

Электронный архив УГЛТУ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ГБОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический
университет»

Кафедра истории и социально-политических дисциплин

**Л. А. КИСЕЛЕВА,
Т. Н. ПОМАЗУЕВА**

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ПРАКТИКУМ

Часть первая

Методические указания для студентов очной и заочной форм
обучения по специальностям 100100, 100400

Екатеринбург
2014

Печатается по рекомендации методической комиссии ФТиС.

Протокол № от

Рецензент: Заведующий кафедрой философии УГЛТУ, доцент
Новикова О. Н.

Редактор

Оператор компьютерной верстки

Подписано в печать

Плоская печать

Формат

Заказ

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ

Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Организация самостоятельной работы	4
Тема 1. Понятие и виды общения. Понятие делового общения	5
Тема 2. Структура делового общения	10
Тема 3. Основные формы делового общения	16
Тема 4. Этические нормы и принципы делового общения	23
Тема 5. Конфликты в деловом общении	28
Тестовые задания	36

ВВЕДЕНИЕ

Курс «Психология делового общения» занимает особое место в ряду психологических дисциплин, изучаемых студентами факультета туризма и сервиса УГЛТУ.

Любая проблема (экономическая, правовая, политическая, управленческая), возникающая в сфере бизнеса, производства товаров, оказания услуг, неизбежно становится психологической проблемой, т.к. ее постановка всегда связана с поиском и применением таких способов и приемов общения, которые смогут обеспечить ее эффективное решение.

Современные требования к профессиональной подготовке специалистов ставят перед высшей школой новые задачи, одной из которых является формирование коммуникативной компетентности будущего специалиста.

Коммуникативная компетентность предполагает владение навыками общения в определенном профессиональном коллективе, умениями, которые обеспечивают решение задач, составляющих суть той или иной профессиональной деятельности.

Проблема обучения профессиональной речи, речевому поведению, навыкам ведения дискуссии может быть успешно решена в том случае, если это обучение основано на единой концепции, на базе целостного курса.

Данный практикум призван углубить базовые профессиональные знания в области теоретических аспектов психологии делового общения в сфере туризма, сформировать и закрепить практические навыки использования коммуникативной техники и технологии делового общения в туризме.

ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Одной из основных форм учебного процесса является самостоятельная работа студента. Основные виды самостоятельной работы – это изучение источников и пособий.

Источниками являются энциклопедии, словари, учебники, монографии, научные статьи. Научная и учебная литература находится в библиотеке УГЛТУ (корпус 1, ауд. 128), кабинете общественных наук (корпус 1, ауд. 412), УЛК-7 – INTERNET.

ТЕМА 1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ОБЩЕНИЯ. ПОНЯТИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Вопросы к семинарскому занятию

- I. Понятие общения
 1. Функции общения
 2. Три стороны общения:
 - А) перцептивная;
 - Б) коммуникативная;
 - В) интерактивная.
 3. Виды общения
- II. Понятие делового общения
 1. Особенности делового общения
 2. Виды делового общения
 3. Основные этапы делового общения

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

- 1.1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной ; [рец.: Е. Л. Касьяник, Н. А. Смирнов]. - М.: Юрайт, 2012. - 463 с.
- 1.2. Власова, Тамара Ильинична. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие / Т. И. Власова, М. М. Данилова, А. П. Шарухин; Балтийский междунар. ин-т туризма. - СПб.: Д.А.Р.К., 2009. - 288 с.
- 1.3. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Сервис", "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение" / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова; [рец.: А. И. Крупнов, Д. А. Киселева]. - М: Академия, 2008. - 192 с.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

- 2.1. Дерманова, И. Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: методические рекомендации / И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. - СПб.: Речь, 2008. - 40 с.
- 2.2. Киселева Л.А., Помазуева Т.Н. Мир эмоций человека и регуляция деятельности: учебно-методическое пособие. Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2007, 68с.
- 2.3. Кузнецов, Игорь Николаевич. Язык мимики и жестов [Текст] / И. Н. Кузнецов, А. А. Масалов. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 252 с.
- 2.4. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Е. Н. Мананикова. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2012. - 208 с.

- 2.5. Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства: Методические указания для практических занятий для студентов очной и очно-заочной форм обучения Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2011. – 20 с.
- 2.6. Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е. А. Калистратова [и др.] Федерал. агентство по образованию, Урал. гос. лесотехн. ун-т. - Екатеринбург: [УГЛТУ], 2008. - 360 с.: ил.
- 2.7. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культур. сервис и туризм" / Д. М. Рамендик, О. В. Солонкина, С. П. Слаква. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2005. - 160 с
- 2.8. Суховершина, Юлия Валерьевна. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - М. : Академический Проект : Трикста, 2006. - 128 с.
- 2.9. Титова, Лариса Григорьевна. Технологии делового общения [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 239 с
- 2.10. Чернов, Игорь Владленович. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Текст] / И. В. Чернов. - М.: ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2008. - 136 с.

Ответьте на вопросы

1. Объясните содержание понятия «общение»
2. Какие выделяют виды общения?
3. Назовите три стороны общения и объясните их взаимосвязь.
4. В чем заключаются функции общения?
5. Дайте определение понятия «деловое общение» и раскройте его особенности
6. Назовите основные этапы делового общения и дайте их характеристику.

Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

ЗАДАНИЕ 2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

ЗАДАНИЕ 3. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

ЗАДАНИЕ 4. Тест «Ваш стиль и способности к общению»

Цель методики – расширить и углубить знания самой личности об уровне и характере своих коммуникативно-лидерских способностей, выявить наиболее сильные и слабые стороны. По доминированию тех или иных признаков можно выявить стиль общения в процессе ведения дискуссий и переговоров, свои способности к деятельности руководителя.

