АЛМАТИНСКИЙ ФИЛИАЛ НЕГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»

Факультет: Kультуры

Кафедра: ООД

KОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине: Психология и этика делового общения

### на тему: Позитивное мышление в проблемной ситуации. Как конструктивно воспринимать критику

Выполнила студентка: Группы 301ПВ , 3-го курса Заочного отделения

Павленко Юлия

Проверила: Ст. Преп. Дмитриева П.Н.

Алматы, 2015

СОДЕРЖАНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ

1. Суть позитивного мышления

. Техника овладения позитивным мышлением. Проблемные ситуации

. Способы конструктивного принятия критики

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

# ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. Стрессовые ситуации переполняют жизнь современного человека. Часто сложно справиться с существующими эмоциональными нагрузками. Одним из эффективных путей борьбы со стрессом является путь культивирования позитивного мышления. Именно оно позволит сохранить внутреннее спокойствие и гармонию, и, в конечном итоге сохранить психическое и физическое здоровье. Не менее важным навыком является умение воспринимать критику. От того какое у нас отношение к критике, как мы воспринимаем критику в свой адрес зависит многое. Неправильно реагируя на критику, мы можем испортить отношение не только с начальством и коллегами по работе (что может сказаться на карьерном росте), но и с близкими людьми.

Цель данной работы: изучить позитивное мышление в проблемной̆ ситуации и методы овладения им, а также приемы конструктивного восприятия критики.

Для достижения цели стоит решение следующих задач:

- ознакомиться с термином позитивного мышления;

изучить технику овладения позитивным мышлением и проблемные ситуации.

- рассмотреть способы конструктивного приянятия критики.

Литература по данному вопросу достаточно многообразна, при написании использовалась литература таких авторов как Аронсон Э., Сидоренко Е.В., Захаров В.П., Скотт Дж. Гр., Майэрс Д., Козлов Н.И. и других.

Структура работы состоит из введения, трёх основных глав, заключения и списка использованной литературы.

# 1. Суть позитивного мышления

Одно из важных мест в теории позитивизма занимает работа Нормана Винсента Пила - «Сила позитивного мышления». Описываемая в ней практика базируется на сплетении религии, психологии и психотерапии.

Философия Пила основана на вере в себя и в свои силы и способности, дарованные Богом. Успеху способствует вера в человеческий дух, который является источником людской силы и пробуждение которого необходимо для достижения свершений.

Суть позитивного мышления в том, чтобы видеть в жизни не препятствия и недостатки, неуспех и нужду, а воспринимать ее как цепочку положительно разрешаемых возможностей, благоприятных желаний, которые следует культивировать в себе и в окружающих. Впрочем, не каждому дано принять принципы позитивного мышления, хотя стремиться к этому необходимо.

Обычно люди проводят свою жизнь в постоянном противостоянии с неурядицами и в своем стремлении наверх не прекращают жаловаться на сопровождающие их путь сложности. Даже имеется понятие такое - невезение, но наряду с ним существует еще и сила духа. И нет причин постоянно сдаваться, сетуя на обстоятельства и не проявляя при этом заложенный в каждого потенциал борьбы.

Один из путей, доступных индивиду - позволить управлять трудностям разумом и оказаться в итоге перед фактом превалирования их в жизни. Если же пойти по пути избавления от негативизма своих мыслей, то каждый человек в состоянии преодолеть препятствия, которые в противном случае его бы сломили. Как говорит сам Пил, все изложенное в книге от Бога, именно он - Великий Учитель человечества.

Прежде всего - вера в собственные силы и дарования, если личные способности не осознанны, то преуспевания не добиться, в этом случае будет мешать чувство неполноценности, граничащее с крушением планов и желаний. Но именно ощущение уверенности в себе способствует личностному росту и свершению поставленных целей.

Рекомендации Пила по изменению внутренней позиции основаны на технологии очищения разума, которую следует проводить хотя бы дважды в день. Страхи и безнадежность, сожаления и ненависть, обиды и чувство вины, все это следует утилизировать и выбрасывать. Уже один факт приложенных в этом направлении усилий сам по себе приносит относительное облегчение.

Впрочем, пустоты не существует, так и тут, на место удаленных отрицательных мыслей приходят новые, но чтобы они вновь не были отрицательными, нужно стремиться к получению положительных эмоций, чтобы мысли были созидательными и позитивными.

