

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для обучающихся по специальности
38.02.07 «Банковское дело»

Ставрополь, 2022

Настоящие методические указания составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 38.02.07 «Банковское дело» и программой дисциплины «Психология общения».

Составители: Старикова Г.А.

Рассмотрено на заседании методического объединения «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин, БЖД» протокол №6 от «25» мая 2022 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол №6 от «26» мая 2022г.

Методические указания содержат тематику практических занятий, вопросы к практическому занятию, ситуационные задачи и рекомендуемую литературу.

Актуальность изучения данной учебной дисциплины связана с современной социальной ситуацией, требованиями, предъявляемыми обществом к личности, работающей в сфере эстетических услуг, необходимостью формирования у студентов представлений и умений, связанных с профессиональным становлением и установлением деловых взаимоотношений.

Цель изучения учебной дисциплины состоит в создании условий для формирования у студентов знаний по психологии общения, развития у них умений и навыков конструктивного взаимоотношения между людьми (партнерами и коллегами) в процессе деловой коммуникации, а также содействия их стремлению к личностному и профессиональному росту.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение студентами спецификой общения, структурой коммуникативного акта и условиями установления контакта;
- ознакомление с целями, функциями, видами и уровнями общения; ролью и ролевыми ожиданиями в общении; нормами и правилами профессионального поведения и этикета;
- овладение знанием механизма взаимопонимания в общении; техниками и приемам общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;
- изучение этических принципов общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- приобретение практических навыков выявления источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерностей формирования и развития команды.

В ходе изучения дисциплины студенты должны научиться планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать

приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами.

Процесс изучения дисциплины в соответствии с ФГОС СПО направлен на формирование следующих компетенций:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 13. Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

Содержание

<i>Практическое занятие № 1. Предмет психологии общения</i>	6
<i>Практическое занятие № 2. Общение как социально-психологическая проблема</i>	7
<i>Практическое занятие № 3. Коммуникативная сторона общения</i>	10
<i>Практическое занятие № 4. Перцептивная сторона общения</i>	15
<i>Практическое занятие № 5. Интерактивная сторона в деловом общении</i>	20
<i>Практическое занятие № 6. Виды и формы общения</i>	23
<i>Практическое занятие № 7. Деловая беседа: подготовка и проведение</i>	25
<i>Практическое занятие № 8. Особенности переговорного процесса</i>	27
<i>Практическое занятие № 9. Умение слушать как составной компонент эффективного общения</i>	29
<i>Практическое занятие № 10. Психологические основы общения</i>	30
<i>Практическое занятие № 11. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе общения</i>	35
<i>Практическое занятие № 12. Невербальные особенности общения</i>	38
<i>Практическое занятие № 13. Этика и этикет общения</i>	41
<i>Практическое занятие № 14. Речевые тактики общения при оказании услуг</i>	38
<i>Практическое занятие № 15. Искусство спора в деловом общении</i>	39
<i>Практическое занятие № 16. Эго-состояния клиента и их использование в общении</i>	41
<i>Практическое занятие № 17. Конфликты и способы их предупреждения</i>	42
<i>Практическое занятие № 18. Имидж в деловом общении</i>	45
Список рекомендуемой литературы	46

Практическое занятие № 1

Тема. Предмет психологии общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Термин «деловое общение» появился сравнительно недавно. Этому способствовали изменения, происшедшие в России: развитие предпринимательства, малого бизнеса в связи, с чем возникла насущная потребность в освоении искусством общения. Отсутствие навыков общения не раз ставило в трудное положение даже того, кто считался профессионалом в своей области! Но в деловом общении важен особый «профессионализм»: умение владеть языком, речью.

Практика показывает, что деловое общение имеет свою специфику и, в отличие от дружеского разговора, направлено на достижение определенных целей. «Важнейшая особенность общения состоит в том, – говорит О.А. Баева, – что нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов».

В связи с этим можно определить и специфику общения:

- взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляются в правовых рамках (хорошо, если они строятся на основах взаимного уважения и доверия);
- регламентированность, т. е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема.
2. Определение общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах.

3. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Риторика как наука о содержании коммуникации.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Разговор в офисе. Клиент:

– Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились!
(Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер:

– Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть – «по кофейку»?

Вопрос: является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

2. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

3. Игра «Испорченный телефон». Число участников 5-6 человек. Один из участников остается в помещении, его задача зачитать небольшой текст. Остальные выходят за дверь. Затем по сигналу по очереди участники заходят. Вошедшему зачитывается небольшой текст (5-6 предложений), он передает его следующему, вошедшему и так далее, по цепочке, передается текст. В конце упражнения сравните текст последнего участника и первого.

Практическое занятие № 2

Тема. Общение как социально-психологическая проблема

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Во все времена существовали профессии, где умение общаться ценилось несравненно выше других способностей и навыков. И в наше время существует огромное количество профессий, в которых успеха можно добиться в основном благодаря умению эффективно общаться: правильно излагать свои мысли, понимать собеседника, что называется «с полуслова». Как политикам

и юристам, так и врачам, учителям, продавцам и представителям многих других профессий умение общаться порой бывает более необходимым, чем их профессиональные знания.