Инструкция: *Ниже перечислены качества личности, которые вам присущи в большей или меньшей степени. Оцените их по трехбалльной шкале:*

-3 балла – присущи в большей степени;

-2 балла – присущи;

-1 балл – присущи в меньшей степени.

1. 1 Способность настоять на своем

1.2 Независимость и оригинальность суждений

1.3 Способность выступить с докладом, сообщением

1.4 Способность вести дискуссию

- 1.5 Напористость и даже непримиримость
- 1.6 Доброжелательность, отзывчивость
- 1.7 Исполнительность
- 1.8 Способность подчинить своей воле других
- 1.9 Эмоциональность, непосредственность
- 1.10 Рациональный подход к делу
- 1.11 Способность проводить в жизнь свои идеи
- 1.12 Доступность в общении
- 1.13 Серьезность, обязательность
- 1.14 Чувство юмора
- 1.15 Способность обстоятельно инструктировать кого-либо
- 1.16 Способность убедить собеседника в чем-либо
- 1.17 Спокойное или даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе
- 1.18 Способность понять каждого, войти в его положение
2. *Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее характерны для вас:*
 - 2.1 Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают
 - 2.2 Вы, как правило, придумываете какие-то оригинальные развлечения
 - 2.3 Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества
 - 2.4 Вы беседуете с кем-то по душам
 - 2.5 Иногда в вас появляется агрессивность
 - 2.6 Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем
 - 2.7 Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие
 - 2.8 Вас, как правило, выбирают тамадой
 - 2.9 Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится
 - 2.11 Вам приходится кое-кого достаточно строго ставить на место
 - 2.12 Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования
 - 2.13. На развлечения вам часто жаль времени
 - 2.14. Вы любите рассказывать смешные анекдоты и рассказы
 - 2.15. Вы предпочитаете вести деловые переговоры
 - 2.16. Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить
 - 2.17. К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно
 - 2.18. Почему-то именно вам пытаются излить душу
3. *При разрешении конфликтных ситуаций вам удается лучше и эффективнее применять одни приемы и несколько хуже – другие.*

Оцените по трехбалльной шкале приемы (действия), которые вам удается применить лучше всего:

- 3.1. При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства
- 3.2. Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения конфликтной ситуации
- 3.3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности
- 3.4. Аргументированно доказываю свою точку зрения
- 3.5. Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать
- 3.6. Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и выводы
- 3.7. Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив
- 3.8. Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель
- 3.9. Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выражать обиду
- 3.10. В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение
- 3.11. В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца
- 3.12. В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента
- 3.13. Конфликт – дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку
- 3.14. Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя юмор и шутку
- 3.15. В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват
- 3.16. В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента
- 3.17. Стараюсь не вникать в конфликт, если меня это не касается
- 3.18. Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

Подсчет результатов по каждому качеству осуществляется простым суммированием баллов, которые вы себе выставили в ответы на вопросы первой позиции (1.1+ 2.1+ 3.1), далее по второй (1.2+2.2+3.2) и т. д. При суммировании баллов по каждому качеству личности вы можете набрать минимально 3, максимально 9 баллов.

Результаты:

- 9 баллов – очень высокий уровень развития способностей
- 8 баллов – высокий уровень
- 7 баллов – значительно выше среднего

- 6 баллов – чуть выше среднего
- 5 баллов – средний уровень
- 4 балла – чуть ниже среднего
- 3 балла – ниже среднего
- 2 балла – низкий уровень
- 1 балл – очень низкий

ПОЛЯРНАЯ ШКАЛА КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

Способности	Полярная шкала оценок	Способности
1 Консервативный	9876543210123456789	2. Эвристический
3. Монологичный	9876543210123456789	4. Диалогичный
5. Агрессивный	9876543210123456789	6. Доброжелательный
7. Вedomый	9876543210123456789	8. Лидерский
9. Эмоциональный	9876543210123456789	10. Рациональный
11. Авторитарный	9876543210123456789	12. Демократический
13. Серьезный	9876543210123456789	14. Юмористический
15. Инструктирующий	9876543210123456789	16. Внушающий

Для более полного раскрытия диагностируемых качеств можно провести дискуссию на какую-нибудь проблемную тему. На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать вывод о стиле общения личности.

ТЕМА 2. СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Вопросы к семинарскому занятию

I. Перцептивная сторона делового общения

1. Понятие социальной перцепции
2. Механизмы межличностного восприятия
3. Эффекты межличностного восприятия
4. Способы борьбы с бессознательными искажениями образа делового партнера

II. Интерактивная сторона делового общения

1. Основные теории интеракции
2. Манипулятивная интеракция
3. Основные группы манипулятивных уловок: организационно-процедурные, логические и психологические

III. Коммуникативная сторона делового общения

1. Виды коммуникативных барьеров
2. Техники активного слушания – основа коммуникативной компетентности
3. Техники регуляции эмоционального состояния
4. Вербальный и невербальный каналы передачи информации

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

- 1.1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной ; [рец.: Е. Л. Касьяник, Н. А. Смирнов]. - М.: Юрайт, 2012. - 463 с.
- 1.2. Власова, Тамара Ильинична. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие / Т. И. Власова, М. М. Данилова, А. П. Шарухин ; Балтийский междунар. ин-т туризма. - СПб.: Д.А.Р.К., 2009. - 288 с.
- 1.3. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Сервис", "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение" / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова ; [рец.: А. И. Крупнов, Д. А. Киселева]. - М. : Академия, 2008. - 192 с. : ил., фото.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

- 2.1. Дерманова, И. Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: методические рекомендации / И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. - СПб.: Речь, 2008. - 40 с.
- 2.2. Киселева Л.А., Помазуева Т.Н. Мир эмоций человека и регуляция деятельности: учебно-методическое пособие. Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2007, 68с.
- 2.3. Кузнецов, Игорь Николаевич. Язык мимики и жестов [Текст] / И. Н. Кузнецов, А. А. Масалов. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 252 с.
- 2.4. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / Е. Н. Мананикова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 208 с.
- 2.5. Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства: Методические указания для практических занятий для студентов очной и очно-заочной форм обучения Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2011. – 20 с.
- 2.6. Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е. А. Калистратова [и др.] Федерал. агентство по образованию, Урал. гос. лесотехн. ун-т. - Екатеринбург : [УГЛТУ], 2008. - 360 с.: ил.