Для этого на протяжении дня следует культивировать в себе умиротворяющие образы, которые бы оказывали положительное воздействие на душу и личность. К образам подобным можно отнести впечатления от созерцания морской глади в лунном свете или тишину и спокойствие векового соснового леса, например. Образам помогает артикуляция, ведь в каждом слове скрывается сила. Для контроля своего внутреннего состояния следует иметь увлечения, поскольку исключительно после погружения в некую позитивную деятельность, человек может избавиться от ощущения усталости. В противном случае происходит утекание энергии сквозь безысходность праздности и безделья.

Отсутствие жизненных положительных событий ведет к вырождению индивида и наоборот, чем более глубокое погружение в значимый вид деятельности, тем больше положительной энергии и меньше возможностей погрязнуть в мелких неурядицах. Имеется несложная формула преодоления невзгод с помощью чтения молитв и положительных представлений. Родовым по отношению к термину «позитивное мышление» является понятие «мышление», поэтому рассмотрим их взаимосвязи и специфику.

По мнению ведущих психологов А.Н. Леонтьева и С.Л. Рубинштейна, мышление выступает как совокупность умственных действий, направленных на разрешение определенной проблемы, жизненной ситуации. Мышление есть оперирование в уме образами, символами, знаками с целью принятия правильного решения.

Целый ряд психологических теорий рассматривает проблемы сущности, видов и механизмов мышления, возможностей его развития - это ассоциативная теория, гештальт-психология, бихевиоризм, концепция Ж. Пиаже, деятельностная, смысловая, информационно-кибернетическая теории мышления, теория множественности интеллекта Э. Гарднера и др.

При этом позитивное мышление является относительно новым, недостаточно изученным феноменом в современной психологии и педагогике, а потому - оно не представлено ни в традиционных классификациях видов мышления, ни в упомянутых выше теориях мышления. Проблема воспитания позитивного мышления также ждет своего решения и поиска соответствующих педагогических концепций и технологий.

Одним из основных вопросов психологии, по мнению Л.С. Выготского, является «вопрос о связи между интеллектом и аффектом». Он пришел к выводу о существовании единства аффективных и интеллектуальных процессов. «Мышление и аффект представляют части единого целого - человеческого сознания», поскольку «во всякой идее содержится в переработанном виде аффективное отношение человека к действительности». Идеи Л.С. Выготского послужили основанием для последующих выводов о том, что между эмоциональными и интеллектуальными процессами имеется закономерная взаимосвязь; что развитие эмоций идет в единстве с развитием мышления; что существуют мотивационная и эмоциональная регуляция мышления.

А.Н. Леонтьев отмечает, что «в основе деятельности лежит функциональная система интегрированных и когнитивных процессов, у человека благодаря этой системе эмоции становятся «умными», а интеллектуальные процессы обретают эмоционально-образный характер, становятся смысловыми».

Наиболее разработанной теорией взаимосвязи мышления и эмоций является теория А. Эллиса. Созданная им «формула АВС» показывает, что активизирующая ситуация или событие «вызывает» представления о ситуации, мысли, взгляды и т.п., которые как следствие «порождают» эмоции и поведенческие реакции. Согласно этой модели, первично мышление, поскольку именно оно «запускает» переживание различных эмоций, эмоции выступают как результат мыслей и убеждений человека. По мнению А. Эллиса, важна именно интерпретация, а не сама жизненная ситуация.

Возможность разработки концепции и технологии воспитания позитивного мышления основана на указанной точке зрения о преобладании когнитивных оценок над эмоциями, в силу чего человек может использовать свои мысли, чтобы влиять на чувства. Изменяя когнитивные оценки, можно научиться иначе относиться к происходящему.

В контексте исследуемой нами проблемы особого внимания требует рассмотрение психических явлений оптимизма и пессимизма.

Ясно, что оптимизм и пессимизм проявляются в позитивном или негативном ощущении и восприятии мира, в позитивном и негативном стилях мышления. Очевидно, что оптимизм является одной из важнейших составляющих позитивного мышления и отношения к жизни наряду с активностью и уверенностью в себе.

