) да;
 - б) когда как;
 - в) нет.
20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:
- а) лесничим;
 - б) трудно выбрать;
 - в) учителем старших классов.
23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:
- а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей);
 - б) примерно раз в неделю (как большинство);

- в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).
24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:
- а) да;
 - б) когда как;
 - в) нет.
26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:
- а) это верно;
 - б) не уверен;
 - в) это неверно.
28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:
- а) свеча;
 - б) луна;
 - в) лампа.
29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
30. Мои друзья:
- а) меня не подводили;
 - б) изредка;
 - в) довольно часто.
31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:
- а) дальше работать над ним в лаборатории;
 - б) трудно выбрать;
 - в) позаботиться о его практическом использовании.
33. У меня, безусловно, меньше друзей, чем у большинства людей:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
34. Мне больше нравится читать:

- а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) роман, возбуждающий воображения и чувства.
35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:
- а) если я обсуждаю их с другими;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) если обдумываю их в одиночестве.
37. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали:
- а) верно;
 - б) среднее;
 - в) неверно.
38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:
- а) храбрый;
 - б) беспокойный;
 - в) ужасный.
39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания:
- а) да;
 - б) по-разному;
 - в) нет.
40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:
- а) беседовать с заказчиками, клиентами;
 - б) нечто среднее;
 - в) вести отчеты и другую документацию.
43. Я считаю, что:
- а) нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»;
 - б) нечто среднее между «а» и «в»;
 - в) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.
44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:
- а) да;

- б) не уверен;
 - в) нет.
45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия:
- а) очень;
 - б) немного;
 - в) совсем не беспокоит.
47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:
- а) часто;
 - б) иногда;
 - в) никогда.
48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:
- а) $\frac{3}{7}$;
 - б) $\frac{3}{9}$;
 - в) $\frac{3}{11}$.
49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:
- а) я отношусь к этому спокойно;
 - б) нечто среднее;
 - в) испытываю к ним чувство презрения.
51. Иногда мне очень хочется выругаться:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
52. При одинаковой заработной плате я предпочел бы быть:
- а) адвокатом;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) штурманом или летчиком.
53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
54. Я люблю музыку:
- а) легкую, живую;
 - б) нечто среднее;

- в) эмоционально насыщенную, сентиментальную.
55. Самое трудное для меня — это справиться с собой:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к:
- а) тюрьма;
 - б) грешный;
 - в) укравший.
59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:
- а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) это портит мне удовольствие и злит меня.
61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
62. Мне кажется, интереснее быть:
- а) художником;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) директором театра или киностудии.
63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - в) не согласен.
64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:
- а) согласен;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.

65. Я любил школу:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
66. Я лучше усваиваю материал:
- а) читая хорошо написанную книгу;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) участвуя в коллективном обсуждении.
67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - в) не согласен.
68. АВ так относится к ГВ, как СР к:
- а) ПО;
 - б) ОП;
 - в) ГУ.
69. Обычно я удовлетворен своей судьбой:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:
- а) согласен;
 - б) нечто среднее;
 - в) не согласен.
71. Не все мои знакомые мне нравятся:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества:
- а) я согласился бы;
 - б) не знаю, что сделал бы;
 - в) сказал бы, что, к сожалению, очень занят.
73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - в) не согласен.
74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.

75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:
- а) в коллективе;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) самостоятельно.
77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:
- а) всегда;
 - б) обычно;
 - в) только если это практически возможно.
78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к:
- а) скорый;
 - б) наилучший;
 - в) быстрееший.
79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
82. У меня было:
- а) очень мало выборных должностей;
 - б) несколько;
 - в) много выборных должностей.
83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
84. На улице я остановлюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома:

- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
87. Разговаривая, я склонен:
- а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) прежде хорошенько собраться с мыслями.
88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X0000XX000XXX:
- а) OXXX;
 - б) 00XX;
 - в) X000.
89. Мне безразлично, что обо мне думают другие:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:
- а) часто;
 - б) изредка;
 - в) практически никогда.
91. Я каждый день прочитываю всю газету:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
92. К дню рождения, к праздникам:
- а) я люблю делать подарки;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) считаю, что покупка подарков — несколько неприятная обязанность.
93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
94. В школе я предпочитал:
- а) русский язык;
 - б) трудно сказать;
 - в) математику.
95. Кое-кто затаил злобу против меня:
- а) да;
 - б) не знаю;

- в) нет.
96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т.д.:
- а) да;
б) нечто среднее;
в) нет.
97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:
- а) да;
б) не уверен;
в) нет.
98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:
- а) какой-либо;
б) несколько;
в) большая часть.
99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:
- а) да;
б) по-разному;
в) нет.
100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:
- а) да;
б) нечто среднее;
в) нет.