- 2.7. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культур. сервис и туризм" / Д. М. Рамендик, О. В. Солонкина, С. П. Слаква. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2005. - 160 с
- 2.8. Суховершина, Юлия Валерьевна. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - М. : Академический Проект : Трикста, 2006. - 128 с.
- 2.9. Титова, Лариса Григорьевна. Технологии делового общения [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ, 2008. - 239 с
- 2.10. Чернов, Игорь Владленович. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Текст] / И. В. Чернов. - М.: ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2008. - 136 с.

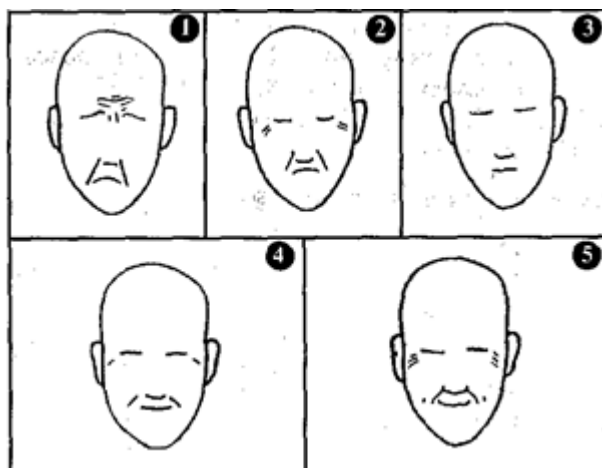
Ответьте на вопросы

1. Кто ввел понятие «социальная перцепция»?
2. Перечислите основные механизмы межличностного восприятия.
3. Назовите основные виды социальных стереотипов
4. В чем отличие механизмов социальной перцепции и каузальной атрибуции?
5. Перечислите основные факторы, вызывающие аттракцию.
6. Объясните, в чем суть эффекта ореола.
7. Приведите примеры причинно-следственных силлогизмов и неправомерных аналогий.
8. Назовите основные виды коммуникативных барьеров.
9. Что такое «схема Мицича»?
10. Дайте определение коммуникативной компетентности.

Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. «Чтение» мимики собеседника.

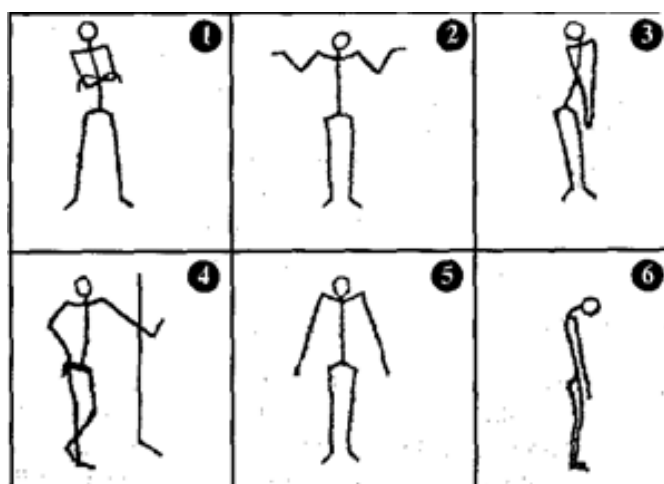
В течение 3 мин. определите по мимическим схемам эмоциональное состояние человека. Результаты своего наблюдения занесите в таблицу: поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции указанный в группе мимических выражений.



Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
<i>Спокойствие, уверенность</i>	
<i>Ярость, отчаяние, ужас</i>	
<i>Удовлетворенность</i>	
<i>Радость, восторг</i>	
<i>Тревога, страх, обида</i>	

ЗАДАНИЕ 2. «Чтение» поз собеседника.

Определите, какому состоянию человека, какому отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Результаты своего наблюдения занесите в таблицу: поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции указанный в группе изображений.



Психическое состояние, отношение	Номер позиции на рисунке
<i>Робкий, виноватый, убитый горем</i>	
<i>Высокомерие, пренебрежение, самоуверенность</i>	
<i>Тревожность, ожидание,</i>	

<i>неуверенность</i>	
<i>Растерянность, непонимание, сомнение</i>	
<i>Смущение, застенчивость, печаль</i>	
<i>Удивление, нерешительность, недоумение</i>	

ЗАДАНИЕ 3. Проверка способности связывать в единое целое различные элементы невербального общения и соотносить их с речью.

Подберите к фразам 1-8 соответствующее фотоизображение (не более одного).



1. «Мне трудно припомнить вчерашний день».
2. «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну».
3. «Вы ответите за свой произвол».
4. «Я требую немедленного исполнения моих указаний».
5. «Нет, я не смогу это пережить».
6. «Вот это да»!
7. «Да, крепко я влип».
- 8 «Как невыносимо это ожидание!».