Как отечественные, так и зарубежные психологи сходятся во мнении о том, что в проблемной ситуации оптимист, человек с позитивным мышлением будет ориентирован на действие. Он стремится выработать достаточный список альтернативных стратегий решения проблемы и поведения. Пессимист, негативно мыслящий, напротив, ориентирован на состояние, в результате чего он не склонен ни искать варианты для преодоления возникшей трудности, ни активно действовать.

Оптимизм и пессимизм отражают не просто тот или иной стиль мышления личности, они представляют собой различную практическую ориентацию человека в мире.

В различных исследованиях посвященных проблеме позитивного мышления употребляются следующие близкие по содержанию термины: саногенное, исцеляющее мышление, положительное, оптимистическое, конструктивное, рациональное, гармоничное, мышление с позиции надежды.

Сущность позитивного мышления, проблема его формирования с древних времен интересовали человечество, науку и практику. Известно учение тибетского ламы Т. Лобсангу Рампы о влиянии мышления на жизнь человека: «мысль - это величайшая сила. И только благодаря позитивному разуму - всегда позитивному - … можно пережить и преодолеть все уготованные страдания и испытания, противостоять обидам, лишениям и, вообще, выжить». Согласно этому учению, негативные мысли вызывают переживание отрицательных эмоций, и не только препятствуют нормальной жизни человека, но и, являясь показателем «лености мышления», существенно задерживают духовное развитие человека. Овладение позитивным мышлением напротив, позволяет человеку быть независимым от обстоятельств, научиться управлять своими поступками и сознанием в целом. В конечном итоге, «все зависит от нашего образа мышления».

Установлено, что «светлые», позитивные мысли являются результатом сознательного управления, а негативные мысли - следствием автоматического реагирования без размышлений и волевых усилий. Доминирование тех или иных мыслей определяется человеком, в силу чего каждый является хозяином своей судьбы настолько, насколько он обладает властью над своими мыслями. Это проявляется, во-первых, в том, что человек есть то, что он о себе думает; во-вторых, образ мыслей способен породить соответствующий образ жизни; в-третьих, результат зависит от качества мыслей и, в-четвертых, «качество» жизни определяет не объективная ситуация, а субъективное реагирование на нее, проявляющееся в преобладающем стиле мышления.

Не секрет, что смысл одного и того же события меняется в зависимости от хода мыслей человека. В соответствии с этим Ю.М. Орлов вводит понятия саногенного (позитивного) и патогенного мышления.

Сущность саногенного (позитивного) мышления состоит в различении вещей, зависящих от нас, от вещей, которыми мы не можем управлять. Это различение позволяет человеку в первом случае - активно изменять ситуации, а во втором - принимать ситуации такими, какие они есть, и приспосабливаться к ним, что сохраняет его психическое и физическое здоровье. Можно утверждать, что саногенное мышление присуще «человеку воли», а патогенное - «человеку привычки». Способность мыслить позитивно представляет собой необходимое условие проявления субъектности, а степень овладения позитивным мышлением говорит о степени внутренней свободы человека.

Анализ работ зарубежных и отечественных исследователей, посвященных проблеме позитивного мышления, позволяет, во-первых, раскрыть сущность понятия «позитивное мышление» и выделить ряд характеризующих его признаков, во-вторых, определить структуру позитивного мышления как психолого-педагогического явления, в-третьих, определить функции позитивного мышления в жизни человека. Все это дает нам возможность представить свою модель позитивного мышления.

Итак, позитивное мышление характеризуется рядом специфических признаков, ведущими из которых будут: наличие положительной Я-концепции; осознание человеком возможности решения проблем, направленность на поиск путей их конструктивного преодоления, наличие мотивации достижения успеха; оптимизм как доминирующий стиль мышления и качество личности; управление образом мыслей; видение позитивной жизненной перспективы.

# **2. Техника овладения позитивным мышлением. Проблемные ситуации**

# Первое, что необходимо для овладения позитивным мышлением - осознание того, что каждый человек сам создает свой дом счастья.

# Второе, чего не следует избегать, так это стремления уяснить все проблемы, которые не дают покоя и гложут.

# Третий принцип позитивного мышления подразумевает постановку целей и приоритетов. Важны четкие цели и мысленное, в подробностях, моделирование их достижения. Мощное средство - умственная визуализация целей.