Общаясь с другими людьми, индивид усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способности деятельности: формируется как личность. Сложность самого процесса общения, обусловила появление множества определений понятия «общение». **Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия. В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности человека. Можно считать, что общение выполняет многообразные функции, главные из которых:

- организация совместной деятельности;
- формирование и развитие межличностных отношений;
- познание людьми друг друга.

Структура общения состоит из трех взаимосвязанных компонентов:

- коммуникативная сторона общения (обмен информацией между людьми);
- интерактивная сторона общения (организация взаимодействия между индивидами);
- перцептивная сторона общения (процесс восприятия друг друга партнерами по общению).

Таким образом, в общем виде общение можно определить как универсальную реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояния и поведение человека.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других.
2. Сущность общения: его функции, виды, формы.

3. Структура и средства общения.
4. Стили общения.
5. Роль общения в развитии человека и общества.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.)

а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.

б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.

в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.

г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».

д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.

е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.

ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.

з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.

и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.

к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно вставать в школу.

2. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

Практическое занятие № 3

Тема. Коммуникативная сторона общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Процесс коммуникации можно представить следующим образом: 1) кто (передает сообщение) – коммуникатор; 2) что (передается) – сообщение; 3) как (осуществляется передача) – канал; 4) кому (направлено сообщение) – аудитория; 5) с каким результатом передается сообщение – эффективность.

В процессе коммуникации приобретают значение коммуникативные барьеры. Коммуникативные барьеры – это препятствия, возникающие на пути адекватной передачи и усвоения информации. В социальной психологии выделяют следующие виды коммуникативных барьеров: барьеры понимания (фонетический, семантический, логический, стилистический); барьеры отно-

шения (препятствия, связанные с негативным отношением партнеров, или одного партнера по общению друг к другу); барьеры социально-культурного различия (препятствия, обусловленные различиями в социальном, культурном, профессиональном, национальном планах).

2. Вопросы к практическому занятию

1. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).

2. Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.).

3. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации.

4. Техника говорения. Убеждающая коммуникация. Табу в вербальном диалогическом общении.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как вы поступите?

2. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и ваше выступление всем понравилось?

3. На одном из рабочих собраний вы говорите о проблеме реконструкции вашего предприятия. У вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько ваших противников, которые не хотят, чтобы ваши

предложения были приняты руководством. Они задают вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против вас лично и против ваших предложений. После очередного такого замечания вы говорите...

Практическое занятие № 4

Тема. Перцептивная сторона общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Перцептивная сторона общения включает в себя взаимное восприятие, понимание и оценку участниками процесса общения друг друга. Познавая партнера по общению, индивид получает возможность лучше и надежнее определить перспективы совместной деятельности, непрерывно получая сигналы об эффективности этого общения.

Основными механизмами социальной перцепции являются идентификация, эмпатия, рефлексия:

а) идентификация – отождествление, уподобление себя другому человеку, т. е. человек ставит себя на место другого человека;

б) эмпатия (сопереживание) – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме переживания, эмоционального отклика;

в) рефлексия (зеркальное отражение) – осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению.

Наше восприятие резко меняется в зависимости от того, с кем мы общаемся. Черты и образ партнера по общению выстраиваются нами на основе нашей субъективной позиции, что, чаще всего, совершается неосознанно. Именно данные особенности социальной перцепции могут привести к ряду *ошибок восприятия*:

- 1) фактор превосходства проявляется в случае неравенства партнеров;
- 2) фактор привлекательности связан с тем, нравится или не нравится нам партнер по общению;

3) фактор «отношения к нам» проявляется в следующих особенностях:
нам нравятся те люди, которые к нам хорошо относятся, и наоборот;

4) проекция – собственные отрицательные качества переносятся на другого и, как правило, оцениваются негативно;

5) каузальная атрибуция – свойства, соответствующие социальной роли или национальности переносятся на человека – ее носителя.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».

2. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.

3. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла».
Понятие фундаментальной ошибки атрибуции.

4. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.

5. Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др.

6. Проблема восприятия человека человеком (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Биррелл). Межличностная аттракция.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.
«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой. «Крейцерова соната»). «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»). «На

нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»). «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка). Задание 15. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции. - Люди излучают разнообразные сигналы, – объяснил Хаит. – Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает. - А я излучаю сигналы, Эл? - Да, сэр. Все их излучают. - Какие сигналы я излучаю? Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил: -Бледно-красные. - Что? - Марине выглядел озадаченным. - Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности... Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся. - Ну, разве этот парень не псих? – спросил он. - На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, – сказала я. – Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный. - Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население – ходячая радуга. - Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, – ответила я сухо. – Различные эмоции ассоциируются с цветами. Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный – цвет агрессии, гнева, ярости. Черный – болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты

рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии. Марино раздосадованно вновь запустил пленку. - ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, – говорил Хант. – В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть – это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям... - Ну, хорошо, – прервал Марино, – что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали? - О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, – ответил Хант. – Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды – розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал... - Вам нравится такой тип женщин? – спросил Марино. Хант колебался - Нет, сэр. Если быть честным. Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал: - Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали. Задумавшись, Хант наморщил лоб. - Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот

что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Практическое занятие № 5

Тема. Интерактивная сторона в деловом общении

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Интерактивная сторона общения представляет собой совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности.