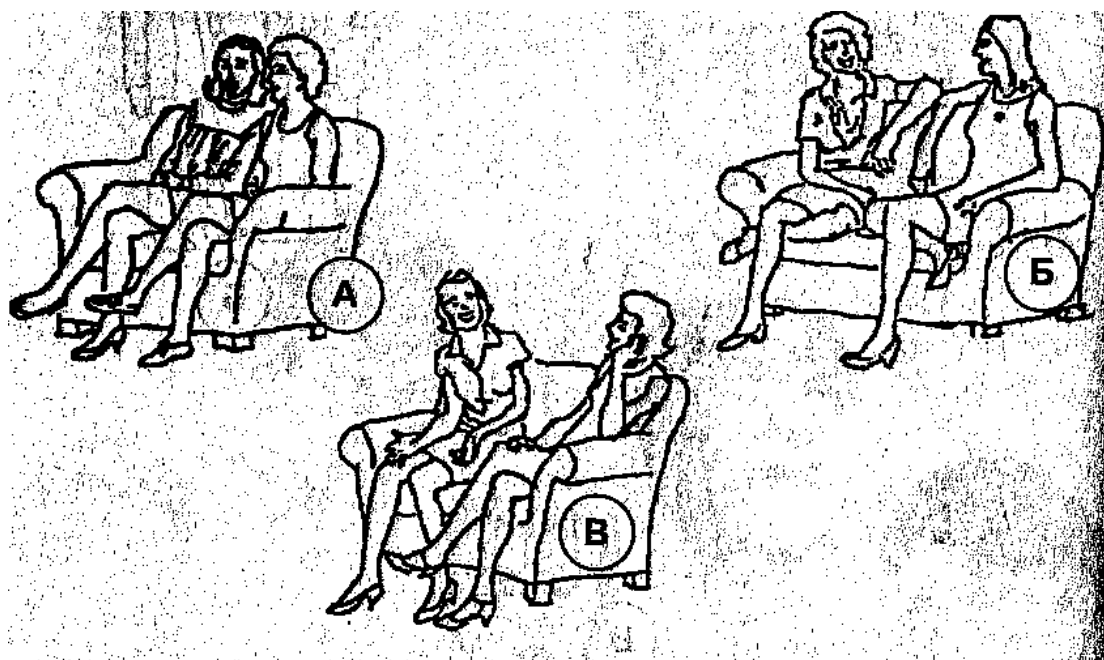
ЗАДАНИЕ 4. Известно, что заключение коммерческой сделки облегчается, если клиент в процессе общения находится в позиции «ребенка» или «родителя». Вам предлагается разделить приведенные ниже приемы перевода клиента в крайние позиции на

2 группы. В первой должны оказаться приемы, предназначенные для «ребенка», во второй – для «родителя».

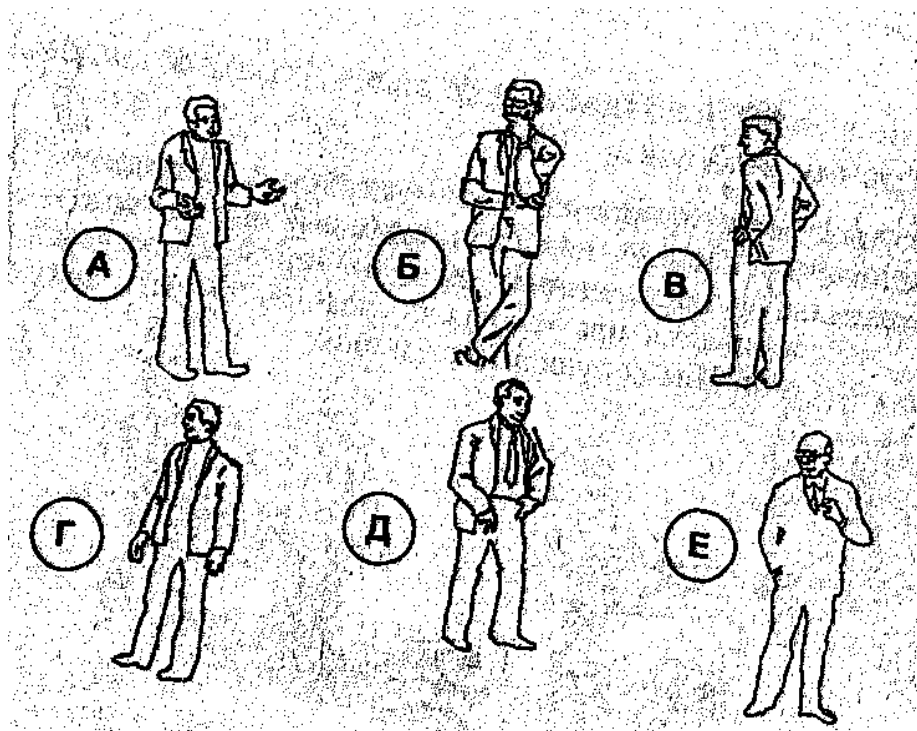
- Аргументация с точки зрения прагматизма («Хотя этот тур стоит дороже, но на него распространяется система скидок»);
- Оценка высказываний собеседника как безответственных, намеки на плохую информированность;
- Похвала или откровенная лесть;
- Ссылка на внешний авторитет, мнение которого совпадает с мнением клиента;
- Упоминание о групповых нормах и стандартах («В этом сезоне все отдыхают....»)
- Ссылка на внешний авторитет, мнение которого противоречит мнению клиента;
- Аппеляция к нормам морали, этики; ставка на ложный стыд («Как вы можете говорить такое!»)
- Подчеркивание противоречий между теорией и практикой, словом и делом («Конечно, знакомые могут вам говорить, что... Но на самом деле....»)