# Четвертый принцип - это улыбка: «Смех продлевает жизнь».

# Принцип пятый - умение ценить то что есть «здесь и сейчас», каждое мгновение уникально и более никогда не повторится.

# Принцип шестой - оптимизм. Не тот оптимист, который видит все исключительно в розовом свете, а тот, кто уверен как в себе, так и в своих силах.

Позитивное мышление - искусство. Душевный баланс, психическое равновесие, им способствует подлинное искусство - позитивное мышление. Одной из величайших планетарных сил в реальности является сила мысли. Человеку в силах эволюционировать до величайших высот силой собственной мысли.

Если же мыслительный процесс направлен в сторону негатива, то вместо развития будет наблюдаться деградация личности, столь интенсивная, сколь активен в своем падении человек. Сила же позитивного мышления скрывается в неподвластности человека, его в себе культивирующего, влиянию гнева и ненависти, корыстолюбию и мелочности, страху и подлости, то есть негативизму в любых его проявлениях. Каждый индивид своеобразно реагирует на окружение, и именно такая его реакция и будет основой его будущего. Этот постулат свидетельствует о том, что лишь от собственно индивида зависит, какое будущее его ожидает, радостное или же какое-то иное.

В основе позитивного мышления лежат три главных концептуальных принципа:

-обмен энергиями;

искоренение умственной загрязненности;

взаимозависимость тела и ума.

Обмен энергиями заключается в том, что буквально каждая ощущаемая индивидом эмоция сохраняет на тонком его теле вполне определенные следы, впоследствии оказывающие влияние на линию его будущих мыслей. В связи с этим эмоции делятся на одаривающие энергией и отбирающие ее. Для приобретения гармонии следует погрузиться в медитативное состояние, дать возможность разуму модифицировать мысли в положительное русло, гнев преобразовать в милость, печаль - в благодарность.

Устранить совершенно неблагоприятные мысли практически невозможно, однако добиться превращения их в мысли благоприятные вполне доступно. Есть мнение, будто дурные эмоции засоряют мозг, среди них чванливость и ревнивость, запальчивость и ненасытность, своекорыстие и вожделение, зависть и опрометчивость.

Прежде всего, необходимо избавляться именно от них, ибо они - суть проекция недостатков на физическое и духовное здоровье человека. Переживания каждого человека находят отражение в нем самом и в окружающем его мире, поэтому следует принять в качестве аксиомы утверждение о взаимосвязанности человеческого тела с генерируемыми мозгом мыслями. Согласно сути позитивного мышления и сопровождающей его практики предстоит погружение в медитативное состояние, сосредоточение на проблемной ситуации и - ее мысленное разрушение.

# **3. Способы конструктивного принятия критики**

Для начала следует понять: что же мы понимаем под понятием “критика”? Критика - это обсуждение, разбор чего-нибудь с целью вынести оценку, выявить недостатки; отрицательное суждение о чем-нибудь, указание недостатков.

Многие люди очень чувствительны к малейшим намекам на критику. Происходит это потому, что негативная информация вообще для людей оказывается более значимой, чем позитивная, так как, будучи менее обычной, она привлекает к себе больше внимания. Это не значит, что критику как способ воздействия на людей надо исключить. Однако используя ее, необходимо учитывать, в какой форме она должна прозвучать, в какое время и в каком месте. Так, хорошие тренеры никогда не критикуют своих спортсменов сразу после игры, когда эмоции еще не остыли. Они откладывают «разбор полетов» на следующий день, на «холодные головы». Иначе они могут выступить с необоснованной критикой, зря обидеть спортсмена.

Как же рационально воспринимать критику? Нам нередко приходится выслушивать критические замечания в свой адрес. Давно известно, что критика становится полезной лишь тогда, когда люди, которым она адресуется, имеют определенные установки на ее восприятие. Их можно свести к следующим положениям:

Критика в ваш адрес - ваш личный резерв совершенствования. Объективно критика - это форма помощи критикуемому в поисках и устранении недостатков в работе. Критика в ваш адрес - это указание направлений совершенствования того дела, которым вы занимаетесь. Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользы.

Всякое приглушение критики вредно, так как «загоняет болезнь внутрь» и тем затрудняет преодоление недостатка.

