

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени
Гагарина Ю.А.»

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени
Гагарина Ю.А.» в г. Петровске

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГТУ
имени Гагарина Ю.А. в г. Петровске
Е.А. Бесшапошникова
« 08 » 20 24 г.



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

по дисциплине
ОГСЭ. 03 «Психология общения»

специальности
«Информационные системы и программирование»

Методические указания рассмотрены
на заседании предметной (цикловой) комиссии
общеобразовательных, ОГСЭ и ЕН дисциплин,
профессиональных модулей специальностей
социально-экономического профиля
«14» июня 2024 года, протокол №12
Председатель ПЦК Медведева /О.В. Медведева/

Петровск 2024

Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических работ подготовлены на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения» разработанной на основе ФГОС СПО по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование» и соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Целью освоения учебной дисциплины научить применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; взаимосвязь общения и деятельности; познакомить с видами социальных взаимодействий и механизмами взаимопонимания в общении.

При выполнении практических работ студент должен **знать**:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- основы проектной деятельности;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

При выполнении практических работ студент должен **уметь**:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности).

Содержание практических занятий определено рабочей программой и тематическим планированием, соответствует теоретическому материалу изучаемых разделов учебной дисциплины.

Объем практических занятий по дисциплине определяется учебным планом по данной специальности.

Продолжительность практического занятия - 2 академических часа. Перед проведением практического занятия преподавателем организуется инструктаж, а по её окончании – обсуждение итогов.

Комплект методических указаний по выполнению практических работ дисциплины «Психология общения» содержит 9 практических занятия.

Темы практических работ

Практическая работа №1

Тема 1.2. Классификация общения

Практическая работа №2

Тема 1.3. Средства общения

Практическая работа №3

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Практическая работа №4

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Практическая работа №5

Тема 1.7. Техники активного слушания

Практическая работа №6

Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности

Практическая работа №7

Тема 2.4. Деловые переговоры

Практическая работа №8

Тема 3.1. Конфликт и его сущность

Практическая работа №9

Тема 3.4. Стресс и его особенности

ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Прежде чем приступить к выполнению заданий, внимательно прочитайте данные рекомендации. Практические работы включают в себя задания следующих видов:

1. Ответ на поставленные вопросы (с аргументацией)

Прочитайте вопрос и вникните в него.

Для удобства подчеркните ту, фразу, которая, по вашему мнению, является главной. Это поможет вам быстрее сориентироваться при ответе на вопрос.

Если вы считаете, что можете ответить на вопрос без помощи лекции и дополнительной литературы – приступайте. Если же вопрос заставляет вас сомневаться, откройте лекционную тетрадь (учебник или дополнительную литературу), прочитайте необходимый пункт, вникните в содержание и после этого приступайте за работу.

ГЛАВНОЕ! Не переписывайте отрывки лекции в рабочую тетрадь! Четко отвечайте на ПОСТАВЛЕННЫЙ вопрос!

Не забудьте привести аргументацию (обоснование) вашей позиции, если вопрос предполагает личностное отношение к проблеме.

2. Заполнение таблиц и схем

Прочитайте название таблицы или схемы.

Исходя из названия, вы поймете цель предстоящей работы.

Воспользуйтесь материалами лекций или другими источниками, чтобы заполнить таблицу (схему).

Используйте цветные графические материалы для выделения строк, столбцов или элементов схем.

Особое внимание обращайте на четкость при отборе материала: делайте записи кратко и четко!

Практическая работа №1

Тема 1.2. Классификация общения

Цель: закрепление теоретических знаний о невербальных средствах общения, формирование навыков их практического использования в процессе общения.