ЗАДАНИЕ 5. Проверка способности оценивать тип взаимодействия между собеседниками по невербальным признакам.

Ситуация 1. Очень близкие приятельницы ведут непринуждённую беседу, при этом очень хорошо, раскованно чувствуют себя друг с другом. Укажите пару, соответствующую заданной ситуации. Объясните свой выбор.



Ситуация 2. Двое мужчин проявляют нервозность, взаимную неприязнь, но каждый выражает это по-своему. Один потрясен несправедливостью партнера; он отвернулся и старается контролировать себя, чтобы не ответить грубостью. Другой чувствует себя правым и ведет себя высокомерно. Подберите пару собеседников. Объясните свой выбор.



ТЕМА 3. ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Вопросы к семинарскому занятию

I. Деловые переговоры

1. Цель деловых переговоров
2. Подготовка переговоров: организационный и содержательный аспект
3. Стратегии ведения переговоров
4. Анализ результатов переговоров
5. Национальные стили ведения переговоров

II Спор как форма делового общения

1. Виды спора: диспут, деловая дискуссия, полемика
2. Психологические уловки в споре
3. Правила поведения в споре
4. Этапы деловой дискуссии
5. Стратегии и тактики деловой дискуссии

III Деловые собрания и совещания

1. Понятие и классификация

2. Стили ведения делового собрания и совещания

IV Деловая беседа

1. Функции деловой беседы
2. Структура деловой беседы
3. Правила ведения деловой беседы
4. Способы аргументации в деловой беседе

V Публичные выступления

1. Подготовка к выступлению
2. Композиция выступления
3. Типы аргументации в выступлениях
4. Способы воздействия на слушателей
5. Имидж оратора

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

1.1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной ; [рец.: Е. Л. Касьяник, Н. А. Смирнов]. - М.: Юрайт, 2012. - 463 с.

1.2. Власова, Тамара Ильинична. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст] : учебное пособие / Т. И. Власова, М. М. Данилова, А. П. Шарухин ; Балтийский междунар. ин-т туризма. - СПб. : Д.А.Р.К., 2009. - 288 с.

1.3. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Сервис", "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение" / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова; [рец.: А. И. Крупнов, Д. А. Киселева]. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

2.1. Дерманова, И. Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: методические рекомендации / И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. - СПб.: Речь, 2008. - 40 с.

2.2. Киселева Л.А., Помазуева Т.Н. Мир эмоций человека и регуляция деятельности: учебно-методическое пособие. Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2007, 68с.

2.3. Кузнецов, Игорь Николаевич. Язык мимики и жестов [Текст] / И. Н. Кузнецов, А. А. Масалов. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 252 с.

2.4. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / Е. Н. Мананикова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 208 с.

2.5. Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства: Методические указания для практических занятий для

студентов очной и очно-заочной форм обучения Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2011. – 20 с.

2.6. Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е. А. Калистратова [и др.] Федерал. агентство по образованию, Урал. гос. лесотехн. ун-т. - Екатеринбург : [УГЛТУ], 2008. - 360 с.: ил.

2.7. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культур. сервис и туризм" / Д. М. Рамендик, О. В. Солонкина, С. П. Слаква. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2005. - 160 с

2.8. Суховершина, Юлия Валерьевна. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - М. : Академический Проект : Трикста, 2006. - 128 с.

2.9. Титова, Лариса Григорьевна. Технологии делового общения [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 239 с

2.10. Чернов, Игорь Владленович. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Текст] / И. В. Чернов. - М. : ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2008. - 136 с.

Ответьте на вопросы

1. Объясните понятие «переговоры».
2. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
3. Что является показателем успешности переговоров?
4. Какие вы знаете национальные стили ведения переговоров?
5. Чем различаются понятия «спор», «полемика», «дискуссия», «диспут»?
6. Охарактеризуйте основные этапы дискуссии.
7. Какие существуют стратегии и тактики деловой дискуссии?
8. Раскройте понятие «деловое совещание»
9. Назовите правила ведения деловой беседы
10. Перечислите типы аргументов.
11. На что нужно обратить внимание при подготовке к выступлению?
12. Что входит в понятие «имидж оратора»?

Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Как вы ведете переговоры

Проверьте себя. Какие вы будете осуществлять действия при подготовке и ведении переговоров?

Действия	Часто	Редко
1. Имеете ли вы под рукой все необходимые документы?		
2. Всегда ли вы спокойны перед переговорами и в ходе их ведения?		
3. Согласуете ли вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
4. Будете ли вы согласовывать предлагаемое мероприятие с партнером?		
5. Часто ли вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6. Пользуетесь ли вы короткими предложениями для изложения своей позиции?		
7. Позволите ли вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8. Покажете ли вы выгоды, которые партнер может получить?		
9. Предлагаете ли вы конкретные действия?		
10. Умеете ли вы внимательно слушать?		
11. Ставите ли вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12. Записываете ли вы наиболее важные пункты переговоров?		
13. Умеете ли вы хранить молчание в ходе переговоров?		
14. Можете ли вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15. Поддерживаете ли вы		

визуальный контакт с партнером в ходе переговоров?		
16. Конструктивно ли вы подходите к мнению, отличному от вашего?		
17. Умеете ли вы постепенно продвигаться к цели?		

Если больше половины ваших ответов попадут в графу «часто», вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствуют о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе. Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у вас здравого смысла. Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.

ЗАДАНИЕ 2. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по мало важным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.

- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу...

- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковры, а все ковры у меня персидские.

Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.

-Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых –персикового вида.

-Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?

Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.

-Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.

-Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папаше.

- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.

-Мы пришли к вам...- вновь начал черный с копной.

