

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«МИРНИНСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по практическим занятиям
для студентов очной формы обучения
по учебной дисциплине

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности

09.02.01 Компьютерные системы и комплексы

09.02.01 ОГСЭ 05В

г. Мирный
2022 год

Содержание

| № п/п | | Стр. |
|----------|---|------|
| 1 | Пояснительная записка к учебно-методическому пособию для практических занятий студентов | 3 |
| 2 | Тематика практических занятий и рекомендации по распределению времени в процессе работы над заданиями | 4 |
| 3 | Задания для выполнения практической работы | 5 |
| 4 | Критерии оценки выполнения практических занятий | 30 |
| 5 | Список нормативно-справочной литературы, литературы для самообразования студентов | 31 |

Пояснительная записка к учебно-методическому пособию для практических занятий работы студентов

Учебно - методическое пособие предназначено для студентов специальности 09.02.01 Компьютерные системы и комплексы

Охватывает все виды практических занятий студентов в соответствии с рабочим учебным планом и рабочей программой дисциплины, и составляет 18 часов аудиторной работы.

Цели практических занятий студентов:

развитие способности работы с материалом, повышение интереса к изучению дисциплины, активизация познавательной активности студента; приобретение психологических знаний,

развитие ОУУН: анализировать, сравнивать, обобщать, письменно представлять результаты исследования,

развитие специальных умений: развитие навыка рефлексии, формирование умения давать психологическую характеристику личности.

В пособии даны рекомендации по выполнению заданий и примеры их выполнения, указано время на выполнение каждого задания и критерии оценки.

Тематика практических занятий и рекомендации по распределению времени в процессе работы над заданиями

| № п/п | порядковый номер и наименование темы занятий | Задание | Объем в часах | Формы и методы контроля |
|--------------|--|--|----------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Тема занятия 1.1 Практическая работа № 1 Тест В.Ф. Ряховского опросник на определения своего уровня общительности | Проанализировать насколько студент общителен | 2 | Проверка и оценка Письменный опрос |
| | Тема занятия 1.2 Практическая работа № 2 Выявление и оценка коммуникативных и организаторских склонностей Опросник КОС. | Составить психологический портрет. | 2 | Проверка и оценка Письменный опрос |
| 2 | Тема занятия 1.2 Практическая работа № 3 Определение типа темперамента по опроснику Г.Айзенка. | Проанализировать таблицу «Свойства темпераментов», дать характеристику своему типу темперамента | 2 | Проверка и оценка Письменный опрос |
| 3 | Тема занятия 1.3 Практическая работа № 4 Микроклимат в группе. Изучение микроклимата в группе. | Проанализировать пути развития в профессии | 3 | Проверка и оценка Устный опрос |
| 4 | Тема занятия 2.1 Практическая работа № 5 Коммуникационный процесс. Участники процесса общения. Принцип обратной связи в общении. | Изучить техники общения | 3 | Проверка и оценка Устный опрос |
| 5 | Тема занятия 2.2. Практическая работа № 6 Опросник «Балл по поведению» | Подготовить и провести выступление по теме «Информационные технологии в современном мире» | 3 | Проверка и оценка Устный опрос |
| 6 | Тема занятия 6.1. Практическая работа № 7 Конфликты и стрессы в профессиональной деятельности. Способы снятия стрессовых состояний. | Тренинг «Как я справляюсь со стрессом» | 3 | Проверка и оценка Устный опрос |

Задания для практической работы

Тема занятия 1.1

Практическая работа №1

Тест В.Ф. Ряховского

опросник на определения своего уровня общительности

Задание: Составить психологический портрет.

Задание выполняется индивидуально. Проверка осуществляется выборочно.

Цель данной работы: приобретение психологических знаний, развитие ОУУН: анализировать, сравнивать, обобщать, письменно представлять результаты исследования, развитие специальных умений: развитие навыка рефлексии, формирование умения давать психологическую характеристику личности.

Данная работа направлена на формирование ОК 1- ОК 4, а также на формирование умений У2, закрепление знаний 31, 32, 33,34.

Тема занятия 1.2.

Практическая работа № 2

Выявление и оценка коммуникативных и организаторских склонностей. Опросник КОС.

Задание: Составить психологический портрет.

Задание выполняется индивидуально. Проверка осуществляется выборочно.

Цель данной работы: приобретение психологических знаний, развитие ОУУН: анализировать, сравнивать, обобщать, письменно представлять результаты исследования, развитие специальных умений: развитие навыка рефлексии, формирование умения давать психологическую характеристику личности.

Данная работа направлена на формирование ОК 1- ОК 4, а также на формирование умений У2, закрепление знаний 31, 32, 33,34.

Оформление психологического портрета

Психологический портрет представляет собой – личную психологическую характеристику, самоанализ по предложенным направлениям.

Работа не должна содержать теоретического обзора, какой – либо учебной литературы, но должна опираться на теоретические научные знания.

Форматирование текста: кол-во страниц 13-15 стр. (каждый пункт плана с новой страницы), номера страниц проставлены снизу по центру, (интервал – 1,5; шрифт 14 Times New Roman; поля – левое 3,0; правое 1,0; верхнее, нижнее по 2,0), выравнивание по ширине, заголовки жирным шрифтом по центру. Точки в заголовках не ставятся.

Разделы психологического портрета:

I. Краткие сведения о себе (ФИО, возраст, место рождения,)

II. Психические процессы

2.1. Познавательные психические процессы

- восприятие
- внимание
- память
- мышление

2.2. Эмоционально-волевые психические процессы

- эмоции, чувства
- воля

III. Психические свойства

3.1. Темперамент

3.2. Характер

3.3. Способности

IV. Психические состояния

- агрессия, фрустрация, ригидность, тревожность и др.

V. Пути саморазвития

Рекомендации по разделам:

Краткие сведения о себе включают фамилию, имя, отчество, место рождения, какое учебное заведение закончили, полная или не полная семья, были ли любимые предметы в школе, учителя, мотивы поступления в колледж, группа, специальность и другие сведения, которые повлияли на развитие Вашей личности. Здесь же прописывается цель написания Психологического портрета личности.

Познавательные психические процессы включает в себя самоанализ таких познавательных процессов как восприятие (его ведущий канал), особенности внимания (устойчивость, распределение) памяти (объем) и мышления (уровень развития логического мышления). Необходимо проанализировать уровень развития этих процессов в сочетании различных их видов и свойств с примерами из жизни и учебной деятельности, приводя результаты диагностических методик и интерпретируя их. (Если вы не согласны с результатами, объясните почему, приведите примеры из практики). Аналогично провести анализ и определить ведущее полушарие головного мозга, если оно выделяется. Если нет, объяснить, почему невозможно определить превалирование одного из полушарий.

Эмоционально-волевые психические процессы включает в себя самоанализ эмоций, чувств и воли. Особенности эмоциональной сферы: насколько вы эмоциональны, какие эмоции преобладают. Результаты диагностических методик и их интерпретация.

Психические свойства (темперамент, характер и способности). Этот раздел представляет собой характеристику типа темперамента с примерами типичного поведения. Анализ соответственно структуре характера: отношение к себе, отношение к другим людям, отношение к труду, отношение к вещам. (Возможно использование другой структуры). Результаты диагностических методик. В этом разделе способности, исходя из общей классификации способностей (общих, специальных: перечислить), указываются те, которые развиты достаточно хорошо у Вас с примерами. Какие необходимо в себе развивать как будущему специалисту.

Тема занятия 1.2.

Практическая работа № 3

Определение типа темперамента по опроснику Г.Айзенка.

Задание: Проанализировать таблицу «Свойства темпераментов», дать характеристику своему типу темперамента.

Задание выполняется индивидуально. Проверка осуществляется выборочно.

Цель данной работы: развитие способности самостоятельной работы с материалом, повышение интереса к изучению дисциплины, активизация познавательной активности студента.

Данная работа направлена на формирование ОК 1- ОК 4, а также на формирование умений У2, закрепление знаний 31, 32, 33,34.

Таблица 1. Отличительные черты темперамента

| Показатель | Характеристика | | | |
|------------------|----------------|---------------|-----------------|--------------|
| | Холерик | Сангвиник | Флегматик | Меланхолик |
| нервная система | безудержная | живая | инертная | слабая |
| реакция | сверхбыстрая | быстрая | сдержанная | медлительная |
| эмоции | резкие | поверхностные | слабовыраженные | глубокие |
| чувствительность | слабая | умеренная | слабая | высокая |
| терпение | слабое | умеренное | большое | сверхслабое |
| адаптация | отличная | хорошая | медленная | трудная |
| общение | прямолинейное | открытое | спокойное | скованное |
| речь | сбивчивая | отчетливая | равномерная | тихая |
| жестикуляция | размашистая | выразительная | вялая | стесненная |

Холерик — положительные и отрицательные качества, подходящие профессии и виды деятельности

Это достаточно яркий психотип, который имеет как отрицательные, так и положительные стороны.