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

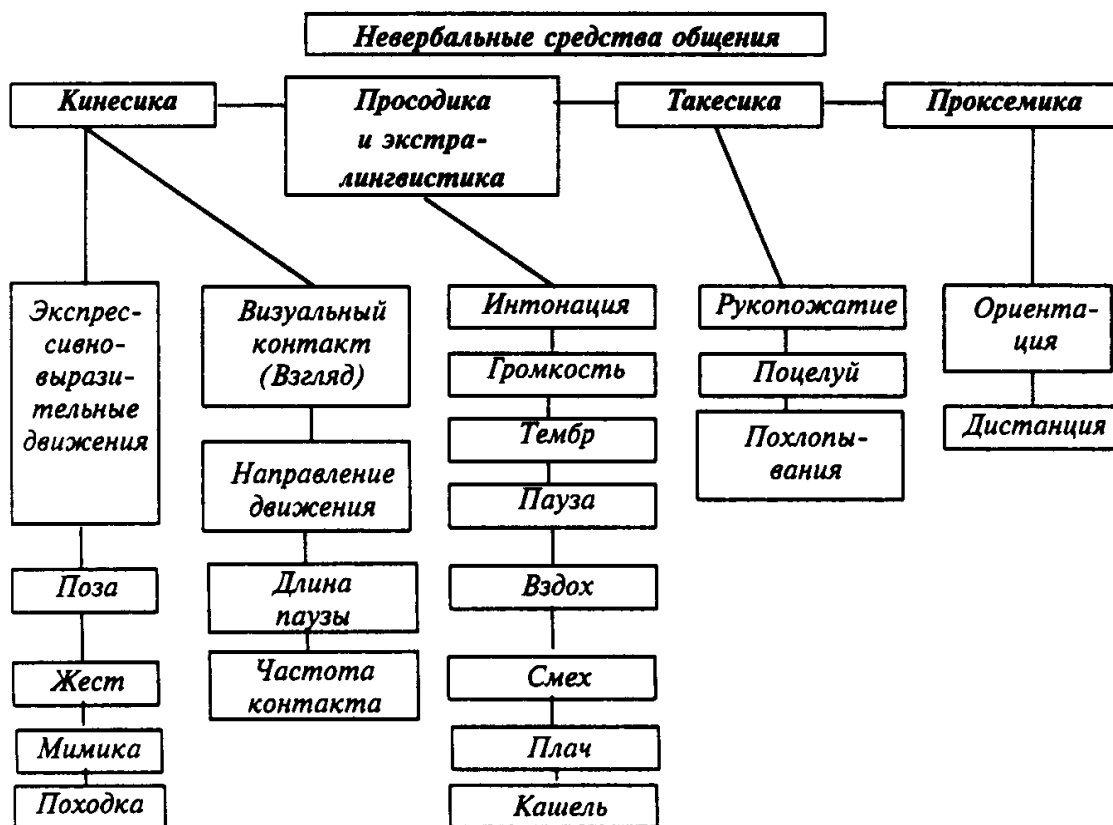
Задание № 1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.

Успех любого делового разговора в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Поэтому особое внимание нужно обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует.

Согласно исследованиям, 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим.

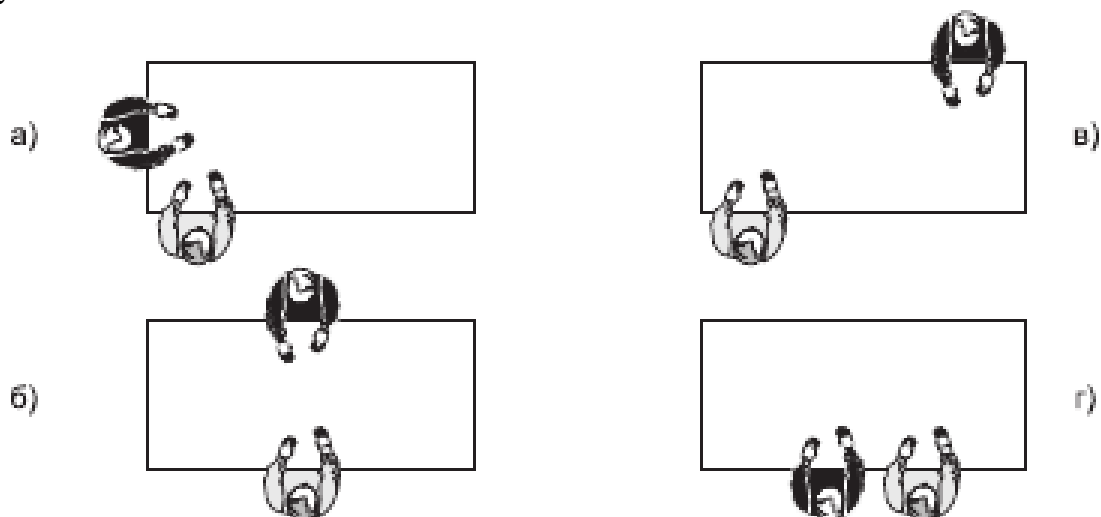
Понимание языка жестов и мимики позволяет более точно определить позицию собеседника.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по этому поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, надо ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.