- Кто это – «мы»?

- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...

- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?

- Нас, - ответил Швондер.

-Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.

- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.

-Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!

-Вы издеваетесь, профессор!

-По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

ЗАДАНИЕ 3. Упражнение «Публичное выступление».

Каждый студент экспромтом в течение 2-3 минут должен рассказать перед аудиторией о каком-то предмете, событии, явлении. Темы (преподаватель выдает их перед началом выступления) могут быть самыми разными.

Выступление может включать следующие пункты:

- определение предмета;
 - описание его внешнего вида;
 - описание типичной обстановки, в которой встречается предмет, явление;
 - определение практикуемых или возможных способов его функционирования, использования;
 - определение происхождения предмета, явления;
 - описание перспектив, прогноз на ближайшее будущее.
- Упражнение проверяет умение задавать вопросы.

ЗАДАНИЕ 4. Упражнение «Убеждающая речь»

Цель упражнения – научиться создавать текст убеждающего типа, раскрывать основную мысль через систему аргументов.

Преподаватель предлагает студентам раскрыть тему, обозначенную одним словом. Задача студентов – высказать свою позицию по теме, постараться быть убедительными, эмоциональными.

Темы могут быть такими:

- Доброта;
- Школа;
- Друг;
- Опоздание;
- Бедность;
- Транспорт;
- Улыбка;
- Шпаргалка;
- Каникулы;
- Автомобиль;
- Семья.

ЗАДАНИЕ 5. Дискуссия «За» и «Против».

Цель - научиться видеть проблему с разных сторон, подбирать аргументы и контраргументы к одному и тому же тезису; воспитывать в себе уважительное отношение к иному мнению.

Работа ведется в командах, каждая из которых делится на подгруппы.

Команде предлагается афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему. Например, «Образование должно быть платным», «Честная сделка не ссорит» и др.

I этап работы

В каждой команде первая подгруппа ищет аргументы, подтверждающие выбранный тезис, вторая – опровергающие этот тезис. Между собой подгруппы мнениями не обмениваются.

II этап работы

Подгруппы меняются ролями: теперь первая подгруппа ищет контраргументы, а вторая – наоборот.

Таким образом, каждая подгруппа самостоятельно подбирает 2 набора аргументов к спорному тезису.

III этап работы

Подгруппы внутри каждой команды знакомят друг друга с результатами проделанной работы, сопоставляя аргументы «за» и «против». Затем они выбирают наиболее точные и удачные аргументы и объединяются для принятия общего решения в команду.

IV этап работы

Каждая команда готовит выступление, содержащее проблемный анализ выбранного или предложенного тезиса: нравственная проблема рассматривается с учетом аргументов и контраргументов.

V этап работы

Выступление команд. Каждая из команд должна оценить своих оппонентов, высказав свое мнение.

VI этап работы

Преподаватель подводит итоги дискуссии, высказав свое мнение в качестве независимого арбитра.

ЗАДАНИЕ 6. Подготовьте и проведите публичный спор. Продумайте аргументацию. Выберите ведущего.

Темы для публичного спора:

- 1. Нужна ли бесконфликтность?*
- 2. Спор ищет истину или правого?*
- 3. Конфликт между поколениями – объективная неизбежность или результат нашей общей невоспитанности?*

ТЕМА 4. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Вопросы к семинарскому занятию

1. Этика, общение, деловое общение, этика делового общения: содержание и связь понятий
2. Этика бизнеса и деловое общение
3. Принципы этики делового общения «сверху - вниз» (между руководителем и подчиненными)
4. Принципы этики делового общения «снизу – вверх» (между подчиненным и руководителем)
5. Принципы этики делового общения между коллегами

6. Принципы этики делового общения с клиентами
7. Профессиональный этический кодекс: структура, содержание

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

- 1.1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной ; [рец.: Е. Л. Касьяник, Н. А. Смирнов]. - М. : Юрайт, 2012. - 463 с.
- 1.2. Власова, Тамара Ильинична. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие / Т. И. Власова, М. М. Данилова, А. П. Шарухин ; Балтийский междунар. ин-т туризма. - СПб.: Д.А.Р.К., 2009. - 288 с.
- 1.3. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Сервис", "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение" / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова ; [рец.: А. И. Крупнов, Д. А. Киселева]. - М. : Академия, 2008. - 192 с.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

- 2.1. Дерманова, И. Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: методические рекомендации / И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. - СПб.: Речь, 2008. - 40 с.
- 2.2. Киселева Л.А., Помазуева Т.Н. Мир эмоций человека и регуляция деятельности: учебно-методическое пособие. Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2007, 68с.
- 2.3. Кузнецов, Игорь Николаевич. Язык мимики и жестов [Текст] / И. Н. Кузнецов, А. А. Масалов. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 252 с.
- 2.4. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / Е. Н. Мананикова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 208 с.
- 2.5. Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства: Методические указания для практических занятий для студентов очной и очно-заочной форм обучения Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2011. – 20 с.
- 2.6. Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е. А. Калистратова [и др.] Федерал. агентство по образованию, Урал. гос. лесотехн. ун-т. - Екатеринбург: [УГЛТУ], 2008. - 360 с.: ил.
- 2.7. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культур. сервис и туризм" / Д. М. Рамендик, О. В. Солонкина, С. П. Слаква. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2005. - 160 с

- 2.8. Суховершина, Юлия Валерьевна. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - М.: Академический Проект : Трикста, 2006. - 128 с.
- 2.9. Титова, Лариса Григорьевна. Технологии делового общения [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М.: ЮНИТИ, 2008. - 239 с
- 2.10. Чернов, Игорь Владленович. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Текст] / И. В. Чернов. - М.: ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2008. - 136 с.