Отрицательные стороны холерика:

- Не терпят поражения других
- Нетерпеливы, вечно спешат, из-за чего попадают в неприятные ситуации
- Эмоциональны и правдивы. Люди на них часто обижаются за это
- Истеричны. Малейшее неприятное слово может вызвать бурю эмоций и негодования
- Поверхностные. Редко вникают в суть проблемы, им не интересно копаться в чем-то и вникать
- Быстро берутся за работу, но и так же скоро бросают начатое, не доведя до конца

Положительные качества холерика:

- Быстрые и подвижные. Могут мгновенно выполнить порученное задание
- Решительные. Они всегда знают как поступить в конкретной ситуации, не раздумывая
- Не боятся перемен. Всегда идут на авантюры
- Не держат обиду. Они быстро отходят и не сердятся

Рекомендованные профессии:

- Дизайнер
- Геолог
- Артист
- Фотограф
- Предприниматель
- Рекламный агент

Лучше отдавать предпочтение свободному графику, чем почасовой работе. Холерикам лучше работать на результат, а не отсиживать часы в офисе.

Холерик — положительные и отрицательные качества, подходящие профессии и виды деятельности

Сангвиник — положительные и отрицательные качества, подходящие профессии и виды деятельности

Это один из самых приятных психотипов. В отличие от холериков, эмоционально устойчивы.

Отрицательные стороны:

- Поверхностность
- Торопливость
- Нежелание вникать в глубину ситуации
- Легкомысленные
- Любят хвастаться
- Нет чувства меры

Положительные стороны:

- Лидеры. Часто берутся за организацию какого-то сообщества и преуспевают в этом деле.
- Стрессоустойчивые и гармоничные. Они стараются не реагировать болезненно даже на самые неприятные ситуации. Их трудно вывести из себя.
- Редко страдают психическими заболеваниями. Из-за устойчивой психики среди них нет пациентов психлечебниц.

• Оптимистичны. Даже в самых сложных ситуациях стараются найти что-то положительное.

Рекомендованные профессии:

- Администратор
- Преподаватель
- Менеджер по кадрам
- Экономист
- Журналист
- Юрист

Меланхолик — положительные и отрицательные качества, подходящие профессии и виды деятельности

Достаточно сложный психотип с неустойчивыми реакциями.

Положительные стороны:

- Доверчивые
- Творческие личности
- Склонны к состраданию
- Дружелюбны
- Умеют слушать
- Верные второй половинке
- Хорошие друзья

Отрицательные стороны:

- Склонны к депрессии
- Пессимистичны
- Склонны к критике
- Не умеют общаться с людьми и не хотят
- Избегают шумных компаний

Рекомендованные профессии:

- Системный администратор
- Программист
- Библиотекарь
- Редактор

Флегматик — положительные и отрицательные качества, подходящие профессии и виды деятельности

Люди с таким психотипом – золотая середина между остальными темпераментами. Они уравновешенные, спокойные и позитивные.

Положительные стороны:

• Трудоголики. Это рабочие пчелы общества, самые лучшие труженики

• Стрессоустойчивые. Их очень сложно вывести из себя

• Терпеливые. Долго терпят не потому что так нужно, а потому что их все устраивает

• Целеустремленные. Они методично выполняют свою работу и доводят ее до конца

Отрицательные стороны:

• Не любят перемены. Для них переезд – стихийное бедствие

• Сложно находят общий язык с людьми. Они вообще не очень общительные по своей натуре

• Заторможенные. Часто ленятся и ни к чему не стремятся. Полное отсутствие инициативы

Рекомендованные профессии:

- Инженер
- Ветеринар

- Системный администратор
- Диспетчер
- Лаборант
- Ювелир

Смешанные типы темперамента: описание, характеристика

Очень редко встречаются чистые психотипы. Обычно это разнообразные вариации двух или больше темпераментов.

Смешанные темпераменты:

- **Флегматик / сангвиник.** Активны, но не очень спешат, много друзей, любят находиться в компании, но не привлекать много внимания. Устойчивые к стрессам, работоспособные. Могут красиво говорить, но и помолчать когда нужно.

- **Меланхолик / флегматик.** Сдержанные, скрупулезные и пессимистичные. Нередко бывают в депрессии, но быстро из нее выходят. Любят заниматься одним делом и доводят его до конца.

- **Сангвиник / холерик/флегматик.** Уравновешенный и очень активный психотип. Всегда обращают на себя внимание и добиваются успехов в бизнесе. Отлично находят общий язык с людьми, но при необходимости доминируют.

- **Холерик / сангвиник.** Сильные, заботливые, умеют общаться с людьми. Это всегда лидеры и склонные к доминированию личности. Активные и целеустремленные.

- **Холерик / сангвиник / меланхолик.** Активные и целеустремленные, но в то же время готовы идти на уступки. Отлично выступают перед аудиторией и могут вести за собой.

- **Флегматик / холерик.** Доводят начатое дело до конца. Любят стабильность и всегда стоят на своем. Пытаются доминировать, правда это у них не всегда получается.

- **Сангвиник / меланхолик.** Убедительные, критичные и настойчивые. Пытаются повернуть ситуацию в свою пользу. Верные друзья, придиричивые, не любят выступать на публике.

- **Меланхолик / сангвиник / флегматик.** Делают все по правилам, не агрессивные, заботливые и скрытные. Добрые к людям и чувственные. Хорошие друзья и помощники.

- **Меланхолик / флегматик / холерик.** Стабильные, осторожные и настойчивые. Заботливые и положительные. Слишком критичные и требовательные.

- **II. Определите тип темперамента с помощью наблюдения.**

- Для выполнения этого задания Вам будет необходимо провести самостоятельное наблюдение за каким-либо человеком.

- *Ниже приведены основные характеристики четырёх типов темперамента. Эти характеристики доступны наблюдению. Вам предстоит определить с помощью наблюдения тип темперамента кого-либо из Ваших знакомых.*

- **Для этого Вам нужно:**

- 1). Выбрать объект наблюдения (желательно, чтобы Вы могли наблюдать поведение человека в разных ситуациях).

- 2). Изучив списки основных характеристик типов темперамента, наблюдать за испытуемым и фиксировать все их проявления в специальном дневнике.

- 3). После недельного наблюдения подсчитать, черты какого темперамента преобладают в получившемся описании.

- **Характеристики четырёх основных типов темперамента:**

- **Холерический тип (сильный, неуравновешенный, безудержный тип высшей нервной деятельности)**

- 1). Излишне громкий голос.

- 2). Если этот человек спорит, возражает или перебивает, то скорость и громкость речи сильно возрастают.

- 3). Речь яркая, эмоциональная, со множеством преувеличений и чрезмерно широких обобщений.

- 4). Склонен перебивать, захватывает инициативу в разговоре и в споре, настаивает на своём.
- 5). Мимика резкая, часто преувеличенная.
- 6). Смех громкий, сопровождается выразительными телодвижениями. 7). Выразительный, "проникновенный" и прямой взгляд.
- 8). Резкие движения.
- 9). Быстро и энергично принимается за дело, в том числе и за новое дело. 10). Склонен к импульсивным и малообдуманным поступкам.
- 11). Склонен переоценивать свои силы и недооценивать препятствия на пути к цели. 12). Отличается резкой сменой эмоций.
- 13). Часто вступает в конфликты.
- 14). Стремится в "первые ряды", склонен играть "первые роли". 15). Склонен к "крутым поворотам" в поведении.
- **Сангвинический темперамент (сильный, уравновешенный, подвижный тип высшей нервной деятельности)**
- 1). Говорит живо и быстро.
- 2). Многословен.
- 3). Взгляд "живой", глаза часто блестят.
- 4). Богатая, разнообразная и откровенная мимика.
- 5). Много лишних телодвижений, постоянная подвижность.
- 6). Чувства быстро разгораются, так же быстро меняются или затухают. 7). Быстро реагирует на события жизни.
- 8). Быстро и легко переключает внимание.
- 9). Любит разнообразие ситуаций, перемену в общении, работе и т.п.
- 10). Избегает однообразия и шаблонного выполнения в работе, любит изобретать новое и необычное.
- 11). Быстро включается в работу. Часто отвлекается. 12). Общителен, имеет множество знакомых.
- 13). Интересуется многим, но на непродолжительный срок. 14). Психические процессы идут с большой скоростью.
- **Флегматический темперамент (сильный, уравновешенный, медлительный тип нервной системы)**
- 1). Речь спокойная, медленная, ровная, с паузами.
- 2). Говорит мало и неохотно, скуп на слова
- 3). Взгляд маловыразительный.
- 4). Мимика однообразная и маловыраженная.
- 5). Движения экономные, плавные, без суеты.
- 6). Реагирует на изменение внешних ситуаций медленно.
- 7). Эмоционально устойчив.
- 8). Слабо проявляет свои чувства.
- 9). В работу включается медленно, очень тщательно готовится к её началу. Не отвлекается.
- 10). Работает неторопливо, ритмично.
- 11). Внимание очень устойчивое. Переключает внимание медленно.
- 12). Предпочитает проверенные и надёжные способы выполнения задачи.
- 13). Редко проявляет инициативу.
- 14). Хорошо владеет собой в конфликтной ситуации.
- **Меланхолический темперамент (слабый, неуравновешенный, с преобладанием торможения тип нервной системы)**
- 1). Настороженный, тревожный взгляд.
- 2). Напряжённая, настороженная поза.
- 3). Стремится быть "в тени"
- 4). Мимика неуверенная, сдержанная, неопределённая.
- 5). Речь тихая, неуверенная.
- 6). Движения робкие и осторожные.
- 7). Замкнут. С трудом и медленно сближается с людьми, друзей мало. 8). Склонен недооценивать свои силы и переоценивать препятствия.