Конструктивное (с установкой на улучшение дела) восприятие критических замечаний не может зависеть от того, какими мотивами критикующий руководствовался (важно, чтобы была верно указана суть недостатка).

Деловое восприятие критики не должно зависеть от того, кто (какой человек, с какими целями) высказывает критические замечания. Восприятие критики не должно зависеть от того, в какой форме она преподносится; главное, чтобы были проанализированы недостатки. Главный принцип конструктивного восприятия - все, что я сделал(а), можно сделать лучше. Ценнейшая способность - уметь отыскивать в критике рациональное зерно даже тогда, когда оно с первого взгляда не просматривается.

Любая критика требует размышлений: как минимум - о том, чем она вызвана, как максимум - о том, как исправить положение.

Польза критических замечаний состоит в том, что они анализируют и сферы работы, не затрагиваемые в обсуждении. Первый шаг правильного восприятия критики - фиксация; второй - осмысление и выявление возможности использовать для дела; третий - исправление недостатка; четвертый - создание условий, исключающих его повторения. Если критикуют - значит верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев.

Если критика в ваш адрес отсутствует - это показатель пренебрежения к вам как к работнику.

Наиболее ценная критика указывает на реальные ошибки того, кто, как кажется, работает хорошо.

Критика возможных негативных последствий принятых мною решений - предпосылка своевременного предотвращения сбоев в работе.

Умение увидеть в задаваемых вопросах критическое содержание - важная способность сотрудника и условие обнаружения слабых мест в организации дела.

Подлинно деловое поведение человека предполагает умение выявить критическое отношение к своим действиям и поступкам даже тогда, когда открытая критика отсутствует.

В свою очередь, критикуйте конструктивно. Когда кто-то из вашей команды делает что-либо не так, вам, как руководителю, следует указать ему на это и объяснить, как нужно действовать. Но будьте осторожны - резкость или нетактичность в этом деле могут пошатнуть уверенность человека в себе или подорвать его моральный дух. Мало кому нравится критиковать людей (за исключением отдельных невротиков, которые, увы, иногда встречаются среди нас), но если избрать правильный подход, критика может принести пользу обеим сторонам. Наши краткие рекомендации помогут превратить критику в позитивный инструмент.

Высказывайте критические замечания без промедления, прямо в лицо и с глазу на глаз. Если кто-то делает то, что не должен, вы должны указать на это при первом же удобном случае - не откладывайте разговор надолго. Обращайтесь к человеку напрямую, но уважительно и так, чтобы ситуацию можно было обсудить должным образом. Позаботьтесь о том, чтобы при вашем разговоре не было посторонних. Публичное унижение членов вашей команды вряд ли пойдет на пользу делу.

Убедитесь, что человек согласен с вами. Вы, например, считаете, что ваш подчиненный забыл что-то подготовить на завтра. Но прежде чем устраивать разнос, удостоверьтесь, что это действительно так. Возможно, человек вполне обоснованно передал свою работу кому-нибудь еще, поскольку сам был занят. Поэтому постарайтесь достичь согласия по фактам.

Попросите объяснить причины, а затем выслушайте ответ. Вы оба согласны с тем, что забыли что-то подготовить, но почему? Может быть, вашему работнику проблемы. Но может оказаться, что он просто заболтался с коллегами. Очевидно, что каждый случай требует своего подхода. Дайте работнику возможность объясниться.

Критикуйте действия, а не человека. Не пытайтесь пристыдить кого-либо, не бросайте таких фраз, как: «Ты просто болтун, вот в чем вся проблема». Навешивая ярлыки, вы лишь укрепляете нежелательную модель поведения. Фокусируйте внимание на действии: «Проблема в том, что посторонние разговоры во время работы отвлекают вас».

Представьте ошибку в более широком контексте. Вполне возможно, что ваш сотрудник не полностью представляет возможные последствия своей оплошности. Объясните, почему на нее следует обратить внимание: «Если что-то не готово заранее, то завтра не будет на это времени. График нарушается, и мы будем опаздывать весь день, вызывая недовольство наших подопечных. А кроме того, ...».

Найдите согласованное решение. Ошибка допущена, время вспять не повернуть. Важнее всего сделать так, чтобы она не повторилась впредь. Вам надо найти такое решение, которое удовлетворит вас обоих. В идеале оно должно исходить от самого провинившегося. В этом случае он будет чувствовать себя обязанным выполнить его.