Ответьте на вопросы

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение».
2. Этика и мораль. В чем их различие?
3. В чем специфика этики делового общения?
4. Назовите и охарактеризуйте основные принципы этики делового общения
5. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Дайте оценку поведению руководства фирмы «Форд Мотор» с точки зрения этики.

В 1978 году 3 женщины, находившиеся в автомобиле, сгорели, когда машина получила удар сзади и бак с бензином взорвался. Компании «Форд» было известно о технических недостатках бензобака и даже то, как избавиться от этого дефекта. Но расчеты показали, что выплата компенсаций пострадавшим обойдется компании дешевле, чем затраты на то, чтобы сделать надежный бензобак. И дефекты не были устранены.

ЗАДАНИЕ 2. Составьте профессиональный этический кодекс туристической фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

ЗАДАНИЕ 3. Тест на этику поведения в организации

Определите систему ценностей в следующих ситуациях, оценив ее в баллах: совершенно не согласен – 0 баллов, не согласен – 1 балл, согласен – 2 балла, совершенно согласен - 3.

1. Не следует ожидать, что работники будут сообщать о своих ошибках руководству.
2. Возможны случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом.
3. Не всегда можно вести точную регистрацию расходов для отчетности, поэтому иногда необходимо давать примерные цифры.
4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства.
5. Нам следует делать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий.
6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время.
7. Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников.
8. Я бы раскрыл «желательную дату» отгрузки заказа, чтобы заполучить этот заказ.
9. Можно воспользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания.
10. Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства.
11. Если ради получения крупного контракта потребуется банкет или легкая деформация политики компании, я дам на это разрешение.
12. Без нарушения политики компании и существующих инструкций жить невозможно.
13. Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировались «нехватки», а не «излишки» (Этическая проблема та же самая, что у кассы, когда кассир сдает меньше сдачи).
14. Использовать время от времени копировальную машину компании для личных или местных целей – вполне приемлемо.
15. Унести домой то, что является собственностью компании (карандаши, ручки, бумага) для личных нужд – приемлемая дополнительная льгота.

Результаты:

0 – Готовьтесь к церемонии канонизации в качестве святого

1-5 – Вам можно идти в епископы

6-10 - Высокий этический уровень

11- 15 – Приемлемый этический уровень

16 – 25 – Средний этический уровень

26 – 35 – Требуется моральное совершенствование

36 – 44 – Происходит быстрое соскальзывание в пропасть

45 - Охраняйте ценные вещи от самого себя

ЗАДАНИЕ 4. Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатается в сокращении).

Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода?

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

-Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна...

Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний.

Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе. Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка.

Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков.

Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

-Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский.

Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы.

Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора.

Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии.

Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань била по мембранам селектора...

Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти.

Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

ТЕМА 5. КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Вопросы к семинарскому занятию

1. Конфликт, его структура, типологии
2. Причины конфликта
3. Стадии конфликта
4. Стили поведения в конфликте
5. Этические принципы поведения в конфликте

Рекомендуемая литература

I. ОСНОВНАЯ

1.1. Бороздина, Галина Васильевна. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров : учебник для студентов вузов, обучающихся по экон. направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной ; [ред.: Е. Л. Касьяник, Н. А. Смирнов]. - М.: Юрайт, 2012. - 463 с.

1.2. Власова, Тамара Ильинична. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст] : учебное пособие / Т. И. Власова, М. М. Данилова, А. П. Шарухин ; Балтийский междунар. ин-т туризма. - СПб.: Д.А.Р.К., 2009. - 288 с.

1.3. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Сервис", "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение" / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова; [рец: А. И. Крупнов, Д. А. Киселева]. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

2.1. Дерманова, И. Б. Психологический практикум. Межличностные отношения [Текст]: методические рекомендации / И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. - СПб.: Речь, 2008. - 40 с.

2.2. Киселева Л.А., Помазуева Т.Н. Мир эмоций человека и регуляция деятельности: учебно-методическое пособие. Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2007, 68с.

2.3. Кузнецов, Игорь Николаевич. Язык мимики и жестов [Текст] / И. Н. Кузнецов, А. А. Масалов. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 252 с.

2.4. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Е. Н. Мананикова. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2012. - 208 с.

2.5. Помазуева Т.Н. Психологические аспекты процесса трудоустройства: Методические указания для практических занятий для студентов очной и очно-заочной форм обучения Екатеринбург: Урал.гос.лесотехн. ун-т, 2011. – 20 с.

- 2.6. Психология и педагогика. Практикум [Текст] / Е. А. Калистратова [и др.] Федерал. агентство по образованию, Урал. гос. лесотехн. ун-т. - Екатеринбург: [УГЛТУ], 2008. - 360 с.: ил.
- 2.7. Рамендик, Дина Михайловна. Психологический практикум : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культур. сервис и туризм" / Д. М. Рамендик, О. В. Солонкина, С. П. Слаква. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2005. - 160 с
- 2.8. Суховершина, Юлия Валерьевна. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. - М.: Академический Проект: Трикста, 2006. - 128 с.
- 2.9. Титова, Лариса Григорьевна. Технологии делового общения [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л. Г. Титова. - М: ЮНИТИ, 2008. - 239 с
- 2.10. Чернов, Игорь Владленович. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Текст] / И. В. Чернов. - М.: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2008. - 136 с.