Обработка и интерпретация результатов теста. Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

- — В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.
- — За промежуточный ответ «б» всегда начисляется 1 балл.
- — В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая.

- — В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла.
- — В случае несовпадения — 0 баллов.

Ключ к тесту

| | | | | | | | | | | | |
|---|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| I | 1в | 11а | 21в | 31в | 41а | 51в | 61в | 71в | 81а | 91а | Л |
|---|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|

| | | | | | | | | | | | |
|------|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|------|---|
| 11 | 2а | 12в | 22в | 32в | 42а | 52а | 62в | 72а | 82в | 92а | А |
| III | 3а | 13а | 23а | 33в | 43в | 53а | 63в | 73в | 83а | 93в | Д |
| IV | 4в | 14а | 24в | 34 в | 44а | 54 в | 64а | 74а | 84а | 94а | К |
| V | 5а | 15а | 25в | 35а | 45в | 55а | 65в | 75в | 85а | 95а | П |
| VI | 6в | 16а | 26а | 36в | 46а | 56а | 66в | 76в | 86а | 96в | М |
| VII | 7в | 17а | 27а | 37а | 47в | 57в | 67в | 77а | 87в | 97а | Н |
| VIII | 8б | 18б | 28б | 38в | 48б | 58в | 68б | 78в | 88б | 98а | В |
| IX | 9в | 19в | 29а | 39в | 49а | 59а | 69в | 79а | 89а | 99в | П |
| X | 10в | 20а | 30а | 40в | 50а | 60а | 70в | 80а | 90в | 100а | С |

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов 20.

По фактору П — 40 баллов (сложить строки V и IX). Количество баллов от 16 до 20 (по факторам А, В, С, Д, К, М, Н) является высокой оценкой по данному фактору, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору Л).

Количество баллов от 13 до 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов от 5 до 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов от 8 до 12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале П (склонность к асоциальному поведению), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какой-либо сфере жизни: в семье,

отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими). В этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

Фактор А

- - высокая оценка +А — открытый, легкий, общительный.
- - низкая оценка -А — необщительный, замкнутый.

Фактор В

- - высокая оценка +В — с развитым логическим мышлением, сообразительный.
- - низкая оценка -В — невнимательный или со слабо развитым логическим мышлением.

Фактор С

- - высокая оценка +С — эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный.
- - низкая оценка -С — эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

Фактор Д

- - высокая оценка +Д — жизнерадостный, беспечный, веселый.
- - низкая оценка -Д — трезвый, молчаливый, серьезный.

Фактор К

- - высокая оценка +К — чувствительный, тянущийся к другим, с художественным мышлением.
- - низкая оценка -К — полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

Фактор М

- - высокая оценка +М — предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя.
- — низкая оценка -М — зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

Фактор Н

- — высокая оценка +Н — контролирующий себя, умеющий подчинять себя правилам.
- — низкая оценка -Н — импульсивный, неорганизованный.

Кроме того, данный опросник позволяет выявить склонность к асоциальному поведению (фактор П), что может характеризоваться пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

Включена в опросник и шкала правдивости (фактор Л), которая позволяет судить о достоверности полученных результатов.

Уровневая оценка факторов (в баллах):

- — 16—20 — максимальный уровень;
- — 13—15 — преобладающая выраженность факторов;
- — 8—12 — средний уровень;
- — 5—7 — низкий уровень.

Задание 2. Обсуждение Эссе на тему «Я и мои социальные роли».

Практическая работа №4
Тема: Отработка навыков вербальной и невербальной коммуникации.

Цель: способствовать развитию навыков вербальной и невербальной коммуникации.

Игры и упражнения на развитие вербальных способов общения

Упражнение 1. «Найди по описанию»

Один участник выходит за дверь. В группе договариваются, кого будут описывать, составляют описание и выбирают участника, который с этим описанием будет знакомить вышедшего. Затем первый участник входит и по описанию должен узнать, о ком идет речь. Угадывающий сидит к группе спиной.