- 9). В конфликтных и незнакомых ситуациях теряется, проявляет себя ниже своих возможностей.
- 10). При неудачах быстро перестаёт предпринимать усилия, "опускает руки". 11). Очень чувствителен.
- 12). Придаёт большое значение мелочам.
- 13). Склонен к самоанализу и к самокритике.
- 14). Болезненно и очень долго переживает неудачи, наказания. 15). Опасается резких поворотов в жизни, перемены мест и т.п

Тема занятия 1.3 Адаптация профессиональная и социальная. Микроклимат в группе.

Практическая работа № 4

Задание: проанализировать пути развития в профессии.

Задание выполняется индивидуально. Проверка осуществляется выборочно.

Цель данной работы: : дать общее представление о чертах характера, особенности личности, характерных для каждого типа профессии «Человек-Природа», «Человек-Техника», «Человек-Человек», «Человек-Знак», «Человек-Художественный образ». Прививать ответственное отношение к выбору профессии. Развивать умение соотносить свои личностные качества с необходимыми качествами в будущей профессии.

Данная работа направлена на формирование ОК 1- ОК 4, а также на формирование умений У2, закрепление знаний 31, 32, 33,34.

Человек – Природа

Люди этого типа профессии любят природу, «живое» в разных его проявлениях. Предметом труда являются растения, животное, микроорганизмы и условия их среды обитания. Они создают условия для размножения и развития живых организмов в нужном для человека направлении.

Условия труда очень нестандартны и изменчивы. Поэтому важна способность или умение подмечать самые незначительные изменения в среде обитания животных и растений. Важно не просто видеть, но и предугадывать события в их поведении и делать это своевременно, т.к. возможны необратимые изменения – заболевания, гибель, поражения.

Человек, работающий в этом типе, должен иметь необходимый кругозор в общих основах растениеводства, животноводства, микробиологии, химии и др. Требования к двигательной активности в разных видах труда представителей этой профессии разнообразны – от навыков рисования (уметь зарисовать то, что видишь под микроскопом) до управления машинами и их комплексами. В некоторых случаях требуются бережные движения (с семенами, с новорожденным молодняком животных), в некоторых – многократно повторяющиеся ручные усилия (при высадке растений, уборке урожая), иногда значительные физические нагрузки.

Наряду с наблюдательностью по отношению к проявлениям жизнедеятельности организмов, важны образная зрительная память, богатое воображение как основа предусмотрительности в сложных ситуациях работы с биологическими объектами.

Бережность и аккуратность в отношении к живым организмам – неперенное личное качество профессионала. При работе с живыми процессами важно умение терпеливо ждать, считаясь с естественным темпом развития.

Противопоказаниями к работе часто оказываются слабое здоровье, недостаточное физическое развитие, серьёзные дефекты зрения, а также отсутствие интереса и особого уважительного отношения к живой природе

Человек – Техника

Люди этого типа любят технику, в частности за то, что она несёт какое-то добро людям – свет, тепло, облегчает жизнь.

Представители профессий рассматриваемого типа умеют производить, участвовать в производстве вещественных продуктов труда, видов энергии, создают (придумывают и строят) вещественные средства деятельности. Они создают и поддерживают в рабочем состоянии машины, механизмы, приборы, обрабатывают различные материалы. Этот тип профессий самый многочисленный.

В данном типе используются различные способности, которые понадобятся в той или иной профессии. В одних случаях требуется тонкое зрительное различие свойств материала или обстановки труда (сборщик электронных приборов, ткачиха), в других – надо на слух оценить работу оборудования (наладчик оборудования, мастер - диагност), в –третьих – обоняние и вкус ориентируют человека (технология приготовления продуктов питания). Тонкие мышечные ощущения и точная дозировка усилий, прилагаемых к инструменту, обуславливают успех во многих видах сборки, наладки точных приборов. Для специалистов этого типа важно уметь разбираться в чертежах и схемах. Хорошо, если человек, читая их, быстро понимает суть, целое и детали. Проектирование техники требует хорошего развития пространственного воображения, памяти на числовые параметры разного рода.

Также необходим кругозор в области естественнонаучного знания и прежде всего по физике, химии, математике. Важно знать устройство и функции применяемых приборов, машин, инструментов. А также знать многие строгие правила по эксплуатации техники, условиям безопасного труда и выполнять их.

Среди требований к двигательной активности необходимо указать на такие, как точность и быстрота движений. Наличие различных двигательных навыков, ручная умелость.

Человек должен уметь сосредотачивать, переключать и распределять внимание. Как правило, высокие требования к глазомеру, слуху, обонянию, мышечной чувствительности.

При работе с техникой требуется дисциплинированность, предельная собранность, осторожность, решительность в сложных ситуациях, стремление к постоянному совершенствованию своих знаний, умений.

Во многих профессиях этого типа противопоказаниями являются нарушения опорно-двигательного аппарата (рук, ног, позвоночника, мышц), не говоря уже о нарушениях органов чувств. В некоторых видах труда требуется немалая физическая выносливость, и соответствующие профессии противопоказаны для женщин.

Человек – Человек

Представители профессий данного типа умеют руководить группами, коллективами, сообществами людей, учить и воспитывать детей разных возрастов, лечить, осуществлять полезные действия по обслуживанию различных потребностей населения. Деятельность людей данного типа связана прежде всего с общением. Поэтому у них должна быть хорошо поставлена и развита речь, как письменная, так и устная. Требования предъявляются к чёткости, отдельности, удобному для слушателя темпу, ясности и понятности содержания высказываний. У них должно быть развито умение слушать других людей (не перебивая), понимать внутренний мир людей, а не приписывать ему то, что нам самим бы пришло в голову в его положении. Также немаловажен для людей этого типа внешний облик.

Важна наблюдательность по отношению к человеку, отзывчивость, доброжелательность, готовность прийти на помощь людям, терпение.

Профессии данного типа требуют творческого склада ума, способности ясно представлять варианты возможных последствий людей.

Профессионал данного типа – будь то учитель, врач или инспектор милиции – должен иметь немалый кругозор в области гуманитарных знаний. Очень кстати оказывается здесь жизненный опыт, и основанное на нём понимание внутреннего состояния тех людей, с которыми ему приходится иметь дело.

Противопоказаниями к данному типу профессий являются дефекты речи, её невыразительность, замкнутость человека, необщительность, выраженные физические недостатки, излишняя медлительность, равнодушие к людям.

Человек – Знаковая система

Деятельность людей данного типа профессий связана с информационным обеспечением, печатными источниками, цифровым материалом, контролем качества продукции, созданием документации, иностранными алфавитами, построением математических и химических формул, разработкой схем, маршрутов, законодательством и др.

Представители этого типа должны хорошо уметь ориентироваться и разбираться в условных обозначениях, языковых системах, документах, текстах. Они создают и перерабатывают таблицы, схемы, чертежи, тексты, формулы, перечни и каталоги каких-либо объектов.

Например, делопроизводитель или бухгалтер должны учесть множество документов, следить за их происхождением, правильно их хранить и направлять нужным лицам. Программист, осмыслив задачу, поступившую от заказчика, порождает последовательную систему команд для машины, которая может привести к решению этой задачи.

Для человека важны быстрые и точные, координированные движения пальцев рук (программист, оператор, наборщик), красивый и разборчивый почерк (библиограф, секретарь, паспортистка).