Интерактивная сторона общения представляет собой стратегию взаимодействия. Существует множество типов взаимодействия людей, прежде всего *кооперация и конкуренция*.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, это необходимый элемент совместной деятельности. Важным показателем кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Что касается другого типа взаимодействия – конкуренции, то здесь чаще всего идет речь о столкновении целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов (субъектов взаимодействия).

Кроме кооперации и конкуренции говорят также о приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
2. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.

3. Ролевое поведение личности в общении («Я»-образ, реальное «Я», имидж «Я»).

4. Модели личности в общении.

5. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

1) Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2) Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3) Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4) Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6) Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7) Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8) Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!

9) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10) Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

Практическое занятие № 6

Тема. Виды и формы общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.

Наиболее распространенными формами общения являются деловая беседа и переговорный процесс.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Формы общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики.

2. Деловое совещание: подготовка и проведение.

3. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.

4. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Предложите новую услугу своего туристического агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

2. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

3. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Практическое занятие № 7

Тема. Деловая беседа: подготовка и проведение

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Деловая беседа – это вид общения, предполагающий обсуждение каких-либо вопросов, результатом которого является принятие решения, разрешение проблемы.

Структура деловой беседы: начало беседы; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед.

2. Технология кадровых бесед.

3. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы.

4. Проблемные или дисциплинарные беседы.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Проанализируйте пример деловой беседы на совещании с руководителем:

- Дмитрий: Спасибо всем за то, что собрались здесь так быстро. Пожалуйста, наливайте себе кофе, и после этого приступим к повестке дня, которую вы видите на доске перед вами. Как вы видите, у нас только два пункта для обсуждения.
- Алексей: Да, Дмитрий. Я хотел бы добавить кое-что к данному списку, если это возможно.
- Дмитрий: К сожалению, Алексей, я улетаю на встречу в другой город в 11.00 часов утра, и у меня очень мало времени. Может ли это подождать, пока я не вернусь из поездки?
- Алексей: Конечно - вы же босс!
- Дмитрий: Хорошо. Итак, как вы знаете, в последнее время у нас очень много расходов, и у меня на данный момент есть прямое указание нашего директората рассмотреть вопрос о максимальном сокращении расходов.

И, я бы хотел, чтобы каждый из вас, как руководитель департамента, подготовил бы мне отчет о возможных вариантах уменьшения расходов в разрезе ваших отделов. Прошу это сделать к моему возвращению из поездки. Я знаю, что экономить в принципе-то не на чем, но приказ есть приказ.

- Семён: Что касается другого нашего вопроса, Дмитрий ...
- Дмитрий: Да, Семён. У тебя есть идеи?
- Семён: Да, есть. Я взял на себя смелость записать свои идеи о том, как эта конкретная проблема может быть решена. Я сделал копию для каждого из вас. Вот.
- Дмитрий: Отлично, Семён! Это то, что нам нужно - ваша инициатива! Теперь мне нужно спешить. Я прочту это в самолете, а остальные могут обсудить идеи Семёна здесь прямо сейчас. Я соберу вас всех на совещание опять, когда вернусь. До свидания!
- Все: Пока!

2. Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Практическое занятие № 8

Тема. Особенности переговорного процесса

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Переговорный процесс – это вид общения, который предполагает совместное обсуждение проблемы с целью принять решение, устраивающее обе стороны, т. е. договориться о сотрудничестве.

Выделяют следующие типы переговоров: по сфере деятельности (дипломатические, политические, экономические, военные, торговые, административные, производственно-технические); по цели (о заключении, выполнении соглашения, о заключении, продлении, изменении договора, для привлечения внимания общественности и т.д.); по характеру взаимоотношений между сторонами (партнерские, конкурентные, конфронтационные). Переговорный процесс осуществляется в несколько этапов: подготовка к переговорам (организационный и содержательный компонент); проведение переговоров; «выход» из переговоров.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Переговоры как вид общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.
2. Поведенческие аспекты в деловых переговорах.
3. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.
4. Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы видите, что на переговорах ваш партнер намеренно искажает факты. Как вы поступите в этом случае?
2. На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?
3. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?
4. Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит

ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Практическое занятие № 9

Тема. Умение слушать как составной компонент эффективного общения
(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Составным компонентом эффективной речевой коммуникации является умение слушать. *Слушание представляет собой процесс восприятия, осмысления и понимания речи говорящего.* Это возможность сосредоточиться на речи партнера, способность выделить из его сообщения идеи, мысли, эмоции, отношение говорящего, умение понять своего собеседника. Это психологическая готовность к контакту с другим человеком.