Проксемика

Рисунок— Расположение участников в условиях рабочего кабинета за прямоугольным столом



- а) позиция углового расположения, характерная для людей, занятых дружеской непринужденной беседой;
 б) конкурирующие собеседники — оборонительная позиция;
 в) независимая позиция — расположение по диагонали;
 г) общение при деловом взаимодействии

Позиция делового взаимодействия (рис.2.г), когда два человека в соавторстве работают над какой-либо общей проблемой. Позиция удачна для людей имеющих равный статус, включенных в общение для обсуждения и выработки общих решений.

Конкурирующее - оборонительная позиция (рис.2. б) - самая некомфортная позиция для собеседника, затрудняет понимание точки зрения собеседников, не создает непринужденной атмосферы.

Независимая позиция (рис.2 в) свидетельствует о полном отсутствии собеседников друг к другу, как правило, ее занимают люди сознательно стремящиеся уйти от контакта.

Существуют оптимальные «зоны» для различных видов общения, меняющиеся от одной культуры к другой. В частности, выделяются интимная, личная, социальная и публичная дистанции.

1. Интимная дистанция. Она имеет два интервала: «близкий» и «далекий». Близкий интервал — непосредственный контакт; далекий — расстояние от 15 до 45 см. За этой дистанцией словно зарезервирована область для обмена интимными посланиями на языке тела (взаимное прикосновение и т.п.).

2. Личная дистанция. Близкий интервал: 45-75 см, далекий: 75-120 см. То, как близко стоят друг к другу люди, сигнализирует об их отношениях, или о том, что они чувствуют друг к другу. В этом пространстве должны реализовываться нормальные коммуникационные процессы, происходящие между людьми. По сути дела, охрана личных зон является одним из главных принципов бессловесного общения.

3. Социальная дистанция: интервал: 120-210 см. на таком расстоянии держимся от незнакомых людей.

4. Публичная дистанция: от 2,5 м и выше, на таком расстоянии удобно общаться с группой людей.

Задание № 2. Проанализируйте изображения. Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние?



Задание № 3. Написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».

Практическая работа №2

Тема 1.3. Средства общения

Цель: закрепить данный материал

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Самодиагностика по теме

«Механизмы восприятия»

Задание № 1

Напишите 8-10 качеств «приятного собеседника». Оцените себя по этим качествам по 10-балльной шкале.

Образец: умение слушать, тактичность, чувств юмора и пр.

Задание № 2

Охарактеризуйте основные виды общения. Приведите примеры.

Задание № 3

Какие функции выполняет общение? Приведите примеры.

Задание № 4

Какие приемы можно использовать, чтобы быть в центре общения?

Практическая работа №3

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Цель: закрепить данный материал

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Задание 1.

Определите общий уровень эмпатии и отдельных ее компонентов с помощью методики В.В. Бойко «Ваши эмпатические способности».

Опросник состоит из 36 суждений, позволяющих не только выявить особенности проявления эмпатических способностей, но и прогнозировать их возможное развитие.

Инструкция: Вам будут предложены утверждения, касающиеся Ваших эмпатических способностей. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак "+" (да), если нет – знак "-" (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

ТЕСТ

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю “родственную душу” в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнует.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Бели я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Ключ

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих “ключу”) по каждой шкале. Затем определяется суммарная оценка:

- Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
- Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;
- Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;
- Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34;
- Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35;
- Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов теста

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством “вхождения” в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к

другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – еще одно неперенное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии.