Упражнение 2. «Обратная связь»

Работа в парах. Группа разбивается на пары по желанию. Каждый в паре по очереди должен сказать своему партнеру: «Мне в тебе не нравится ...» (1 раз). «Мне в тебе нравится ...» (3 раза). В конце упражнения — рефлексия.

Упражнение 3. «Горячий стул»

В центре комнаты стоит стул. Каждый по очереди занимает этот стул. Все остальные члены группы обращаются к сидящему со словами: «Мне в тебе не нравится...», затем: «Мне в тебе нравится...» (возможны варианты). Используется только фактическая информация, полученная в процессе работы в группе. Следует избегать определений „хорошо“, „плохо“

Игры и упражнения на развитие невербальных способов общения

Упражнение 4. «Мимика и жесты»

Группа делится на пары. Каждый только с помощью рук показывает два противоположных состояния (например, гнев и удовольствие).

То же самое, только при помощи мимики (без жестов). То же самое при помощи мимики и жестов. Рефлексия.

Упражнение 5. «Отражение эмоционального состояния» («Зеркало»)

Все участники разбиваются на пары. Один выполняет роль зеркала, которое должно отразить показанное партнером эмоциональное состояние. Упражнение выполняется молча. Эмоциональное состояние показывается с помощью мимики и пантомимы. Каждый выполняет упражнение по 3 раза (разные эмоциональные состояния).

Практическая работа №5.
Тема: Методы защиты от манипуляции.
Методы защиты от манипуляции

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение основными приемами и способами противодействия манипуляции.

Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.

Отработка практических навыков защиты от манипуляции.

- Анализ примеров манипулятивного воздействия (см. приложение 3).

- Моделирование ситуаций противодействия манипуляции.

Задание 1. Каким образом можно защититься от манипулятора?

Прием первый: Уклоняйтесь от атаки

Кто-то из коллег оказывает вам многочисленные знаки внимания – приносит конфеты или помогает донести стопку документов до кабинета начальника. Для чего они это делают? Стоит задуматься. К тому же, если к остальной части коллектива ваш коллега особой симпатией не испытывает, тогда есть еще большая вероятность подвоха. Вполне возможно, в скорейшем времени он станет просить вас о небольших одолжениях, к примеру, сделать то, что было поручено ему самому. Этот способ манипуляции действует по принципу «ты мне – я тебе». Заключается он в том, что по всем правилам хорошего тона, вы вроде бы как не в праве отказать тому, кто до этого оказывал вам столь дружеские знаки внимания. В данном случае манипулятор будет стараться играть на вашем чувстве вины и неловкости. Как защититься от такого манипулятора?

Как только вам начинают оказывать повышенные знаки внимания, что-то дарить, чем-то угощать и т.д., спросите себя: что происходит? Для чего все это делается? Ответы могут быть самыми разнообразными: может быть, за вами ухаживают, вам стараются понравиться или же вами планируют манипулировать. В том случае, когда такие знаки внимания вам неприятны, можно вежливо об этом сказать. Или же можно принять их с благодарностью, но ни в коем случае не допускать ощущения, что вы теперь что-то должны этому человеку.

Прием второй: разделяйте дела и чувства.

Если вы слышите от коллеги с начала рабочего дня: «ой, я так плохо себя чувствую, давление скачет, понятия не имею, как в таком состоянии отчет сдавать...», то будьте внимательны – возможно вами пытаются манипулировать. Игра на жалости – практически самый верный способ. И ведь действительно, очень сложно отказать коллеге, попавшему в сложную ситуацию, в помощи. В этот момент просыпается и корпоративный дух и чисто

человеческое сострадание. Казалось бы, тут нет ничего такого – выполнить пару раз за сослуживца его же работу, раз у него так обстоятельства складываются. Но если вами постоянно пользуются, как человеком, всегда готовым прийти на выручку, то стоит задуматься – нужно ли вам тратить на это свои силы и время. Нужно научиться отличать помощь коллеге, действительно оказавшемуся в беде, от попадания под власть манипулятора. Отделите дела и переживания друг от друга. Выслушайте внимательно человека, который на что-то жалуется, можете даже посочувствовать. А потом разверните разговор в деловое русло: «Я тебя понимаю, знаю, тебе не легко, но отчет писать все равно надо».