Процесс слушания имеет два этапа. На первом происходит собственно слушание собеседника. На втором этапе после обдумывания и, если нужно, уточнения сказанного выражают свое отношение к услышанному. К основным видам слушания относят: пассивное (нерефлексивное) слушание, активное (рефлексивное слушание), эмпатическое слушание.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие слушанья. Умение слушать собеседника.
2. Виды слушания и их характеристика.
3. Типичные ошибки слушания.
4. Этапы и правила эффективного слушания
5. Развитие умения слушать.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

2. Вы часто замечаете, что, хотя вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать ваш партнер, ускользает от вас, и вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время вы допустили некоторые ошибки в работе. Как вы думаете, в чем может заключаться причина этого и что вам нужно предпринять?

3. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной организации, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках. Как вы построите беседу с ней в следующий раз?

Практическое занятие № 10

Тема. Психологические основы общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Характер общения во многом определяется психологическими особенностями партнеров по общению. Для эффективного общения необходимо, прежде всего, создание благоприятного психологического климата. Существует несколько психологических приемов, которые позволяют в самом начале общения расположить к себе партнера, это:

- ненавязчивое внушение партнеру сознания его собственной значимости, организации которую он представляет;
- исключительное внимание к партнеру;
- утверждение своей точки зрения с помощью убеждения;
- умение выслушать партнера;
- привлечение и удержание внимания партнера.

В процессе общения партнеры должны добиться взаимной договоренности, достойно выдержать возможную конфронтацию, возникающую из-за противоречия интересов, не разрушив при этом доверительного отношения друг к другу. Для этого им нужно уметь управлять своими эмоциями и налаживать межличностное взаимодействие

Правильные, психологически грамотные действия помогут достижению желаемых результатов.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
2. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
3. Типология темперамента и акцентуаций характера. Характеристика психосоциотипов.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Решите следующую ситуацию. Определите тип темперамента данного ребенка: «Пятилетний Сергей не очень высок для своего роста, но гибок и строен. Обычно, если он падает, то на глазах мгновенно появляются слезы, но он быстро утешается. Любит качаться на качелях, залезать на высокие деревья. Он может быстро отвлечься от своей игры. Его голова и глаза быстро двигаются туда - сюда, как у маленькой птички. Засыпает быстро и легко просыпается. Ритм – его сущность».

Предварительно заполните таблицу, подобрав к каждому алгоритму конкретное соответствие из данной ситуации.

№ п/п	Алгоритм	Конкретное соответствие данной ситуации предложенному алгоритму
1.	Выяснение частоты проявления анализируемых поведенческих реакций человека.	В описании поведения Сергея употребляются слова «обычно», «часто», что указывает на типичность данного поведения.
2.	Определение силы нервной системы.	Высокая физическая активность говорит о сильной нервной системе. (Например, «Любит качаться на качелях, залезать на высокие деревья»).
3.	Определение уравновешенности нервной системы.	Присущее ребенку чувство ритма говорит об уравновешенности нервной системы. (Например, «Обычно, если он падает, то на глазах мгновенно появляются слезы, но он быстро утешается»).

4.	Определение подвижности нервной системы.	Быстрота переключения с одной деятельности на другую говорит о подвижности нервной системы. (Например, «Он может быстро отвлечься от своей игры. Его голова и глаза быстро двигаются туда-сюда»).
5.	Обобщение сочетания свойств нервной системы.	Итак, нервная система Сережи сильная, уравновешенная и подвижная.
6.	Соотнесение установленного сочетания свойств с классификационными признаками типов темпераментов.	Сильная, уравновешенная и подвижная нервная система по классификации И.П. Павлова соответствует сангвиническому темпераменту.

2. Определите тип темперамента данного ребенка: «Ко дню рождения Кати (8 лет) мама пригласила детей такого же возраста, но Катю долго не могли найти. Она спряталась под большим столом, забилась в угол и замерла. Когда ее вытащили из-под стола, она долго плакала, а потом смотрела на игру других детей со скорбным лицом и страданием во взгляде. Затем, преодолев себя, включилась в игру, но очень быстро устала, стала капризничать и плакать».

3. Решите задачи:

1. На основании характеристики определить тип темперамента школьника.

2. Какие свойства нервной системы проявляются в этой характеристике?

А) Виктор Г., III класс. Медлителен. Походка неторопливая, вразвалку. Говорит медленно, но обстоятельно, последовательно. На уроках сидит с довольно равнодушным лицом, сам руки не поднимает, но на вопрос учителя обычно отвечает Правильно. Когда учитель спрашивает, почему он не поднял руку, отвечает односложно: «Да так...» Его трудно рассмешить или рассердить. Сам обычно не обижает товарищей, к ссорам других относится равнодушно. Незлобив, но для товарища ленится что-либо сделать. В разговор вступает редко, больше молчит. Понимает материал не быстро. Требуется несколько раз повторить ему новый материал, но задание выполняет правильно

и аккуратно. Любит порядок. Придя в класс из другой школы, с трудом сдружился с ребятами. По словам матери, часто вспоминает старую учительницу. Видимо, привязчив.

