

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**
для обучающихся по специальности
08.02.01 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»

Ставрополь, 2023

сведения о сертификате ЭЦ

Владелец: Кандаурова Наталья
Владимировна, директор
Сертификат:
0298d2a100a6b37d85433743564d5a7918
Действителен: с 01.12.2025 12:39:11 по
01.03.2027 12:49:11

Настоящие методические указания составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 08.02.01 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений» и примерной программой дисциплины «Психология общения».

Составители: Старикова Г.А.

Рассмотрено на заседании методического объединения «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин, БЖД», протокол №7 от «24» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол №7 от «25» мая 2023 г.

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

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

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 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, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. 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 13 Способный при взаимодействии с другими людьми достигать 5 поставленных целей, стремящийся к формированию в строительной отрасли и системе жилищно-коммунального хозяйства личностного роста как профессионала

Содержание

<i>Практическое занятие № 1. Предмет психологии делового общения</i>	7
<i>Практическое занятие № 2. Психологические особенности делового общения</i>	9
<i>Практическое занятие № 3. Невербальные особенности делового общения</i>	12
<i>Практическое занятие № 4. Этика и этикет делового общения. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.</i>	15
<i>Практическое занятие № 5. Умение слушать как составной компонент эффективного общения</i>	18
<i>Практическое занятие № 6. Речевые тактики общения при оказании услуг</i>	20
<i>Практическое занятие № 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</i>	22
<i>Практическое занятие № 8. Деловая беседа: подготовка и проведение. Особенности переговорного процесса.</i>	24
<i>Практическое занятие № 9. Механизмы воздействия в процессе общения</i>	26
Вопросы к дифференциальному зачету.....	29
Рекомендуемая литература.....	33

Практическое занятие № 1

Тема. Предмет психологии делового 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. Психологические основы делового общения

(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 способы 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 Гаю 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. Невербальные особенности делового 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 оттого, 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 переоделся священником и под его видом разыскал своего старого знакомого Кадруса, чтобы расспросить его о событиях давно минувших дней.

– Дантес!... Знал ли я беднягу Эдмона! Еще бы, да это был мой лучший друг! – воскликнул Кадрус, густо покраснев, между тем как ясные спокойные глаза аббата словно расширились, чтобы единым взглядом охватить собеседника. – А что с ним случилось, господин аббат, с бедным Эдмоном? – продолжал трактирщик. – Вы его знали? 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 № 4

Тема. Этика и этикет делового общения. Моральные принципы и нормы как основа эффективного 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 № 5

Тема. Умение слушать как составной компонент делового 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 постройте беседу с ней в следующий раз?

Практическое занятие № 6

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. Полемиические 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 № 7

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-Киллмена. 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 № 8

Тема. Деловая беседа: подготовка и проведение. Особенности переговорного процесса

(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 № 9

Тема. 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 заряджения 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 трудновоспринимаемым 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?

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Предмет и задачи общения. Понятие общения.
2. Определение общения. Формы и виды общения. Основные функции общения.
3. Структура и средства общения. Стили общения.
4. Характеристика перцептивной, коммуникативной, интерактивной сторон общения.
5. Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Основные элементы процесса коммуникации. Коммуникативные барьеры.
7. Понятие социальная перцепция. Функции и механизмы социальной перцепции. Ошибки межличностного восприятия.
8. Проблема восприятия человека человеком. Эффекты межличностного восприятия.
9. Интерактивная сторона общения. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
10. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.
11. Типы взаимодействия по Э.Берну (ребенок-взрослый-родитель). Треугольник Карпмана.
12. Основные стили общения.
13. Механизмы воздействия в процессе общения.
14. Определение общения. Специфика общения. Основные виды общения.
15. Понятие деловой беседы, ее основные функции. Классификация деловых бесед.
16. Психологические приемы влияния на партнера. Личность и основные проблемы межличностного общения.
17. Поведение человека в организации и типы сотрудников.

18. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения.

19. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.

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

21. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.

22. Переговоры как вид общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.

23. Поведенческие аспекты в деловых переговорах.

24. Общая характеристика основных этапов переговорного процесса. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.

25. Национальные особенности ведения переговоров.

26. Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.

27. Умение слушать как составной компонент эффективного общения. Понятие слушанья. Виды слушания и их характеристика.

28. Типичные ошибки слушания.

29. Этапы и правила эффективного слушания. Развитие умения слушать.

30. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.

31. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.

32. Типология темперамента. Характеристика психосоциотипов.

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

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

35. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.
36. Общая характеристика невербальных средств общения.
37. Кинесические аспекты невербальных средств общения. Влияние организации пространства в межличностном общении.
38. Национальные особенности невербального общения.
39. Акустические средства невербального общения.
40. Этика и этикет общения.
41. Этикет письменного общения.
42. Этикет телефонного разговора.
43. Понятие спора. Общая характеристика основных видов спора.
44. Правила и принципы ведения различных видов спора.
45. Речевые тактики общения: понимающее общение, директивное общение.
46. Аргументация речи. Правила ведения диалога. Убеждение собеседника. Критика оппонентов
47. Compliment как средство повышения эффективности общения.
48. Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.
49. Эго-состояния клиента и их использование в общении.
50. Понятие конфликта. Виды, структура конфликта.
51. Стадии протекания конфликтов. Общение в конфликте.
52. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
53. Управление конфликтом. Регуляция эмоционального состояния.
54. Понятие имиджа. Основные компоненты имиджа. Индивидуальный имидж.
55. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.
56. Каковы основные причины возникновения конфликтов в процессе коммуникации.

57. Перечислите основные требования, предъявляемые к поведению человека в конфликтной ситуации.

58. Понятие имиджа. Функции имиджа. Основные компоненты имиджа.

59. Индивидуальный имидж. Технологии построения имиджа. Внешнее впечатление.

60. Корпоративный имидж. Благоприятный и нейтральный имидж фирмы.

61. Требования к одежде и внешнему виду человека.

62. Речевой имидж человека.

Список рекомендуемой литературы

Список основной литературы

1. Барышева, Матюхина, Шередер Этика и Психология общения (сфера сервиса): Учебное пособие - Москва: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2019
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

Список дополнительной литературы

1. Н.С. Ефимова Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие (Среднее профессиональное образование). М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019.
<http://znanium.com/catalog/product/766784>
2. Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология общения: Учебное пособие М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2021
<https://znanium.com/catalog/product/1145958>