

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»  
для студентов специальности  
40.02.02 «Правоохранительная деятельность»**

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 по специальности **40.02.02 «Правоохранительная деятельность»** и 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 «26» 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 результатов:

ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.

## Содержание

<i>Практическое занятие № 1. Предмет психологии делового общения</i>	6
<i>Практическое занятие № 2. Общение как социально-психологическая проблема</i>	8
<i>Практическое занятие № 3. Коммуникативная сторона общения</i>	11
<i>Практическое занятие № 4. Интерактивная сторона общения</i>	13
<i>Практическое занятие № 5. Перцептивная сторона общения</i>	16
<i>Практическое занятие № 6. Виды и формы общения</i>	21
<i>Практическое занятие № 7. Деловая беседа: подготовка и проведение</i>	23
<i>Практическое занятие № 8. Особенности переговорного процесса</i>	25
Вопросы к зачету	27
Список рекомендуемой литературы	31

## **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. 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 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 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 отношения (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 диадическом 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. Интерактивная сторона общения

(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 транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях 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 № 5

### 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 проныцателен, – 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 № 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?

## **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. Н.С. Ефимова Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие (Среднее профессиональное образование). М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020.  
<http://znanium.com/catalog/product/766784>

### ***Список дополнительной литературы***

1. 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>