Б) Борис Р., III класс. Безгранично увлекающийся. Часто берет работу не по силам. До крайности подвижный. В любую минуту готов сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Руки не находят покоя. Быстро и часто поворачивает голову во все стороны. Крайне, вспыльчив. Усваивает материал быстро и правильно, но часто от торопливости дает сбивчивые ответы. Приходится все время говорить ему: «Не отвечай сразу, подумай сначала, не торопись». Резко переходит от смеха к гневу и наоборот. Обожает военные игры. Очень инициативен. Учителя буквально засыпает вопросами. Отзывчив и на хорошее и на дурное (на последнее теперь реже, так как с ним ведется большая педагогическая работа). Когда рассердится, еще не умеет себя сдерживать, хотя и старается. Очень любит получать хорошие отметки. Говорит: «Изумрудная пятерочка». Хоть сто раз может сбежать куда угодно, но по дороге часто забывает поручение, так как от желания скорее его выполнить не дослушивает до конца.

В) Саша. Д., II класс. Очень впечатлительный. Малейшая неприятность выводит его из равновесия, плачет по каждому пустяку. Однажды Саша заплакал только из-за того, что сразу не нашел в портфеле учебника. Очень обидчив. Долго помнит обиды и болезненно их переживает. Мечтательный. Часто задумчиво смотрит в окно, вместо того чтобы играть с товарищами. Покорно подчиняется всем правилам. Пассивен в детском коллективе. Часто обнаруживает неверие в свои силы. Если в работе встречаются трудности, он легко опускает руки, теряется и не доводит дела до конца. Но если настоять на выполнении задания, в большинстве случаев выполнит его не хуже других.

Г) Лена В., 2 класс. Девочка очень подвижная, на уроках ни минуты не сидит спокойно, постоянно меняет позу, вертит что-либо в руках, тянет руку, разговаривает с соседом. Легко заинтересовывается всем новым, но сравнительно быстро и остывает. Преобладающее настроение веселое и бодрое. На

вопрос: «Как дела?» – обычно отвечает с улыбкой: «Очень хорошо!», – хотя иногда оказывается, что полученные ею отметки и не так уж хороши. Про пятёрки радостно объявляет всем в доме. Двоек не скрывает, но всегда бодро добавляет: «Это у меня так... случайно...» Иногда огорчается, даже плачет, но ненадолго. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать. На интересных уроках проявляет большую энергию и работоспособность. Легко сходится с подругами, быстро привыкает, к новым требованиям. Весьма разговорчива.

Практическое занятие № 11

Тема. Психологические основы деловых отношений.

Механизмы воздействия в процессе общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Основные механизмы познания другого человека в процессе общения это:

- идентификация (отождествление, уподобление) – это уподобление самому себе, попытка поставить себя на место собеседника;
- эмпатия (сопереживание) это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания;
- рефлексия (обращение назад) – это не просто знание или понимание партнера, а и знание того, как партнер понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.

Способы воздействия партнеров друг на друга:

- заряджение – это бессознательная, невольная подверженность человека определенному психологическому состоянию; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния или психологического настроения;
- внушение – это целенаправленное неаргументированное воздействие; это эмоционально-волевое воздействие одного человека на другого;

- убеждение – это интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению; это логически обоснованная информация, с помощью которой добиваются получения согласия;

- подражание – это (в отличие от заражения и внушения) не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образцов демонстрируемого поведения; это подражание или конкретному человеку или нормам поведения, выработанным группой.

Что **препятствует эффективному** деловому общению?

1. Недостаточное внимание и понимание важности общения;
2. Неправильные психологические установки отдельных работников:

- стереотип мышления;
- предвзятое мнение;
- неправильное отношение к чему-либо;
- отсутствие внимания и потеря интереса;
- неполнота фактического материала.

3. Плохая структура сообщений:

- ошибки в организации сообщения;
- неправильная оценка способностей получателя понять сообщение;
- недостаточная достоверность.

4. Слабая память.

5. Отсутствие обратной связи.

Пути **повышения эффективности** общения: 1) быть постоянно внимательным к партнеру (ам) по общению; 2) управление вниманием, реализуемое следующими приемами:

на начальной стадии общения:

1) прием “нейтральная фраза” – в начале выступления произносится фраза, просто не связанная с основной темой, но имеющая значение, смысл, ценность для всех участников общения и этим фокусирует их внимание;

2) прием “завлечения” – говорящий вначале произносит нечто трудно-воспринимаемым образом (тихо, непонятно, неразборчиво, монотонно и т. п.), тем самым, провоцируя слушающего самому применять способы концентрации внимания;

3) прием “установление зрительного контакта”:

- обвести аудиторию взглядом;
- пристально посмотреть на кого-нибудь;
- фиксация взглядом нескольких человек в аудитории.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения.

2. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.

3. Трудности межличностного общения.

4. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов, историю, которая произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

2. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Практическое занятие № 12

Тема. Невербальные особенности общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Успех любого контакта в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительную атмосферу переговоров, которая зависит зачастую от того, что вы говорите, как вы себя держите. Именно поэтому особое внимание следует обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Невербальные средства общения делятся на визуальные, акустические, тактильно-кинестезические и ольфакторные.

1. Визуальные аспекты невербального общения.

Физиогномика – учение о выражении характера человека в чертах лица и формах тела, в широком смысле – это толкование внешнего облика наблюдаемых явлений.

а) кинесика изучает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций;

- **мимика** – движения мышц лица;

- **жестика** – жестовые движения;

- **пантомимика** – моторику всего тела: позы осанку, поклоны, походку.

2. Акустические:

б) просодика и экстралингвистика – ритмико-интонационное оформление речи (интонация, темп речи, сила голоса, его высота, тембр, пауза, вдох, смех, плач, кашель).

3. Тактильно-кинестезические:

в) такесика – прикосновения в ситуации общения (рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и т. д.)

г) проксемика – расположение людей в пространстве при общении (ориентация в пространстве, дистанция).

Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

- регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами;

- обогащать значения передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста;

- выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Общая характеристика невербальных средств общения.

2. Кинесические аспекты невербальных средств общения. Классификация жестов.

3. Влияние организации пространства в межличностном общении.

4. Акустические средства невербального общения.

5. Национальные особенности невербального общения.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

Проанализируйте душевные переживания человека на основе психофизиологических сигналов.

Герой романа А. Дюма граф Монте-Кристо для выяснения истинной причины своих злоключений переделся священником и под его видом разыскал своего старого знакомого Кадрусса, чтобы расспросить его о событиях давно минувших дней.

– Дантес!... Знавал ли я беднягу Эдмонда! Еще бы, да это был мой лучший друг! – воскликнул Кадрусс, густо покраснев, между тем как ясные спокойные глаза аббата словно расширялись, чтобы единым взглядом охватить собеседника. – А что с ним случилось, господин аббат, с бедным Эдмоном? – продолжал трактирщик. – Вы его знавали? Жив ли он еще? Свободен ли? Счастлив ли?

– Он умер в тюрьме в более отчаянном и несчастном положении, чем каторжники, которые волочат ядро на тулонской каторге.

Смертельная бледность сменила разлившийся было по лицу Кадрусса румянец. Он отвернулся, и аббат увидел, что Кадрусс вытирает слезы уголком красного платка, которым была повязана его голова.

Вопросы:

1. Почему, на ваш взгляд, Кадрусс покраснел?
2. Чем была вызвана бледность Кадрусса?
3. Как можно интерпретировать расширение глаз аббата?

Практическое занятие № 13

Тема. Этика и этикет общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Термин *этикет*, т. е. установленные правила поведения, формы обхождения, принятые в обществе или в какой-либо его части, перешел к нам из французского языка. Корень же этого слова греческий (в переводе – *обычай*), от него происходит слово этика, обозначающее:

- философское учение о нравственности, морали;
- нормы поведения, совокупность правил, принятых среди членов общества, какой-либо социальной или профессиональной группы, корпорации и т. п.

Речевой этикет – совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. В различных сферах человеческой деятельности этикетные средства используются не одинаково. Поэтому в самостоятельные системы выделяются разновидности этикета: воинский, дипломатический, церковный (православный), светский, служебный (деловой) этикет.

Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости и затруднений в общении.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Основные понятия этики и этикета. Мораль. Этика и этикет общения. Основы этикета.

2. Этикетные формулы знакомства, приветствия, представления. Формулы речевого этикета.

3. Визитная карточка. Этикет письменного общения.

4. Этикет телефонного разговора. Основные правила вербального этикета.

5. Compliment.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Наиболее известной системой при приеме на работу на Западе является план «семи пунктов», разработанный Английским Национальным институтом производственной психологии. В него входят:

- 1) физические характеристики – здоровье, внешность, манеры;
- 2) образование и опыт;
- 3) интеллект – способность быстро схватывать суть проблемы;
- 4) способность к физическому труду, устной речи, счету;
- 5) интересы – любое хобби, которое может характеризовать личность кандидата;
- 6) диспозиция – лидерство, чувство ответственности, общительность;
- 7) личные обстоятельства, т.е. как работа будет влиять на личную жизнь.

Достаточно ли программа «семи пунктов», чтобы судить о нравственном содержании личности, поступающей на работу? Какими пунктами Вы бы ее расширили, чтобы выяснить способности и навыки личности к ведению общения? Зачем в анкету поступающего на работу на Западе обязательно вписываются имена поручителей?

2. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

3. На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление – наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

Практическое занятие № 14

Тема. Речевые тактики общения при оказании услуг

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Каждый, кто участвует в коммуникации, интуитивно стремится следовать некоторым нормам и правилам, позволяющим, по его мнению, общаться результативно, успешно. Осознанное достижение цели с минимальными затратами невозможно без планирования деятельности – без “стратегии” и “тактики”. **Коммуникативная стратегия** – это своего рода коммуникативный план, который предполагает определенные коммуникативные цели (на фоне определенных установок) и для которого необходима определенная коммуникативная компетентность. Коммуникативная стратегия (через коммуникативные тактики) проявляется в типовых моделях коммуникативного – и соответственно речевого – поведения. Успешная коммуникативная стратегия исходит из тех или иных коммуникативных **постулатов**, которые демонстрируют условия успешной коммуникации. Постулаты, в свою очередь, уточняются в **правилах**, а правило может конкретизироваться в менее общих по характеру **инструкциях**. **Правила** – это некие положения, в которых описывается, какие действия необходимо совершать для успешной коммуникации.

Совокупность постулатов и правил коммуникативного поведения составляет **коммуникативный кодекс**. **Коммуникативный кодекс** представляет собой сложную систему принципов, регулирующих речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта и базирующихся на ряде категорий и критериев.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Речевые тактики общения: понимающее общение, директивное общение.
2. Полемические приемы.
3. Аргументация речи.
4. Правила ведения диалога. Постановка вопросов и ответов. Убеждение собеседника.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

В отдел менеджмента по персоналу крупной коммерческой фирмы потребовался новый работник. После длительного отбора взяли

перспективного молодого человека с университетским образованием, имеющего также дополнительный диплом курсов менеджмента по персоналу. Главный менеджер этого отдела – опытная и энергичная женщина, однако с непрофильным образованием (высшим экономическим). Новый сотрудник, узнав это, начал проявлять по отношению к ней пренебрежение, относиться "свысока", считая ее непрофессионалом. Собственным образованием и успехами в работе очень гордится, хотя практический опыт имеет небольшой. Главный менеджер отдела оказывается в затруднительной ситуации: ей нужно "приструнить" молодого человека, но при этом она боится потерять авторитет у остальных сотрудников и действительно оказаться в чем-то некомпетентной.

Проанализируйте:

1. Какие психологические феномены проявились в поведении сотрудника и привели к создавшейся ситуации.
2. Какие методы воздействия следует применить руководителю и почему.
3. Дайте характеристику манипулятивного воздействия.
4. Укажите причины манипулятивной установки.
5. Охарактеризуйте способы защиты от манипуляции.
6. Как организовывать и планировать деятельность подчиненных.

Практическое занятие № 15

Тема. Искусство спора в деловом общении

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Между партнерами по общению всегда есть незримая, однако хорошо ощутимая дистанция. Ее можно сравнить с расположением партнеров по вертикальной оси в пространстве общения. Партнер, который «давит», располагается на ней выше, а партнеры, ведущие разговор «на равных», – на одном уровне. Если каждый из партнеров стремится оказаться «выше», происходит конфликт. Понять, какую позицию в общении следует занять, чтобы в разго-

воре никто не лидировал и вопрос решался конструктивно, помогает транзактный анализ ситуации общения, разработанный американским психологом Эриком Берном.

Эрик Берн заметил, что каждый человек в различных ситуациях ведет себя по-разному, как бы исполняет разные психологические роли (Родителя, Взрослого, Ребенка), которые соответствуют его разным внутренним Я, или эго-состояниям.

В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую позицию, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Общая характеристика транзактного анализа Э.Бэрна.
2. Характеристика Эго-состояний Родителя, Взрослого, Ребенка. Виды транзакций в процессе взаимодействия.
3. Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

Определите типы транзакций в следующих ситуациях:

1. Муж:

– Бедлам в доме, ничего нельзя найти! Неужели так трудно сделать уборку?

Жена:

– Прости, пожалуйста, это потому что меня задержали на работе. Я сейчас быстро-быстро все уберу.

2. Двое школьников:

– Надоело сидеть за уроками! Пошли посмотрим видак.

– Какой ответ в последней задаче?

3. Муж и жена:

– Ты не знаешь, где мой ключ?

– Ты ослеп, что ли? Он же в двери торчит.

– При чем тут ослеп – вещи надо класть на свои места, а не разбрасывать, где попало.

– Вот именно! А ты всегда разбрасываешь. Я не прислуга, чтобы все за тобой подбирать! И т. д.

4. – Нынешние цены просто ужасны!

– На зарплату или пенсию жить уже совершенно невозможно.

Практическое занятие № 16

Тема. Эго-состояния клиента и их использование в общении

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Ежедневно на почве расхождений во взглядах, разногласий и противоборства разных мнений, нужд, побуждений, желаний, стилей жизни, надежд, интересов и личностных особенностей возникают причины для конфликтов. Они представляют собой один из результатов каждодневного соперничества и противостояния людей в сфере принципиальных или эмоционально обусловленных столкновений, которые нарушают личностное или межличностное спокойствие.