Необходима систематичность в работе, аккуратность, хорошее сосредоточение внимания, способность воспринимать и удерживать в памяти словесно-логическую информацию больших объёмов. Также важны аналитическое мышление и критичность восприятия, усидчивость, настойчивость, терпение. Важна умственная работоспособность.

Физически же этот труд чаще всего нетяжёлый.

Человек – Художественный образ

Представители этого типа профессий умеют воплощать идею или определённое настроение в конкретном, непосредственно воспринимаемом целостном образе, а также оценивать и анализировать это воплощение.

Профессии связаны, как правило, с гармонией цветового решения (картины, архитектура, декорации, оформление чего-либо), художественными стилями, эстетикой, музыкальным звучанием и отклонением от темпа и пр.

Таким людям требуется нестандартное мышление, творческий подход, способность непредвзято видеть события, развитое эстетическое чувство. Важно чувствовать красоту и неповторимость жизненного события, произведения искусства. Важен художественный такт – уважительное отношение к произведению искусства.

Самовыражение у высокого профессионала является не целью, а неизбежным побочным следствием самозабвенной преданности делу и служению общественным идеалам.

Особенности творчества представителей этого типа профессий состоит в том, что они – новаторы по своей сути. Особенно ценится неповторимое, единственное в своём роде, уникальное, нестандартное.

Очень важными качествами являются непредубеждённость, раскованность художественной мысли, смелый полёт фантазии, гибкость в принятии решений.

Но широкие горизонты творчества раздвигаются перед человеком только в том случае, если человек в совершенстве овладел навыками и приёмами кропотливого труда (музыкант, художник, актёр, певец).

Люди этого типа должны быть усидчивыми, терпеливыми, способными к многократной переделке сделанного. К трудностям данного типа профессий относят длительные статические нагрузки отдельных групп мышц, высокие требования к органам чувств, опорно-двигательному аппарату, немалые нервные нагрузки.

ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНО ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (ДДО; Е.А.КЛИМОВ)

Шкалы: типы профессий - человек-человек, человек-техника, человек-знаковая система, человек-художественный образ, человек-природа.

Методика предназначена для отбора на различные типы профессий в соответствии с классификацией типов профессий Е.А.Климова. Можно использовать при профориентации подростков и взрослых.

Испытуемый должен в каждой из 20 пар предлагаемых видов деятельности выбрать только один вид и в соответствующей клетке листа ответов поставить знак «+». Время обследования не ограничивается. Хотя, испытуемого следует предупредить о том, что над вопросами не следует долго задумываться и обычно на выполнение задания требуется 20–30 мин.

Возможно использование методики индивидуально и в группе. Экспериментатор может зачитывать вопросы группе испытуемых, но в этом случае ограничивается время ответа. Такой способ применяется, когда экспериментатор должен работать в ограниченном временном интервале.

Инструкция к тесту

«Предположим, что после соответствующего обучения Вы сможете выполнить любую работу. Но если бы Вам пришлось выбирать только из двух возможностей, что бы Вы предпочли?»

ТЕСТ

| | |
|--|--|
| 1а. Ухаживать за животными | 1б. Обслуживать машины, приборы (следить, регулировать) |
| 2а. Помогать больным | 2б. Составлять таблицы, схемы, программы для вычислительных машин |
| 3а. Следить за качеством книжных иллюстраций, плакатов, художественных открыток, грампластинок | 3б. Следить за состоянием, развитием растений |
| 4а. Обрабатывать материалы (дерево, ткань, металл, пластмассу и т.п.) | 4б. Доводить Товары до потребителя, рекламировать, продавать |
| 5а. Обсуждать научно-популярные книги, статьи | 5б. Обсуждать художественные книги (или пьесы, концерты) |
| 6а. Выращивать молодняк (животных какой-либо породы) | 6б. Тренировать товарищей (или младших) в выполнении каких-либо действий (трудовых, учебных, спортивных) |
| 7а. Копировать рисунки, изображения (или настраивать музыкальные инструменты) | 7б. Управлять каким-либо грузовым (подъемным или транспортным) средством – подъемным краном, трактором, тепловозом и др. |
| 8а. Сообщать, разъяснять людям нужные им сведения (в справочном бюро, на экскурсии и т.д.) | 8б. Оформлять выставки, витрины (или участвовать в подготовке пьес, концертов) |
| 9а. Ремонтировать вещи, изделия (одежду, технику), жилище | 9б. Искать и исправлять ошибки в текстах, таблицах, рисунках |
| 10а. Лечить животных | 10б. Выполнять вычисления, расчеты |
| 11а. Выводить новые сорта растений | 11б. Конструировать, проектировать новые виды |

| | |
|---|--|
| | промышленных изделий (машины, одежду, дома, продукты питания и т.п.) |
| 12а. Разбирать споры, ссоры между людьми, убеждать, разъяснять, наказывать, поощрять | 12б. Разбираться в чертежах, схемах, таблицах (проверять, уточнять, приводить в порядок) |
| 13а. Наблюдать, изучать работу кружков художественной самодеятельности | 13б. Наблюдать, изучать жизнь микробов |
| 14а. Обслуживать, налаживать медицинские приборы, аппараты | 14б. Оказывать людям медицинскую помощь при ранениях, ушибах, ожогах и т.п. |
| 15б. Художественно описывать, изображать события (наблюдаемые и представляемые) | 15а. Составлять точные описания-отчеты о наблюдаемых явлениях, событиях, измеряемых объектах и др. |
| 16а. Делать лабораторные анализы в больнице | 16б. Принимать, осматривать больных, беседовать с ними, назначать лечение |
| 17а. Красить или расписывать стены помещений, поверхность изделий | 17б. Осуществлять монтаж или сборку машин, приборов |
| 18а. Организовать культпоходы сверстников или младших в театры, музеи, экскурсии, туристические походы и т.п. | 18б. Играть на сцене, принимать участие в концертах |
| 19а. Изготавливать по чертежам детали, изделия (машины, одежду), строить здания | 19б. Заниматься черчением, копировать чертежи, карты |
| 20а. Вести борьбу с болезнями растений, с вредителями леса, сада | 20б. Работать на клавишных машинах (пишущей машинке, телетайпе, наборной машине и др.) |

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Ключ к тесту

| Типы профессий | Номера вопросов |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Человек-природа | 1а, 3б, 6а, 10а, 11а, 13б, 16а, 20а |
| Человек-техника | 1б, 4а, 7б, 9а, 11б, 14а, 17б, 19а |
| Человек-человек | 2а, 4б, 6б, 8а, 12а, 14б, 16б, 18а |
| Человек-знаковая система | 2б, 5а, 9б, 10б, 12б, 15а, 19б, 20б |
| Человек-художественный образ | 3а, 5б, 7а, 8б, 13а, 15б, 17а, 18б |

За каждое совпадение с ключом начисляется один балл.

Интерпретация результатов теста

Испытуемому рекомендуется выбрать тот тип профессий, который получил максимальное количество знаков баллов. Название типов профессий:

- «человек–природа» – все профессии, связанные с растениеводством, животноводством и лесным хозяйством;
- «человек–техника» – все технические профессии;
- «человек–человек» – все профессии, связанные с обслуживанием людей, с общением;
- «человек–знак» - все профессии, связанные с обсчетами, цифровыми и буквенными знаками, в том числе и музыкальные специальности;
- «человек–художественный образ» – все творческие специальности.

Тема занятия 2.1. Коммуникационный процесс. Участники процесса общения. Принцип обратной связи в общении.

Практическая работа № 5

Задание: изучить техники общения

Задание выполняется индивидуально. Проверка осуществляется выборочно.

Цель данной работы: развитие способности самостоятельной работы с материалом, повышение интереса к изучению дисциплины, активизация познавательной активности студента.

Данная работа направлена на формирование ОК 1- ОК 4, а также на формирование умений У2, закрепление знаний 31, 32, 33,34.

Техники общения, их характеристика и назначение

В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личностного, деловое общение не является самоцелью и кроме получения удовлетворения от него самого выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Эффективное использование механизмов (техник) делового общения позволяет значительно улучшить качество взаимодействия, добиться успехов в бизнесе. Но, как любой инструмент, общение можно использовать с разными целями.

1. Манипуляции в общении. Их нейтрализация

Использование приемов (техник) коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется манипуляцией.

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки (техники) позволяют заключить более выгодные контракты, подтолкнуть партнера или клиента к нужному решению.

Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

- «раздражение собеседника» - выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;

- «ошарашивание темпом» - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);

- перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;

- отсылка к «высшим интересам» - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать (Вы понимаете, на что вы покушаетесь, когда не соглашаетесь с этим?)»