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По предварительным данным В.В.Бойко, можно считать:

- 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;
- 29-22 – средний;
- 21-15 – заниженный;
- менее 14 баллов – очень низкий.

Практическая работа №4

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Цель: исследовать особенности темперамента

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Самодиагностика по теме «Темперамент». Диагностический инструментарий: «Типы темперамента».

Задание 1.

Заполните психологический «паспорт» темперамента, отвечая как вы ведете себя обычно, а не в крайних случаях. Для этого отметьте знаком «+» те качества в «паспорте» темперамента, на которые вы отвечаете положительно.

<u>ХОЛЕРИК:</u> 1. неусидчив, суетлив 2. невыдержан, вспыльчив 3. резок, прямолинеен в отношениях с людьми 4. решителен и инициативен 5. упрям	<u>САНГВИНИК:</u> 1. весел и жизнерадостен 2. энергичен и деловит 3. часто не доводишь начатое дело до конца 4. склонен переоценивать себя 5. способен быстро схватывать
--	--

<ul style="list-style-type: none"> 6. находчив в споре 7. работаешь руками 8. склонен к риску 9. нетерпелив 10. незлопамятен и необидчив 11. обладаешь быстрой, страстной, со сбивчивой интонацией речью 12. неуравновешен 13. агрессивный забияка 14. нетерпим к недостаткам 15. обладаешь выразительной мимикой 16. способен быстро действовать и решать 17. неустанно стремишься к новому 18. обладаешь резкими порывистыми движениями 19. настойчив в достижении поставленной цели 20. склонен к резким сменам настроения 	<p>новое</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. неустойчивы в интересах и отношениях 7. легко переживаете неудачи и неприятности 8. легко приспосабливаешься к разным обстоятельствам 9. с увлечением берешься за новое дело 10. быстро остываешь, если дело более не интересует 11. быстро включаешься в работу 12. тяготишься однообразием, кропотливой работой 13. общителен и отзывчив, нет скованности с новыми для тебя людьми 14. вынослив и работоспособен 15. обладаешь громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живой мимикой и жестами 16. сохраняешь самообладание с сложной неожиданной обстановке 17. всегда бодрое настроение 18. быстро засыпаешь и пробуждаешься 19. часто не собран, проявляешь поспешность в решениях 20. склонен отвлекаться
<p>ФЛЕГМАТИК:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. спокоен и хладнокровен 2. последователен и обстоятелен в делах 3. умеешь ждать 4. осторожен и рассудителен 5. молчалив и не любишь попусту болтать 6. речь спокойна и равномерна, с остановками, без ярких эмоций, жестикуляции и мимики 7. сдержан и терпелив 8. доводишь начатое дело до конца 9. не растрачиваешь попусту сил 	<p>МЕЛАНХОЛИК:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. стеснителен и застенчив 2. теряешься в новой обстановке 3. затрудняешься установить контакт с незнакомыми людьми 4. не веришь в свои силы 5. легко переносишь одиночество 6. чувствуешь подавленность и растерянность при неудачах 7. склонен уходить в себя 8. быстро утомляешься 9. речь слабая, тихая, иногда снижается до шепота 10. невольно приспосабливаешься

10. строго придерживаешься выработанного распорядка жизни 11. легко сдерживаешь порывы 12. мало восприимчив к одобрению и порицанию 13. незлобив, проявляешь снисходительное отношение к колкостям в свой адрес 14. постоянен в своих отношениях и интересах 15. медленно включаешься в работу, медленно переключаешься с одного дела на другое 16. ровен в отношениях со всеми 17. любишь порядок и аккуратность 18. с трудом приспосабливаешься к новой обстановке 19. обладаешь выдержкой	к характеру собеседника 11. чрезвычайно восприимчив к одобрению и критике 12. предъявляешь высокие требования к себе и окружающим 13. склонен к подозрительности, мнительности 14. болезненно чувствителен и легко раним 15. чрезмерно обидчив 16. скрытен и необщителен, не делишься с другими своими мыслями 17. малоактивен и робок 18. безропотно покорен 19. стремишься вызвать сочувствие и помощь у окружающих 20. впечатлителен до слезливости, тебя легко можно расстроить
---	---

Если число положительных ответов составляет 40% и выше, данный тип темперамента у вас доминирует

30-39% — качества данного типа выражены достаточно ярко

20-29% — качества данного типа выражены средне

10 – 19 % — качества данного типа выражены в малой степени

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ТИПОВ.