Существует большое количество трактовок данного понятия, которые зачастую противоречат друг другу. **Конфликт** – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей. Конфликт заключается в противодействии субъектов конфликта и сопровождается негативными эмоциями. Сущностью конфликта является не только возникшее противоречие, но и способ его разрешения, а также стиль реагирования субъектов конфликта в сложившейся ситуации.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие конфликта. Предмет и объект конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия. Причины конфликта.

2. Классификация конфликтов и их характеристика.

3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллена. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения.

4. Типы конфликтных личностей.

5. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.

6. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

3. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов,

руководителем, которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке. Проанализируйте, какие причины легли в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Практическое занятие № 17

Тема. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения
(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Ежедневно на почве расхождений во взглядах, разногласий и противоборства разных мнений, нужд, побуждений, желаний, стилей жизни, надежд, интересов и личностных особенностей возникают причины для конфликтов. Они представляют собой один из результатов каждодневного соперничества и противостояния людей в сфере принципиальных или эмоционально обусловленных столкновений, которые нарушают личностное или межличностное спокойствие.

Существует большое количество трактовок данного понятия, которые зачастую противоречат друг другу. *Конфликт* – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей. Конфликт заключается в противодействии субъектов конфликта и сопровождается негативными эмоциями. Сущностью конфликта является не только возникшее противоречие, но и способ его разрешения, а также стиль реагирования субъектов конфликта в сложившейся ситуации.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие конфликта. Предмет и объект конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия. Причины конфликта.
2. Классификация конфликтов и их характеристика.

3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллена. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения.

4. Типы конфликтных личностей.

5. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.

6. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

3. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем, которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины легли в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Практическое занятие № 18

Тема. Имидж в деловом общении

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Особое значение в формировании имиджа организации имеет имидж ее первого лица, так называемого «лидера организации». Именно от первого лица компании во многом зависит принятие важных решений, а также то, как будет воспринята компания общественностью. Именно первых лиц мы чаще всего видим в средствах массовой информации и именно от них получаем большую часть информации о функционировании организации и, следовательно, ассоциируем с ними всю деятельность организации. Таким образом, имидж руководителя является одним из основных факторов формирования имиджа организации.

Слово «имидж» означает «представление», «образ». Имидж – это сформировавшийся образ делового человека или фирмы, в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих.

П.И. Сидоров, Е.М. Путин, И.А. Коноплева выделяют следующие важнейшие свойства имиджа:

- 1) известность, которая определяется не только уровнем отдельного человека, но и популярностью среди значительной группы людей;
- 2) адресность, т. е. ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, сотрудники, поклонники);
- 3) активность, предполагающая наличие способности обладателя имиджа воздействовать на сознание, эмоции, деятельность других людей;
- 4) динамичность, т. е. способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменениями личности;

5) пластичность, т. е. оперативное изменение имиджа в соответствии с экономическими, политическими, социальными и другими условиями;

б) истинность, т. е. соответствие имиджа истинным качествам субъекта.

Формирование имиджа не является изменением личности человека. Этот процесс не может сделать из одного человека совершенно другого. Поэтому для руководителя важно знание основ психологии для того, чтобы быть в состоянии оценить психологические особенности собственной личности и грамотно использовать свои сильные и слабые стороны. Понимание особенностей личности может помочь понять причины существования создавшегося, исходного имиджа.

Обретение удачного имиджа позволит достичь больших успехов в профессиональной деятельности, максимально подчеркнуть лучшее в человеке, придаст ему больше уверенности в себе.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие имиджа. Функции имиджа. Основные компоненты имиджа.
2. Индивидуальный имидж. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
3. Корпоративный имидж. Благоприятный и нейтральный имидж фирмы.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

2. Предположим, у вас есть два кандидата на должность начальника инженерно-конструкторского бюро: один – ума палата, утопает в творческих идеях, захвачен работой, заражает вдохновением людей, но, как истинный ученый, совершенно не следит за своей внешностью; другой – холоден, вежлив, подтянут, умеет вести беседу и концентрироваться на делах, планирует работу подчиненных. Кого вы пригласите на работу и почему?

3. С вашей точки зрения, все правила этикета сводятся к простоте, естественности и дружелюбию, а общение должно приносить радость. Вы находитесь на деловой встрече, в ходе которой партнеры пытаются манипулировать друг другом ради достижения собственных интересов. Каждый ведет свою игру. Вы заинтересованы в положительном исходе встречи, но такой подход к делу вызывает у вас отвращение. Что вы будете делать? Играть по общим правилам или согласно своим жизненным принципам?

4. Ваше желание – устроить на своей фирме презентацию нового продукта. Фирма располагает средствами для составления рекламных буклетов, для приглашения гостей и проведения банкета, но ее финансовые возможности не позволяют оплатить для всех приглашенных места в гостинице по соответствующему разряду. Как вы все организуете?

Список рекомендуемой литературы

Список основной литературы

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — (Среднее профессиональное образование). URL: <https://znanium.com/catalog/product/766784>

Список дополнительной литературы

2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>