- «Карфаген должен быть разрушен» - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);

- «недосказанность в связи с особыми мотивами» - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;

· «ложный стыд» - использование ложного довода, с которым оппонент не спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила...», «Вы, конечно же, читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности;

· «использование непонятных слов в общении» - аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;

· «демонстрация обиды» - уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв или спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);

· «мнимая невнимательность» - потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;

· «мнимое непонимание» - повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);

· «многовопросье» - включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы» либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;

· «а что вы имеете против?» - требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;

· «принуждение к однозначному ответу» - давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да» или «нет», причем сразу («Скажите прямо...»);

· «рабулистика» - преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);

· «сведение факта к личному мнению» - сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);

· «видимая поддержка» - мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Существует три основных метода нейтрализации этих и других техник психологической манипуляции в деловом общении.

· «Мимо ушей». Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции.

· «Расставить точки над i». Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива. «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».

· Контрманипуляция. Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновению конфликтов. В ситуации открытого противоборства, безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

2. Приемы влияния на деловых партнеров (аттракция)

Известно, что эмоциональное в человеке многократно перевешивает рациональное в нем. Это знание способно приносить весомую дань тому, кто будет разумно воздействовать на это «слабое» место человека. Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других индивидов, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии, т.е. формировать аттракцию (от лат. *attrahere* – привлечение, притяжение). Анализ поступков таких людей показывает, что в процессе общения они используют психологические приемы формирования аттракции, техники, которые, как правило, скрыты от собеседника.

Мы рассмотрим основные из них:

1. Прием «имя собственное». Он основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного. Д.Карнеги писал, что «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия». Каковы же составляющие психологического приема возникновения приятного ощущения, когда человек слышит обращенное к нему его собственное имя?

- Имя, присвоенное данной личности, сопровождает его от первых дней жизни и до последних. Имя и личность неразделимы.

- Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, - это «обезличенное» обращение. В этом случае говорящего интересует человек не как личность, а лишь как носитель определенных служебных функций. Когда же к человеку обращаются и при этом произносят его имя (а имя – символ личности), таким образом, вольно или невольно показывают внимание к его личности.

- Каждый человек претендует на то, что он личность. Когда же эти претензии не удовлетворены, когда кто-то ущемляет нас как личность, мы это чувствуем.

- Если человек получает подтверждение, что он личность, то это вызывает у него чувство удовлетворения.

- Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые необязательно осознаются человеком.

2. Прием «зеркало отношения». Кому вы чаще по-доброму и приятно улыбаетесь – своему другу или недоброжелателю? Конечно, другу. А кто вам чаще по-доброму приветливо улыбается? Естественно, друг. Ваш личный опыт говорит о том, что доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают к вам окружающих людей. Каков психологический механизм этого притяжения?

- Большинство людей искренне и по-доброму улыбаются своим друзьям, а не врагам.

- Если при общении с нами у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то скорее всего это сигнал: «Я – ваш друг».

- Друг – это единомышленник в значимых вопросах.

- Ведущая потребность человека – безопасность, защищенность, друг удовлетворяет ее.

- Положительные эмоции вызывают у человека чувство удовлетворения.

- Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.

- Если некто вызывает положительные эмоции, то он формирует аттракцию.

3. Прием «терпеливый слушатель». Для того, чтобы терпеливо и внимательно выслушивать собеседника, нужно немалое время, ибо не каждый умеет сжато и четко излагать свои мысли. Кроме того, нам приходится выслушивать высказывания, которые не относятся к делу. Если вы все-таки выслушаете подчиненного или партнера, то он удовлетворит свои потребности, получит положительные эмоции, связав это помимо своей воли с вами. Поскольку источником этих положительных эмоций явились именно вы, то они и будут вам «возвращены» в виде небольшого усиления симпатии к вам, т.е. в виде возникшей или усиливающейся аттракции.

4. Прием «личная жизнь». У каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные интересы, увлечения и личная жизнь. В эмпирических наблюдениях было замечено, что, если с человеком повести разговор в русле его выраженного интереса, то это вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями. Время от времени беседуйте со своими подчиненными по вопросам, значимым для них в личной жизни, проявляйте интерес к их чувствам и переживаниям.

3. Проблемы адекватного приема и передачи информации

Обратная связь и ее роль в общении.

Для передачи различных видов сообщений используются средства коммуникации – разнообразные звуковые системы, которые разделяются на вербальную коммуникацию (устная и письменная речь) и невербальную коммуникацию, включающую несколько видов знаков.

3.1 Невербальная коммуникация

Невербальное общение не предполагает использования звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения. Невербальное – общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты. Это тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица.

Невербальное общение ценно тем, что оно проявляется, как правило, бессознательно и самопроизвольно. Поэтому, не смотря на то, что люди взвешивают свои слова, возможна «утечка» скрываемых чувств через мимику, жесты, интонацию и тембр голоса. Любой из этих невербальных элементов общения может помочь нам убедиться в правильности сказанного словами или же, напротив, поставить сказанное под сомнение.

Основами невербального общения являются:

- позы, жесты;
- мимика, улыбка;
- взгляд;
- межличностное пространство;

Позы и жесты. Поза играет важную роль во время делового общения. Успешный человек держится прямо и открыто, показывая, что он заинтересован, доступен для общения и доброжелателен. Чуть приподнятый подбородок показывает, что у вас все под контролем. Вам нужно, чтобы ваш собеседник видел, что вы расслаблены и чувствуете себя комфортно. Это поможет ему тоже расслабиться. Когда вы стоите, лучшая поза – это прямые спина и ноги, носки ступней повернуты прямо к клиенту, вы обращены прямо и корпусом, и лицом. Держать руки надо свободно опущенными по бокам, ладони должны быть расслаблены. Не стоит закрываться скрещенными руками, не скрещивайте ноги – все это ухудшит впечатление собеседника.

Нежелательные позы:

- руки на бедрах – человек выглядит агрессивно и назидательно;
- руки у подбородка – вы критически оцениваете собеседника;
- руки в карманах – вам неинтересно или вы нервничаете (кроме того, вашу нервозность может выдать звон мелочи или ключей в кармане);
- скрещенные руки на груди – вы замерзли или вам не очень хочется разговаривать;
- ладони соединены ниже талии (поза футболиста) – вы выглядите слабым и защищающимся;
- рука обхватывает вторую руку за спиной – вы себя сдерживаете, «берете в руки»;
- откидываетесь на спинку кресла – вы не согласны и готовы заявить об этом.

Жестикуляция включает в себя движения рук и головы, используемые во время общения. Она помогает усилить слова, мысли и идеи, которые вы пытаетесь донести до собеседника. Так что, если вы не ведете переговоры с итальянцем, старайтесь не заменять слова движениями рук. В то же время, правильная расстановка акцентов с помощью рук поможет вам быть более убедительным, а демонстрация открытых ладоней позволит завоевать доверие.

Двигайте всей рукой во время жеста, а не только кистью, предпочтительнее жесты вверх-вниз, и обязательно выше уровня талии.

Следует избегать:

- жестов указательным пальцем – это обвинительный жест, даже если вы и не имели этого в виду;

- выставленный большой палец – выражение превосходства, пренебрежительного отношения;
- кулак – враждебное, агрессивное настроение;
- касание рта или других частей лица во время разговора – вы неискренни и стараетесь прикрыть свою ложь;
- прикосновение к уху, ко рту или к шее, когда вы слушаете – это жесты сомнения и несогласия с собеседником.

Мимика. Каждый из нас знает. Что выражение лица часто красноречивее сотни слов. Избегайте неестественных, недружелюбных или скованных выражений лица. Помните, что:

- нахмуренные брови – это не деловое, как многие думают, выражение лица, а хмурое, неприветливое;
- поднятые брови – выражение удивления и сомнения;
- зевание – выражение скуки;
- гримасы – выражение боли.

Улыбка. Губы человека особенно экспрессивны. Всем известно, что плотно сжатые губы отражают глубокую задумчивость, изогнутые губы – иронию или сомнение, приоткрытые – удивление.

Лицо экспрессивно отражает чувства, поэтому говорящий обычно пытается контролировать или маскировать выражение своего лица. В этом отношении улыбка может отражать разные мотивы. Следует быть осторожным в ее истолковании. Если кто-то допустил непредвиденную ошибку, он может виновато улыбаться, как бы прося за это извинения. Чрезмерная улыбчивость может явиться выражением заискивания перед собеседником или выражать потребность в одобрении своих поступков и слов. Как правило, улыбка означает дружелюбное расположение партнера по общению, стремление войти в контакт.