ХОЛЕРИК. Это чувствительный, но беспокойный человек. Несколько агрессивный. Часто меняет настроение. Непостоянен в чувствах и отношениях. Зачастую действует порывисто и импульсивно. Активен, беспечен, вспыльчив. Оптимист по жизни.

САНГВИНИК. Жизнерадостный и общительный. Легко идет на контакт, заводит разговор. В компании чувствует себя непринужденно. Не склонен к беспокойству (но не беспечен как холерик). Часто стремится к лидерству.

ФЛЕГМАТИК. Это осмотрительный и рассудительный тип личности. Миротлюбивый. Такой человек внушает доверие. Надежный и ровный в отношениях, но управляемый. Практически всегда уравновешенный.

МЕЛАНХОЛИК. Тревожная и легко расстраиваемая личность. Пессимистичен. Держится настороженно. Несколько подавлен. Тихий, ранимый. Склонен к рассуждениям. Часто одержимый какой-либо тайной.

Задание 2.

1 Подготовка консультации по вопросам «Темперамент и характер личности»

- 2 Напишите пути преодоления стресса.
- 3 Решите ситуацию: Четыре работника опоздали на очень важное совещание, как в данной ситуации будут вести себя различные типы темперамента (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик)
- 4 Составьте психологический портрет личности на работника вашей организации.
- 5 Сравните между собой два психологических портрета работников вашей организации.
- 6 Составьте принципы профессиональной этики специалиста.
- 7 Составьте волевые свойства вашей личности.
- 8 Составьте критерии делового общения специалиста и клиента.
- 9 Спланируйте и подготовьте беседу специалиста и клиента.
- 10 Составьте разговор по телефону: основные правила общения, этикет телефонного разговора.

Практическая работа №5

Тема 1.7. Техники активного слушания

Цель: закрепление знаний студентов по психологии общения.

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Задание 1. Определите свою ведущую систему восприятия и выполните тест «Один раз увидеть или услышать».

Инструкция: У каждого из нас есть ведущие органы чувств, которые быстрее и чаще остальных реагируют на сигналы и раздражители внешней среды.

Эта психологическая игра поможет вам расшифровать, какие органы чувств скорее «откликаются» при ваших контактах с окружающим миром.

Запишите номера вопросов, на которые вы ответили «да».

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю принимать массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что будет в ней хорошо.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.

16. Я склонна к полноте.

17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самой.

18. После плохого дня мой организм в напряжении.

19. Охотно и много фотографирую.

20. Долго помню, что мне сказали приятели и знакомые.

21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что цветы украшают жизнь.

22. Вечером люблю принять горячую ванну.

23. Стараюсь записывать свои личные дела.

24. Часто разговариваю сама с собой.

25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.

26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.

27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.

28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.

29. Слишком твердая или слишком мягкая постель — для меня это мука.

30. Мне нелегко найти удобные туфли.

31. Очень люблю ходить в кино.

32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.

33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.

34. Умею слушать то, что мне говорят.

35. Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом или гимнастикой.

36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.

37. У меня неплохая стереоаппаратура.

38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.

39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.

40. Не выношу беспорядок.

41. Не люблю синтетические ткани.

42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.

43. Часто хожу на концерт.

44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.

45. Охотно посещаю галереи и выставки.

46. Серьезная дискуссия — это захватывающее дело.

47. Через прикосновение можно сказать больше, чем словами.

48. В шуме не могу сосредоточиться.

Подсчитайте, в каком разделе больше цифр.

Тип А: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45 - видеть

Тип Б: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47 - ощущать

Тип С: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48 - слышать

Добавим, что речь человека тоже может подсказать, к какому типу он принадлежит.