Прием третий: Профилактика.

Способы манипуляции могут быть разными и распознать их сразу практически невозможно. Поэтому самый лучший способ быть готовым к защите от манипулятора – это профилактика. Нужно четко понимать, что манипулятор – это человек, играющий на ваших слабостях. Не стремитесь быть во всем первым. Человек, работающий за пол-отдела, вовсе не лучший из работников, а всего лишь на всего тот, на котором эти самый пол-отдела «пашут». Манипулятор обычно использует один и тот же способ. Поэтому, попавшись под его «развод» один раз, старайтесь сделать так, чтобы больше этого не случилось. Решите, что нужно сделать для этого, проанализируйте ситуацию.

Задание 2. Обсуждение способов защиты от манипулирования

1. Необходимо знать основные способы манипулирования и помнить, на что они направлены (на получение некой выгоды, на то, чтобы сбить вас с толку и отвлечь от собственных интересов);
2. Защита от манипулирования предполагает, постоянное, четкое и ясное сохранение в сознании ваших главных интересов;
3. Так как манипулирование - это игра на эмоциях и чувствах человека, следовательно, защитой от манипуляций может выступать эмоциональный самоконтроль. Важно правильно принимать решения, трезвым сознанием, не сердцем, а разумом (я не говорю о людях с хорошо развитой интуицией). Научитесь наблюдать за своими чувствами и эмоциями со стороны, и в моменты принятия важных решений гасите излишнюю эмоциональность. Таким образом, вы лишите манипулятора его главного инструмента воздействия, ваших эмоций.
4. Прежде чем соглашаться на предложение вам навязываемое, уделите больше времени его принятию. Ограниченность во времени является в руках манипулятора хорошим средством. Люди часто принимают неверные решения и идут на поводу, когда у них недостаточно времени на размышление. Не спешите. Наличие время на обдумывания позволит оценить ситуацию, отыскать пути выхода из критического положения. Возможно, оттягивание вызовет чувство сомнения, а это повод для уточняющих расспросов и поиска обходных путей.

5. Часто люди, которые регулярно подвергаются манипуляциям, попросту не умеют отказывать, они понимают, что из них выют веревки, но ничего поделать не могут, не могут в нужный момент сказать «нет». В итоге их все чаще и чаще используют. Научившись говорить «НЕТ», людям которые вас используют, вы будете говорить «ДА» своим желаниям и своим интересам;

6. Активным способом защиты от манипуляций является их выявление. Ведь что такое манипуляция, это часто тайное, скрытое воздействие. В таком случае можно вскрыть намерения манипулятора. С недоверием в голосе уточните какой-либо вопрос, или спросите о целях, которые он преследует.

7. Критическое замечание, негативная оценка манипулятивного сигнала, его осуждение, насмешка по отношению к действиям манипулятора, все это ослабляет манипулятивное вторжение или сводит его на нет. Используйте этот способ только в случае, когда не боитесь испортить теплые отношения, либо делайте это с умом.

8. Игнорирование, еще один способ, только в отличии от предыдущего более сдержанный (пассивный). Надо просто пропустить сказанное манипулятором мимо ушей. Можно при этом тактично намекнуть, что вы поняли, что он пытался сделать. Например, при помощи паузы в разговоре, или конструктивного предложения с вашей стороны, или фразы – «Может мы все-таки поговорим о чем-то другом, вы не против?».

9. Ответьте манипуляцией на манипуляцию. Когда вы понимаете суть происходящего, видите, куда направлены скрытые послы собеседника, вы позволяете манипулятору продолжить то, что он делает, но уже под своим контролем и в своих же интересах. Например, можно согласиться на то, что хочет манипулятор (если вам это не навредит), но поставить свое «маленькое» условие. Главное, что бы эффект соответствовал его интересам и он не понял что он раскрыт.

10. Одним из способов защиты от манипуляции, является непредсказуемость. Непредсказуемый человек неуязвим, о нем сложно составить мнение, к нему сложно подстроится. К непредсказуемости, чаще всего склонны люди обладающие уверенностью в себе, люди с высоким уровнем самооценки, их спонтанность естественна и адекватна ситуации, они изобретательны и находчивы, они самодостаточны и не теряются в сложных ситуациях.