Завершите разговор на позитивной ноте. Вам совершенно ни к чему оставлять работника в подавленном состоянии или подрывать его уверенность в своих силах. Это не способствует повышению производительности труда. Поэтому всегда завершайте разговор комплиментом: «Мы рассчитываем, что с этим будет все в порядке, ведь ты всегда отличался обязательностью» или «Кстати, спасибо за вчерашнее мероприятие ты был там на высоте...».

Не всегда на критику следует отвечать сразу, особенно это касается импульсивных людей. Если вы отличаетесь взрывным характером, лучше немного подождите. Отвечая зло, с чувством оскорбленной гордости, мы, как правило, потом об этом жалеем.

Также чтобы правильно воспринимать критику следует усвоить что: Любая конструктивная критика несет пользу. Не обращение внимание на критику вредно, так как загоняет проблемы глубоко внутрь и затрудняет преодоление недостатков. Не важно, какими мотивами руководствовался критикующий вас человек, важно чтобы верно была указана суть ошибки или недостатка. Всякая критика требует размышлений: минимум о том, что ее вызвало, максимум о том, как поправить положение.

Человек, стремящийся к успеху и самосовершенствованию должен уметь выявлять критическое отношение к себе и к своим действиям даже тогда, когда открытая критика отсутствует.

Американские психологи Коннира и Стив Андреас занимающиеся изучением воздействия критики на здоровье и самочувствие людей пришли к выводу, что ключевым различием между людьми, хорошо переносящими критику, и теми, кто, услышав замечание, чувствует себя опустошенным, является отношение к критике. Людям, остающимся спокойными, легче оценить критику, решить, есть ли в ней рациональное зерно и определиться, как следует себя вести себя. А те, кто не умеет правильно реагировать на критику, не понимает ее истинный смысл, принимают сказанное близко к сердцу и приходят в отчаянье. Если критика конструктивна, не направлена на личность и ведет к повышению производительности деятельности в будущем, то она служит общим интересам. Именно поэтому эффективный вожатый никогда не уклоняется от критики. Стоит заметить, что критики в ваш адрес будет меньше, если вы сами критикуете нечасто и обоснованно. Если это не так, то стоит ознакомиться с секретами бесконфликтности.

# позитивный мышление конструктивный критика

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Польза позитивного мышления для успеха современного человека бесспорна. В основе позитивного мышления лежат три главных концептуальных принципа: 1) обмен энергией; 2) искоренение умственной загрязненности; 3) взаимозависимость тела и ума.

Конструктивно воспринять критику значит:

внимательно выслушать человека, который вас критикует, и тем самым выразить уважение к нему;

попробовать разобраться в своих проблемах и тем самым выразить уважение к себе;

обдумать и воплотить в жизнь предлагаемые перемены, если они уместны.

Также чтобы правильно воспринимать критику следует усвоить, что любая конструктивная критика несет пользу. Не обращение внимание на критику вредно, так как загоняет проблемы глубоко внутрь и затрудняет преодоление недостатков. Не важно, какими мотивами руководствовался критикующий вас человек, важно чтобы верно была указана суть ошибки или недостатка. Всякая критика требует размышлений: минимум о том, что ее вызвало, максимум о том, как поправить положение. Человек, стремящийся к успеху и самосовершенствованию должен уметь выявлять критическое отношение к себе и к своим действиям даже тогда, когда открытая критика отсутствует.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1) Аронсон Э. «Психологические законы поведения человека в социуме», СПб, 2012 г., -328с.

) Козлов Н.И., «Как относиться к себе и к людям, или практическая психология на каждый день», 4изд. пер. и доп., -М: Аст-пресс, 2001г., -336с.

) Майэрс Д. «Социальная психология», СПб, 2012 г., -225с.

) Сидоренко Е.В., Захаров В.П. Методы практической психологии общения. Л., 2010, -328с.

) Скотт Дж. Гр. Конфликты, пути их преодоления. - Киев: Внештогиздат, 2011, 183с.

) Столяренко, Л.Д. Психология делового общения для студентов вузов: учебное пособие / - Ростов н/Д : Феникс, 2012, -163с.

) Фомин Ю.А. Психология делового общения. - Минск, 2013.