Тип А (визуал) часто употребляет слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видела этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметила прекрасную особенность». Рисунки,

образные описания, фотографии говорят визуалу больше, чем слова. Все, что можно увидеть, воспринимается им лучше.

Тип Б (ощущать, осязать). Он использует другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей типа Б касаются главным образом того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Тип С (аудиал). «Не понимаю, что мне говоришь», «не выношу таких громких мелодий». Большое значение для аудиала имеют: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Сходство типов может способствовать любви, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Человек узнает, что его любят:

Тип А (видеть) — по тому, как на него смотрят.

Тип Б (ощущать) — по тому, как его касаются, ласкают.

Тип С (слышать) — по тому, что ему говорят.

Задание 2. Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас.

Я слушаю:

Меня слушают:

Задание 3. Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «нравлюсь ли я тебе», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и не очень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.

Задание 4. Определите правила беседы, продолжив фразу.

Если к вам обращаются, то вы должны ...

Если с вами разговаривают, то вы должны ...

Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны ...

Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны ...

Если вы не можете сказать ничего уместного, то ...

Практическая работа №6

Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности

Цель: способствовать формированию оценочных суждений о научной основе этики; развить у обучающихся умение обобщать и логически мыслить, рассуждать, оперировать фактами, самостоятельно формулировать и излагать свою точку зрения; формировать компетенции

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Диагностический инструментарий: «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях».

Задание 1. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

Застраховать имущество:

- а) многодетную семью;
- б) одинокого мужчину;
- в) директора фирмы

Задание 2. Подготовьте сообщение на одну из тем:

Что в большей степени соответствует американским традициям деловой этики?

В чем принципиальные особенности европейской этики бизнеса?

Расскажите об основах английской этики бизнеса.

Каковы принципы французской этики деловых отношений?

Назовите отличия азиатской этики бизнеса.

Каким образом китайская этика деловых отношений способствует налаживанию

неформальных отношений между деловыми партнерами, укрепляет «дух дружбы»?

Какие особенности японской культуры отражаются в японской этике бизнеса?

Задание 3. Тест «Какой вы собеседник».

Цель тестирования: оценка своей способности слушать собеседника.

Ход работы:

1. Внимательно ознакомьтесь с предлагаемыми вариантами ситуаций;
2. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение, досаду и раздражение при беседе с человеком;
3. Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение (25 ситуаций — 100 %);
4. Сделайте выводы о себе как о собеседнике;
5. Подумайте о путях совершенствования своей способности слушать собеседника.

Ситуации:

1. Собеседник не дает шансов высказаться. У меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с собеседником часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суется: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова.
6. Собеседник не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

8. *Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.*
9. *Собеседник всегда старается опровергнуть меня.*
10. *Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.*
11. *Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.*
12. *Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.*
13. *Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.*
14. *Собеседник при разговоре сосредоточен, но занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. п., и я твердо уверен в том, что он при этом невнимателен.*
15. *Собеседник делает выводы за меня.*
16. *Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.*
17. *Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.*
18. *Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.*
19. *Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.*
20. *Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.*
21. *Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шутки, анекдоты.*
22. *Собеседник часто глядит на часы во время разговора.*
23. *Когда я захожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.*
24. *Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-то важное.*
25. *Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросами: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».*

Ключ.

70–100 % — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и стараться научиться слушать.

40–70 % — вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям, вам недостает некоторых достоинств хорошего собеседника, поэтому избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10–40 % — вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи — и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0–10 % — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Практическая работа №7

Тема 2.4. Деловые переговоры

Цель: закрепление теоретических знаний, выявление психологических условий, способствующих успешному деловому общению в разных его формах; отработка практических навыков применения правил делового общения; формирование коммуникативных компетенций личности

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Задание 1. Написание докладов:

1. Практические приемы убеждения.
2. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед.
3. Как «читать» собеседника и психологически управлять им.
4. Искусство критики: исцелять, не раня.
5. Как расположить к себе собеседника.
6. Деловая этика.
7. Переговоры: искусство достигать цели.
8. Имидж делового человека: слагаемые успеха.