11. Так же не теряются в сложных ситуациях, коммуникабельные люди. Имея за плечами богатый опыт общения, они с легкостью определяют моменты, когда ими хотят воспользоваться и красиво уходят от манипулирования собой. Развивайте навыки коммуникативного общения, это защитит вас от манипулирования.

Практическая работа №6.

Тема: Механизмы взаимопонимания в общении. Формирование навыков социальной перцепции.

Цели:

1. Раскрыть механизмы взаимопонимания
2. Развитие коммуникативных навыков, перцептивных способностей
3. Воспитание желания и умения правильно общаться.

Механизмы взаимопонимания (механизмы социальной перцепции) - способы, посредством которых люди интер-претируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными являются: эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия.

Задание 1.

Игра на развитие идентификации «Пойми меня»

Студенты показывают невербально какую то информацию. Остальные должны расшифровать.

Задание 2.

Закончи фразу.

1. Когда меня не понимают,
2. Я не могу молчать, если.....
3. Верю, что я ещё.....
4. Чего мне хочется по- настоящему, это...
5. Очень часто до боли мне хочется...
6. Если было бы возможно...
7. Если бы я могла изменить, то...
8. Мне очень трудно забыть...
9. Я очень хочу думать, что я...
10. Для меня очень трудно...
11. Когда я ходил (а) в школу...
12. В праздники я...
13. Мне не нравится, когда...

Задание 3. «Войди в положение другого человека».

В общении между людьми большое значение имеет умение принять человека таким. Какой он есть, поставить себя на место другого человека в той или иной ситуации. Попытаемся сделать это.

Игра 1. Двум ученикам предлагают роли «учителя» и «ученика». Необходимо проиграть сцену беседы учителя с учеником по поводу ухудшения его успеваемости и дисциплины.

Игра 2. Ученику в роли «учителя» необходимо убедить класс остаться после уроков для уборки территории школы по случаю предстоящего

праздника. (Ситуацию можно усложнить: представить, что у ребят на это время уже куплены билеты в кино)

Игра 3. Два ученика должны играть сцену разговора классного руководителя и родителя одного из нерадивых учеников. (Сцену можно усложнить, предложив ввести роль самого ученика, присутствующего при разговоре).

Одну и ту же ситуацию проигрывают несколько раз разные ученики, затем идет обсуждение наиболее удачных вариантов взаимодействия партнеров по общению.

Задание 4. Прислушайтесь к советам В.А.Сухомлинского:

«Будь терпим к отдельным человеческим слабостям и нетерпим к злу. Терпимость и непримиримость – очень важные элементы духовной культуры... Иногда надо уметь делать вид, что не замечаешь человеческих слабостей в своих близких, особенно у старика, в этом выражается твоя нравственность, воспитанность.

У отдельных людей часто жизнь складывается неудачно. Умея чувствовать и понимать особую ранимость такого человека, не выставляй перед ним напоказ свое счастье и благополучие. Скромность и мера в радости и благополучии – очень ценная черта, свидетельствующая о твоей порядочности. Ты живешь среди людей. Не забывай, что каждый твой поступок. Каждое твое желание отражается на окружающих тебя людях. Проверь свои поступки вопросом к самому себе: не делаешь ли ты зла, неудобства людям? Делай все так, чтобы людям, окружающим тебя, было хорошо».

Список рекомендуемой литературы **Печатные издания**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 476 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11060-9. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/444389>

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышевой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 3 50 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9324-0. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode>

3. Якуничева, О.Н. Психология общения / О.Н. Якуничева, А.П. Прокофьева. – 4-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 223 с. – ISBN 978-5-4668-9. – Текст : электронный// Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/314819>

Электронные ресурсы

1. <http://www.edu.ru> – Российский образовательный портал;
2. www.UniverTV.ru – Образовательный видеопортал;
3. <http://www.rsl.ru/> – Российская государственная библиотека;
4. <http://www.nbmgu.ru/> - Научная библиотека МГУ;
5. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт «Психология»;
6. <http://conflictology.ru/index.php/conflict> – сайт «Конфликтология»;
7. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт «Теория и практика конфликтологии».

Дополнительные источники

1. Аминов, И.И. Психология общения: учебник/ Аминов И.И. – Москва: КноРус, 2020. – 256 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07626-2. – URL: <https://book.ru/book/934015>
2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/430797>