Взгляд. Визуальный контакт является исключительно важной частью общения. Взгляд на говорящего означает не только заинтересованность, но и сосредоточенность на том, что нам говорят. Во время разговора собеседники то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд мешает партнеру сосредоточиться.

Значительно легче поддерживать визуальный контакт с оппонентом при обсуждении приятной темы, чем при обсуждении неприятных или запутанных вопросов.

В последнем случае воздержание от прямого визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. Настойчивый или неуместный взгляд в таких случаях вызывает возмущение и воспринимается как вмешательство в личные переживания. Более того, настойчивый или пристальный взгляд обычно воспринимается как признак враждебности. Взгляд искоса, сопровождаемый улыбкой, означает интерес. Если собеседник смотрит искоса, но при этом уголки губ опущены, а брови нахмурены, то это означает агрессивность, вражду, угрозу. Наличие преграды перед глазами во время беседы (например, собеседник, разговаривая с вами, с интересом рассматривает свои бумаги, ручку и т.д.) означает, что он желает «вывести вас из своего поля зрения», т.е. закончить разговор, т.к. он либо устал, либо ему неинтересно с вами общаться, либо он чувствует свое превосходство. В последнем случае нужно сменить тактику, либо прервать разговор.

Максимум информации о собеседнике несут зрачки, вернее, их реакция (расширение или сужение) на собеседника или ситуацию. Расширение зрачков означает, что собеседник позитивно относится к вам, заинтересован предлагаемым делом, позитивно оценивает ситуацию. Сужение зрачков указывает на негативное отношение к собеседнику, ситуации, незаинтересованность в предлагаемом деле.

Межличностное пространство представляет собой расстояние между собеседниками в процессе общения. Выбор межличностного пространства – дело трудное. Расстояние, на которое вы подходите к собеседнику, не должно быть ни слишком

большим (чтобы собеседник не подумал, что он вам неприятен или, что вы высокомерны), ни слишком маленьким (это может оскорбить собеседника). По расстоянию между собеседниками можно судить о том, в каких отношениях они друг с другом находятся. Обычно, чем меньше это расстояние, тем лучше знают друг друга.

Свое пространство собеседник может как-то отметить. Например, положить на стол, за которым сидит, свою тетрадь, ручку, документы. Это пространство нарушать нельзя. Если вы хотите установить с собеседником дружеские отношения, лучше, если вас ничто не будет отделять друг от друга – даже журнальный стол, а вы будете сидеть с собеседником рядом, а не друг напротив друга.

3.2 Вербальное (речевое) общение

Включает в себя не только процесс говорения, но и процесс слушания. Так, наиболее распространенными техниками вербального общения считаются:

- - техники активного слушания;
- - Я-высказывания;
- - техники комплиментов.

Техники активного слушания. Слушание – волевой акт, включающий умственные процессы. Выделяют следующие приемы активного слушания:

- Нереплексивное слушание – это слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться.

Правила: минимум ответов (невмешательство), обратная связь, т.е. мы должны постоянно давать собеседнику понять, что мы его слышим.

Применимо: - когда собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо. Уместно начать с открытого вопроса: «Что вы думаете по этому поводу?»;

- в напряженных ситуациях, когда собеседник хочет обсудить наиболее болезненные вопросы. Например, конфликт. Здесь разумно сначала дать человеку высказаться, а потом приступить к решению проблемы;

- у собеседника проблемы с выражением своих трудностей, забот, радостей. Можно использовать все те же открытые и закрытые вопросы: «Вас что-то беспокоит?», «Вы, наверно, хотите поделиться своими новостями?» и т.д.

Недостаточно: - у собеседника желание говорить слабое или полностью отсутствует;

- если вы не согласны с тем, о чем говорят, лучше сразу высказать, иначе, видя вашу обратную связь, он будет думать, что вы полностью с ним согласны;

- говорящий стремится получить более весомую поддержку и одобрение;

- когда данный вид общения мешает самораскрытию, противоречит вашим интересам.

- Выяснение – это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями; выполняется посредством выясняющих вопросов.

Применимо: - когда необходимо точное понимание позиции собеседника;

- если человек говорит путано, перепрыгивает с одного на другое;

- когда выясняющие вопросы показывают говорящему, что его слушают и стараются понять.

- Перефразирование – это значит сказать ту же мысль, но несколькими иными словами.

Чтобы показать, что вы слушаете и понимаете, что вам говорят, чтобы дать знать, что вы схватываете значение его слов, вы можете повторять его основные идеи, понятия и т.д., выделяя голосом главные факты, например, «Если я понял вас правильно, то...», «Другими словами, вы говорите, что...» или «Ваша мысль, собственно, сводится к тому, что...».

Применимо: - когда необходимо полное понимание желаний партнера в переговорах;

- в конфликтах или во время дискуссий. Если повторить мысль собеседника прежде, чем высказать аргумент против, то он с большим вниманием отнесется к нам, т.к. он видит, что его слушают и стараются понять;

- когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора, ведь наши ответы – его собственные мысли;

- помогает собеседнику – у него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают.

- Резюмирование – подведение итогов. Правила использования:

- использовать фразы типа «Таким образом, главное...», «Итак, Вы предлагаете...», «Ваша основная идея, как я понял, в том, что...» и т.д.;

- при резюмировании из целой части разговора выделяется основная часть.

- Отражение чувств (сопереживание) – это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. В этом случае необходимо конкретизировать то, что он чувствует и переживает, например «И вы были очень обеспокоены этим...», «Похоже, это очень взволновало вас...», «Вы чувствуете, что...».

Применяется эта техника: - в конфликтных ситуациях. Если дать понять человеку, что понимают его чувства, то наверняка обвинительный накал его речи спадет.

- в ситуациях, когда собеседника мучает личная проблема и он хочет поделиться ею и найти понимание;

- помогает собеседнику лучше понять эмоциональное состояние.

Я-высказывания. Эта техника предусматривает разговор с собеседником от первого лица. Это означает, что большинство высказываний начинается со слова «я» - отсюда и название. Высказывания в такой форме позволяют открыто сообщить о своих чувствах собеседнику, не задевая его лично, не обижая его неверными предположениями о том, что он хочет или что чувствует. Нередко в деловых конфликтах эмоции разгораются именно из-за того, что люди высказывают вслух свои самые худшие предположения и опасения как свершившийся факт. Когда же используется техника Я-сообщений, собеседник чувствует себя в безопасности, ведь мы не оцениваем ни его поступков, ни его самого – мы лишь сообщаем о том, как мы переживаем происходящее.

Рекомендуется использовать фразы типа: «Я чувствую отчаяние (боль, гнев, обиду...) оттого, что... (при мысли о том, что...); «Я боюсь (волнуюсь, опасюсь...); «Меня раздражает (удивляет, удручает...), когда...»; «В этой ситуации мне хочется (было бы приятно...)...» и т.д.

Техники комплиментов. Комплименты – это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник. В этом смысле мы и рассмотрим комплимент как один из приемов эффективного общения в деловой коммуникации. Каковы же правила комплиментов?

1. «Один смысл». Комплимент должен отражать только позитивные качества человека, следует избегать двойного смысла, когда качество можно считать и позитивным, и негативным.

2. «Без гипербол». Отражаемое позитивное качество должно иметь небольшое преувеличение.

3. «Высокое мнение». Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств.

4. «Без дидактики». Это правило заключается в том, что комплимент должен констатировать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению.

5. «Без претензий». Собеседник не стремится к совершенствованию своего качества, он считает, что было бы не плохо, если бы это позитивное качество было выражено у него сильнее, чем сейчас.

6. «Без приправ». Последнее правило касается не самого содержания комплимента, а тех дополнений, которые нередко следуют за ним.

3.3 Обратная связь. Ее роль в общении

Для определения понимания информации в процессе делового общения используют механизм обратной связи, который проявляется в том, что в процессе обмена информацией она, помимо своего первоначального содержания, несет сведения о том, как собеседники воспринимают и оценивают поведение друг друга. Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакции, а также последующие изменения в соответствии с этим собственное поведение.

В общении специалиста любого профиля с клиентом, партнером или коллегой обратная связь является важным и необходимым условием установления доверительных отношений. Благодаря обратной связи мы можем понять, как встречено то, о чем мы говорим: с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут.

III. Практическая часть

Сводная таблица поз и жестов, и их расшифровка.