Задание 2. Проверочные тесты

Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 3. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 4. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 5. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 6. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 7. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 8. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 9. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 10. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 11. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 12. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 13. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 14. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 15. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 16. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 17. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 18. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 19. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.

3. Для устранения всех сомнений.

Практическая работа №8

Тема 3.1. Конфликт и его сущность

Цель: проработать, закрепить теоретический материал о конфликте, его видах, структуре; сформировать умение анализировать конфликтные ситуации и находить альтернативы для разрешения конфликтов.

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Задание 1. Характеристика конфликтных ситуаций:

Инструкция: прочитайте ситуацию. По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ. Для выполнения задания разделитесь на группы по 3-4 человека

Ситуация № 1:

Представьте ситуацию. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна поют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия.

Постарайтесь придумать как можно больше способов решения ситуации.

Ситуация № 2:

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 3:

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающего отпуска. Причём их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск с комфортом у моря.

Разработайте возможные варианты решения проблемы.

Ситуация № 4:

Вы собираетесь к подруге на день рождения. Мама вас не отпускает, упрекая в легкомыслии «тебе бы только гулять» и в отсутствии помощи по хозяйству.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 5:

Молодая семья, женаты 3 года. Оба супруга работают. Муж считает, что пора рожать ребёнка. Жена считает, что сначала нужно сделать карьеру, ведь родив ребёнка, она не будет иметь возможность карьерного роста. В семье возникают разногласия.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

Ситуация № 6:

Представьте ситуацию. Вы купили в магазине шкатулку, в тот же вечер у неё сломался замок. На следующий день вы приходите в магазин, и продавец сообщает, что на декоративные товары гарантии нет, и вам ничем не могут помочь.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 7:

Юноша и девушка встречаются около года и намерены пожениться. Юноша из обеспеченной семьи, девушка - из неполной семьи, мама работает на фабрике. Родители юноши категорически против свадьбы.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

Обсуждение: с какой целью мы выполняли упражнение? В ситуации конфликта наши эмоции накалены, мы испытываем целый комплекс негативных чувств. Поэтому в голову приходит какой-то один способ решения проблемы. Мы упорно его отстаиваем. Очень важно найти несколько альтернативных решений (как минимум 2-3), проанализировать их, сравнить, найти плюсы и минусы и выбрать лучший.

Задание 2. Упражнение «Достойный ответ»:

В конфликте мы часто слышим неприятные реплики в свой адрес. Культурный человек никогда не ответит грубостью на грубость, постарается сохранить достоинство.

Инструкция: вы получаете реплики, зачитываете их соседу по парте и постарайтесь дать на них достойный ответ, т.е. не унижая ни собеседника, ни себя.

Реплики:

1. Твои деловые качества оставляют желать лучшего
2. У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
3. Ты никогда никому не помогаешь.
4. Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведёшь себя так, как будто ты самый главный здесь.
5. С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
6. Ты слишком много болтаешь ерунды.
7. Сначала говорить научись, а потом спорь.
8. Когда-нибудь твою голову посещают умные мысли?
9. Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
10. С таким человеком, как ты трудно найти общий язык.
11. Мне безразлично твоё мнение.
12. С тобой бесполезно договариваться о чём-либо. Ты всё равно всё забудешь.
13. Ты слишком плохо воспитана.
14. Почему ты на всех смотришь волком?
15. Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
16. Посмотри, на кого ты похожа!
17. У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.

18. Ты как не от мира сего.

19. Что ты вечно на всех кричишь?

Практическая работа №9

Тема 3.4. Стресс и его особенности

Цель: выявить виды стресса, причины его возникновения, способы снятия нервного напряжения.

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Задание 1. Используя собственный опыт и знания, полученные на предыдущих занятиях, разработайте систему мер по устранению негативных последствий переживания стресса и дистресса, учитывая сложную природу человека.

Метод	Влияние на психику	Влияние на тело

Задание 2. Перечислить факторы, влияющие на уровень стресса. Данные систематизировать в таблице:

Внутренние факторы	Внешние факторы

Перечислить причины возникновения стресса в будущей профессиональной деятельности юриста.