Язык поз и жестов.

| Описание позы или жеста | Расшифровка значения позы/жеста (рекомендуемая реакция помечена!) |
|---|--|
| 1. Собеседник сидит, наклонив корпус вперед | -любезность -внимание -заинтересованность |
| 2. Собеседник сидит, откинувшись на спинку стула | -пренебрежение -незаинтересованность -усталость -лень ! Дайте собеседнику в руки журнал, документы по обсуждаемому вопросу и т.п.! |
| 3. Собеседник сидит, «оседлав» стул, как коня | -защита -агрессивность |
| 4. Собеседник сидит. Одна рука его опирается на колено, другая лежит свободно на бедре | -собеседник принял позитивное решение |
| 5. Собеседник сидит, наклонившись вперед, руки опираются на колени, либо охватывают сиденье стула | -желание закончить разговор, прервать встречу ! Не ждите, когда Вас «попросят», закончите разговор, сохраните уважение собеседника к Вам! |
| 6. Собеседник не прячет ладони, они открыты | -открытость -честность -правдивость |
| 7. Собеседник прячет руки, не показывает ладони | -ложь -собеседник что-то скрывает |
| 8. Поза Наполеона – руки собеседника скрещены на груди | -нервозность -несогласие -защита -неуверенность ! Дайте собеседнику в руки журнал, документы по обсуждаемому вопросу и т.п.! |
| 9. Собеседник держит руки за спиной | -высокомерие -злоба -нервозность |

| | |
|--|--|
| | -попытка успокоиться |
| 10. Собеседник держит руки в кармане | -недоговоренность -скрытность -неискренность |
| 11. Собеседник наклонился вперед и опирается руками на стол | -агрессивность |
| 12. Собеседник охватил ладонью подбородок | -доверительность -дружелюбие -размышление |
| 13. Рука собеседника лежит на столе или колене ладонью вверх | -«поза просителя» -собеседник ставит себя психологически ниже своего собеседника |
| 14. Рука собеседника лежит на столе или колене ладонью вниз | -собеседник доминирует над своим собеседником -собеседник чувствует превосходство - ставит себя выше своего собеседника |
| 15. Быстрое потирание ладоней | -удовлетворение -согласие |
| 16. Медленное потирание ладоней | -отказ -или даже угроза |
| 17. Крепко сплетенные в замок пальцы рук (руки, сплетенные в замок, могут лежать на коленях, столе или подпирать подбородок) | -неоправданные ожидания -попытка скрыть негативное отношение -чем выше поднят «замок», тем более негативно значение жеста |
| 18. Собеседник дотрагивается до шеи | -несогласие |
| 19. Прикрывание рта, прикосновение к носу или к области под носом | -если это делает говорящий, это означает, что он говорит неправду -если слушающий, то это означает, что говорящий лжет, а он это понял |
| 21. Оттягивание воротника | -раздражение -ложь -крушение надежд |
| 22. Голова собеседника опирается на ладонь | -скука |
| 23. Постукивание пальцами по столу | -нетерпение -собеседник торопится |
| 24. Собеседник гладит свой подбородок | -принимает решение ! Ни в коем случае не прерывайте беседу на этой фазе! !! Посмотрите, какие жесты и позы последуют за этим движением – если с позитивным значением, значит Вам повезло, если с негативным – Вы вряд ли получите желаемое!! |
| 25. Собеседник бьет себя по шее | -показывает, где Вы у него «сидите» !Оставьте его в покое – ему не до Вас! |
| 26. Собеседник бьет себя по лбу | -виноват -забыл |
| 27. Собеседник положил ногу на ногу | -психологическая защита от кого-либо или чего-либо -закрытость |

| | |
|---|--|
| 28. Собеседник скрестил лодыжки | -скрывает информацию, отрицательные эмоции, нервозность и страх |
| 29. Голова собеседника наклонена вбок | -интерес к Вам |
| 30. Голова наклонена вниз | -к Вам относятся негативно, критически |
| 31. Собеседник убирает с одежды воображаемые нитки и т.п. | -собеседник не разделяет общего мнения, но не может высказать свое мнение ! Нужно показать открытые ладони и попросить собеседника высказаться по обсуждаемому вопросу! |

Заключение

Деловое общение, как процесс предполагает установление контакта между участниками, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, установления сотрудничества и т.д.

Исследования показывают, что руководитель тратит до 80% рабочего времени на управленческое общение. Следовательно, плодотворно может работать лишь тот руководитель, который умеет организовывать эффективное деловое общение. Решение этой задачи невозможно без знания психологических основ коммуникации.

Главным условием эффективности делового общения является осознание человеком того, что возможность реализации целей деятельности учреждения, фирмы, организации возрастет, если правильно организовать общение, добиться при этом создания атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества. Учет особенностей обратной связи, использование психологических знаний для преодоления коммуникативных барьеров, знание техник (приемов) эффективного общения, а также правильный выбор типа коммуникативного воздействия существенно сократит затраты времени собеседников.

В ходе выполнения работы нами были выполнены поставленные цели и задачи.

1. Показано, что общение является сложным, многоуровневым и многофункциональным социальным явлением. Раскрыты понятия «техника» и «техники» общения, дана характеристика специфики делового общения. В деловом общении людей объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей. Основной принцип деловых взаимоотношений – рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества.

2. Проведен теоретический анализ литературы, посвященной проблемам успешности общения. Показаны техники общения, способствующие эффективному деловому общению, а так же определено их назначение в деловой коммуникации. Так, основными техниками эффективного общения мы выделили манипуляции, которые могут принести равно как положительное решение проблемы, так и отрицательное, приемы влияния на делового партнера, определили проблемы адекватного приема и передачи информации (выделили приемы невербального и вербального общения), обозначили роль обратной связи в общении. Нами установлено, что способность людей совместно работать над выполнением заданий и получать удовлетворение от работы во многом зависит от их умения передавать информацию, которая мотивирует, направляет и контролирует деятельность.

3. Как рекомендации по ведению делового общения, представили таблицу поз и жестов, которые собеседник может использовать в процессе общения. Следует подчеркнуть необходимость изучения и учета психологических аспектов, чтобы можно было решать проблему общения рационально, опираясь на объективные критерии. Знание подобных невербальных способов общения позволит построить взаимоотношения так,

чтобы не допустить появления излишней эмоциональной напряженности, исключить принятие поспешных решений приводящих часто к окончательному разрыву деловых отношений.

Тема занятия 2.2 Опросник «Балл по поведению»

Практическая работа № 6

Задание: Составить психологический портрет.

Задание выполняется индивидуально. Проверка осуществляется выборочно.

Цель данной работы: приобретение психологических знаний, развитие ОУУН: анализировать, сравнивать, обобщать, письменно представлять результаты исследования, развитие специальных умений: развитие навыка рефлексии, формирование умения давать психологическую характеристику личности.

Данная работа направлена на формирование ОК 1- ОК 4, а также на формирование умений У2, закрепление знаний 31, 32, 33,34.

Тема занятия 6.1. Конфликты и стрессы в профессиональной деятельности.

Способы снятия стрессовых состояний

Практическая работа № 7

Конфликты и стрессы в профессиональной деятельности. Способы снятия стрессовых состояний.

Задание: написать сочинение «Как я справляюсь со стрессом»

Задание выполняется индивидуально. Проверка осуществляется выборочно.

Цель данной работы: развитие способности самостоятельной работы с материалом, повышение интереса к изучению дисциплины, активизация познавательной активности студента.

Данная работа направлена на формирование ОК 1- ОК 4, а также на формирование умений У2, закрепление знаний 31, 32, 33,34.

СТРЕСС И СПОСОБЫ ЕГО ПРЕОДОЛЕНИЯ

Ускорение ритма современной жизни привело к существенному повышению физической, психической, эмоциональной нагрузки на человека, обусловленной бытовыми проблемами, межличностными отношениями, содержанием профессиональной деятельности, информационными перегрузками. Довольно часто человеку приходится пребывать в состоянии эмоционального напряжения, переживать чувство повышенной тревоги, беспокойства, неуверенности в себе, т.е. испытывать так называемый СТРЕСС. Такие состояния нередко сопровождаются не только нарушением психического равновесия, но и целым рядом негативных изменений в функционировании физиологических механизмов в организме человека. По данным ВОЗ, до 40% населения Земли нуждается в помощи медицинских специалистов.

ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС, КАКОВЫ ПРИЧИНЫ И ФАКТОРЫ ЕГО ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Термин «стресс» (в переводе с английского stress) означает «давление, нажим, напряжение».

Согласно Большого толкового словаря русского языка, «Стресс – состояние напряжения организма человека или животного как защитная реакция на различные неблагоприятные факторы (холод, голодание, физические и психические травмы и т.п.)».

По своей сути стресс - это ответная реакция организма человека на перенапряжение, негативные и позитивные эмоции. Во время стресса организм человека вырабатывает гормон адреналин, который заставляет искать выход. Стресс в небольших количествах нужен всем, так как он заставляет думать, искать выход из проблемы, и в этом случае он имеет положительное значение. Но с другой стороны, если стрессов

становится слишком много, организм слабеет, теряет силы, способность решать проблемы и может вызвать серьезные заболевания.