Задание 3. Указать приёмы управления стрессом.

Задание 4. Перечислить характеристики феномена психологического выгорания.

Задание 5.

Инструкция: выполните тест: «Подвержены ли вы стрессу?». В каждой из приведённых ниже шести групп ответов отметьте одну букву (А, Б или В) в позициях, которые соответствуют Вашему характеру. Запишите полученный результат.

1.

А. В работе, в учёбе, в спортивных или азартных играх Вы не боитесь соперничества и проявляете агрессивность.

Б. Если в игре Вы теряете несколько очков, то Вы сдаётесь и «выходите из игры».

В. Вы избегаете какой бы то ни было конфронтации (противостояния).

2.

А. Вы хотите многого достичь.

Б. Вы сидите и «ждёте у моря погоды» (то есть ничего не предпринимая, рассчитываете на случай).

В. Вы ищите предлог увильнуть от работы, учёбы.

3.

А. Вы любите работать, выполнять задания быстро и поскорее закончить дело.

Б. Вы надеетесь, что Вас кто-нибудь поторопит и скажет, что надо делать.

В. Когда Вы вечером приходите домой, то думаете, что у вас сегодня было на работе, учебе.

4.

А. Вы разговариваете быстро и громко, перебиваете других.

Б. Когда Вам отвечают «нет», вы реагируете совершенно спокойно.

В. Вам с трудом удаётся выражать свои чувства и тревоги.

5.

А. Вам часто становится скучно.

Б. Вам нравится ничего не делать.

В. Вы действуете в соответствии с желаниями других людей, а не своими собственными.

6.

А. Вы быстро ходите, едите и пьёте.

Б. Если вы что-то забыли сделать, Вас это не беспокоит.

В. Вы сдерживаете свои чувства.

ОЦЕНКА ОТВЕТОВ:

Подсчитайте очки: каждый ответ по категории «А» даёт 6 очков, «Б» - 4 очка, «В» - 2 очка.

25 – 36 очков – Вы в высшей степени подвержены стрессу, у Вас даже могут появиться симптомы болезней, вызванных стрессом, таких, как сердечная недостаточность и язвенная болезнь.

18 – 24 очка – Вы человек спокойный и неподверженный стрессу. Если Вы набрали больше 18 очков, то Вам можно посоветовать быть терпимее к окружающим. Это позволит добиться улучшения Вашего межличностного общения.

12 – 17 очков – низкий уровень подверженности стрессу. Однако не мешает больше уверенности в себе.

Сделайте краткий вывод по результатам теста.

Информационное обеспечение обучения

Печатные и электронные издания

Основные учебные издания:

1. Аминов И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва: КноРус, 2021. — 256 с. <https://book.ru/book/939855>
2. Маслова Т. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. <https://profspo.ru/books/85787>
3. Захарова И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. <https://profspo.ru/books/86472>
4. Аминов И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва: КноРус, 2024. — 256 с. <https://book.ru/book/950293>
5. Логутова Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. <https://profspo.ru/books/92154>
6. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + еПриложение: учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. — Москва : КноРус, 2021. — 318 с. <https://book.ru/book/939032>

Дополнительные учебные издания:

7. Сахарчук Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. <https://book.ru/book/945172>
8. Анцупов А. Я., Психология делового общения и конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2023. — 579 с. <https://book.ru/book/949428>
9. Пшеничникова Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. <https://profspo.ru/books/88432>
10. Рогов Е.И. Психология общения + еПриложение: Тесты: учебник / Рогов Е.И. — Москва: КноРус, 2021. — 260 с. <https://book.ru/book/936086>

Электронные издания (электронные ресурсы)

11. Московский городской психолого-педагогический университет. <http://psyedu.ru/>
12. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс].- Режим доступа: www.consultant.ru

Электронно-библиотечная система:

13. ЭБС «IPRbooks», ООО «Ай Пи Ар Медиа»
14. ЭБС «Znanium»
15. ЭБС «PROFобразование»
16. ЭБС «Book.ru»