Стрессы можно подразделить на:

Положительные и отрицательные – по степени эмоциональной окраски.

Кратковременные и долгосрочные (или острые и хронические) – по продолжительности.

Физиологические и психологические – последние, в свою очередь, подразделяются на информационные и эмоциональные по причине возникновения.

Источники стресса могут быть:

Внешние - переезд на новое место жительства, смена работы, смерть близкого человека, развод, каждодневные неприятности, связанные с денежными проблемами, выполнением обязательств к определенному сроку, спорами, семейными отношениями, невысыпанием.

Внутренние – пересмотр жизненных ценностей и убеждений, изменение личной самооценки и т.п.

Причины и факторы, вызывающие стресс (психологи называют их стрессоры), разнообразны и многочисленны:

перемены в жизни (каникулы, новая работа, брак, развод и т.д.);

любая сильная эмоция;

усталость;

физическая травма, операция, заболевание;

шум;

резкие изменения температуры и т.д.

Любого рода перемены, даже положительные, заставляют нас приспосабливаться к новым обстоятельствам. Но при всем разнообразии переживаний и шоковых ситуаций, случающихся в нашей жизни, реакция организма на любой стресс, в сущности, одинаковая – в организме запускаются, выработанные много веков назад, биохимические процессы, назначение которых – справиться с экстремальной ситуацией. Со временем действие стрессоров суммируется и накапливается. Чем больше их в нашей жизни в данный период, тем выше будет уровень нашего стресса.

Защитная реакция организма при продолжающимся или повторяющимся действием стрессора проходит через три определенных стадии.

В первой стадии – реакция тревоги (в ответ на раздражение, независимо от его природы), происходит активизация всех систем организма.

Во второй стадии – стадии резистентности (сопротивляемости, устойчивости), организм начинает адаптироваться к продолжающемуся действию стрессора.

Третья стадия - стадия истощения, наступает при длительном воздействии стрессора. Энергия, необходимая для адаптации, истощается, общая сопротивляемость организма резко падает. Если в этот период не будет оказана помощь, стадия истощения может завершиться серьезным заболеванием и даже летальным исходом.

СИМПТОМЫ СТРЕССА И ВОЗМОЖНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ ОТ НЕГО

Симптомы могут постепенно нарастать или возникать внезапно, в течение нескольких минут. Появляются приступы тревоги, беспокойства, паники, которые обычно длятся недолго, протекают в виде эмоциональных взрывов, сопровождающихся чувством ужаса и такими реакциями организма, как усиленное сердцебиение и потение. Тревожное состояние, как правило, развивается постепенно. К симптомам также можно отнести мышечное напряжение, усталость, раздражительность, нетерпеливость, бессонницу или расстройства сна, трудности с концентрацией внимания, упадок настроения, или, наоборот, перевозбуждение, гнев, нарушение памяти, повышенная утомляемость и т.д.

Стрессы являются главными факторами риска возникновения и обострения многих заболеваний: сердечно-сосудистых (инфаркт миокарда, стенокардия, гипертоническая болезнь), желудочно-кишечного тракта (гастрит, язвенная болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки), снижения иммунитета.

К негативным реакциям приводят не только сильные, острые, но и небольшие, но длительные стрессовые воздействия. Поэтому длительное психологическое напряжение, депрессии также могут приводить к заболеваниям.

Лечение стресса медикаментозными средствами показано только по назначению врача. С учетом состояния пациента врач может назначить седативные препараты (лекарственные средства, уменьшающие нервное напряжение и волнение, а также снижающие чувство страха) или транквилизаторы (лекарственные средства, способствующие снятию эмоционального напряжения).

СПОСОБЫ И ПРИНЦИПЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССА

Каждому из нас присущ свой уровень стресса, который определяется наследственными и другими факторами и свой уровень отношения и реагирования на стресс.

Разные люди отвечают на стресс по-разному: одни начинают поглощать немислимое количество пищи, другие совсем теряют аппетит; одни с трудом засыпают ночью, в то время как другие испытывают сонливость даже днем.

К базовым принципам преодоления стресса следует отнести:

Отвлечение от стрессовой ситуации - если происходящее производит на человека сильное впечатление и после этого он продолжает думать об этом, то тем самым он «застревает» на стрессовой ситуации и думает не о том, как ее разрешить, а постоянно переживает по поводу произошедших событий. Чтобы отвлечься от стрессовой ситуации, необходимо подумать о чем-нибудь другом связанном с приятными ощущениями и переживаниями (отдых, приятное событие, личные достижения).

Снижение субъективной значимости события, вызвавшего стресс - пересмотреть свое отношение к случившемуся по принципу: «Что не делается, то к лучшему...».

Активное поведение – не держать в себе нахлынувшие чувства и эмоции, вызвавшие стресс, а выплеснуть наружу накопившуюся энергию путем занятия каким-то даже немислимым делом (например, помыть окно или пол зубной щеткой, протирание чистой посуды и т.п.); а также занятия спортом, игрой в футбол, волейбол и т.п.

Умение расслабляться - стресс вызывает общее напряжение и увеличение частоты волн мозговой активности. Расслабление же, наоборот, снижает их частоту, что приводит к снижению уровня возбуждения центральной нервной системы.

Позитивное мышление - позитивный способ мышления и связанные с ним положительные эмоции добра, любви, радости – это главный личностный инструмент обеспечения здоровья и благополучия.

К числу других способов снятия стресса и поддержания психического здоровья можно отнести следующее:

В любой ситуации следует сохранять оптимизм.

Стремиться к разумной организованности в жизни, работе, быту.

Научиться говорить себе нет, не брать на себя решение слишком многих проблем, тем более чужих, определив границы собственных возможностей.

Учиться радоваться жизни.

Не быть максималистом.

Не копаться в своем прошлом и тем более не сожалеть о том, что не сделал когда-то или сделал не так.

Соблюдать правильный режим питания, сна и отдыха.

Не злоупотреблять алкоголем, воздерживаться от вредных привычек.

Вести здоровый активный образ жизни, занимаясь ежедневно физическими упражнениями и самомассажем головы, шеи, плеч, ступней.

При необходимости – снижение темпа жизни и пересмотр некоторых жизненных позиций.

Помните! Полностью исключить из жизни стрессовые ситуации невозможно, но можно жить и работать так, чтобы свести их число к минимуму, минимизировать их последствия и тем самым сохранить здоровье на долгие годы.

Критерии оценки выполнения самостоятельной внеаудиторной работы

| Оценка | Критерии оценки |
|---------------------------|---|
| 5 («отлично») | Проявление познавательной активности, интереса, грамотное изложение своих мыслей, четкая аргументация своей позиции, живое изложение, поддерживает визуальный контакт, учитывает мнение партнера, участвует в групповом оценивании, в принятии решений, ведет себя спокойно и уверенно, свободно оперирует известными фактами и сведениями, отсутствует напряжение (конфликт) с другими участниками |
| 4 («хорошо») | Проявление познавательной активности, интерес, неустойчив, грамотное изложение своих мыслей, допускает незначительные ошибки, поддерживает визуальный контакт, учитывает мнение партнера, участвует в групповом оценивании, в принятии решений, но не всегда является инициатором каких-либо предложений, напряжение умеренное |
| 3 («удовлетворительно») | Пассивность, интерес, слабый, плохо выражает свои мысли, путается в доказательстве своей позиции, скучное, сухое изложение, избегает визуального контакта, не учитывает мнение партнера, много признаков неуверенности, затруднения в изложении знаний, формулировке выводов, очень возбужден или пассивен, замкнут в себе |
| 2 («неудовлетворительно») | Отсутствие внимания, познавательной активности и интереса, неумение применять знания в практическом решении, избегает визуального контакта, не высказывает своей точки зрения, не принимает участия в групповом оценивании, в принятии решений, очень возбужден или пассивен, замкнут в себе, затруднение в изложении знаний, допускает существенные ошибки |

Список нормативно-справочной литературы, литературы для самообразования студентов

- 1.1 Самыгин С.И., Руденко А.М.. Деловое общение (для бакалавров) [Текст] / Самыгин С.И., Руденко А.М. - Москва : КноРус, 2018. - 472 с. (ЭБС ВООК.ru)
- 1.2 Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Изд. 3-е. - Ростов н/Д: Феникс, 2015 г. – 317 стр. (БИБЛИОТЕКА- 25 шт.)
- 1.3 Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. ЭБС Юрайт
- 1.4 Скворцов, А. А. Этика : учебник для среднего профессионального образования / А. А. Скворцов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. (ЭБС)