Ответьте на вопросы

1. Раскройте содержание понятия «конфликт»
2. Назовите причины возникновения конфликтов
3. Какие типы конфликтов вы знаете?
4. Что запрещено в конфликте?
5. Какие существуют правила поведения в конфликте?
6. Охарактеризуйте стили поведения в конфликте. В каких ситуациях эффективно использовать эти стили?
7. Раскройте содержание понятия «конфликтная личность»
8. Какова роль руководителя в конфликтных ситуациях, возникающих между подчиненными?

Практические задания

ЗАДАНИЕ 1. Как вы считаете, возможно ли бесконфликтное сосуществование людей? Аргументируйте свою точку зрения.

ЗАДАНИЕ 2. Тест Томаса - Килменна

Для каждого из нас важно определить, к какому типу поведения в конфликте мы склонны. В этом вам поможет представленный ниже тест и его последующая расшифровка.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность на решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого человека.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
6. А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться своим мнением, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему
14. А. Я сообщаю другому человеку свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого человека и сохранить наши отношения

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

Б. Я пытаюсь убедить другого человека в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности

18. А. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я дам возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стремлюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого человека.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и позицией другого человека.

Б. Я отстаиваю свою позицию

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого человека кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

Б. Я стараюсь убедить другого человека пойти на компромисс.

25. А. Я пытаюсь убедить другого человека в своей правоте.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого человека.

26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию

Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого человека.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

КЛЮЧ

№	Противоборство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступка
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	

24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

ЗАДАНИЕ 3. Деловая игра «Полет на Луну»

Цели – обучить эффективному взаимодействию при принятии группового решения; определить основные стили поведения участников при возникновении конфликтных ситуаций в ходе принятия совместных решений.

Участники игры:

1. Каждый участник игры принимает самостоятельное решение предложенной проблемы;
2. Затем участники объединяются в группы по 4-6 человек и принимают групповое решение этой проблемы;
3. Представитель каждой группы отстаивает мнение своей команды и принимает общее решение;
4. Группа сравнивает свое решение с мнением экспертов, вычисляя цену ошибки.

Регламент игры: 2 часа.

Ситуация: Мы прилетели на Луну на космолете. Исследуя Луну, мы оказались в 300 км от космолета.

Нужно возвращаться обратно, при этом 150 км нужно идти в тени, а другие 150 км – со стороны Луны, освещенной Солнцем.

Все – в скафандрах с автономным обеспечением. Ситуация аварийная: нужно за 3 суток добраться до космолета, иначе группа погибнет.

С собой имеется груз. Для ускорения движения необходимо выбрасывать отдельные предметы груза. При этом нужно учитывать важность и предпочтительность предметов.

Задача – из 14 предметов, обозначенных в списке, надо последовательно выбрасывать менее нужные или уже используемые вами, и обозначать выбрасываемые предметы порядковыми номерами с 14 по 1, т. е. брошенный первым предмет обозначается № 14, а последний № 1.

Предметы:

1. Сгущенное молоко;
2. Обогреватель;

3. Сигнальная ракета;
4. Консервы;
5. Кислород;
6. 100 м нейлонового каната;
7. Спасательный пояс;
8. Купол парашюта;
9. Спички;
10. Компас;
11. Радиомаяк с приемником;
12. Карта звездного неба;
13. Медицинская сумка
14. Вода.

Этапы работы:

1. Индивидуальное решение (10-15 мин)
2. Групповое решение (30 мин.) – составление нового списка, затем защита коллективного решения.
3. Подсчет ошибок.

Мнение центра управления полетом для выявления ошибок:

- №14 – спички (не горят – на Луне нет кислорода);
№13 – компас – нет магнитного поля;
№12 – обогреватель – есть в скафандре;
№11 – сгущенное молоко – тяжело нести, уже есть консервы;
№10 – сигнальная ракета – в ней нет необходимости, т. к. вся группа в сборе;
№9 – спасательный пояс – есть канат;
№8 – купол парашюта – использовать можно как носилки;
№7 – 100 м нейлонового каната – вышли на солнце и канат больше не нужен;
№6 – радиомаяк с приемником – связались с космолетом, получили пеленг звездного неба, далее можно идти по звездной карте;
№5 – консервы – осталось идти менее суток;
№4 – карта звездного неба – уже виден космолет;
№3 – медицинская сумка – до ракеты близко;
№2 – вода – без воды можно обойтись несколько суток;
№1 – кислород – нужен до самой ракеты.

Подсчет ошибок:

Каждая ошибка – разница между принятым групповым решением (№ предмета) и решением экспертов. Например, мнение центра – сигнальная ракета на 10-м месте, а мнение игроков – №7. Значит, $10 - 7 = 3$ единицы – это ошибка (без знака). Одна ошибка дает 1 балл.

Время решения задачи – если группа быстро принимает решение, то получает 6 баллов.

Побеждает тот, кто набрал меньшее число баллов. Группа, набравшая 36 и более баллов, погибла, менее 36 – выжила, т. е. вышла к космолету.

Анализ результатов:

1. Если индивидуальная ошибка меньше индивидуальной, то в команде полная психологическая совместимость. Например, 30 -32, 34, 38, 39, 41 – значит, команда улучшила результат в ходе коллективного обсуждения.
2. Если групповая ошибка по сравнению с эталоном 35 баллов и менее – группа дошла до космолета, если больше – погибла.
3. Оценка лидеров – лидером является тот, у кого индивидуальная ошибка наименьшая, а высказываний при обсуждении больше, чем у всех.

ЗАДАНИЕ 4. Игра «Конспект»

В игре участвуют 2 человека. Остальные студенты являются наблюдателями.

Инструкция первому участнику: «На занятиях по истории (психологии) ваш сокурсник писал конспект, а вы - нет». На (зачет) экзамен преподаватель потребовал показывать конспект. Вы сдаете первым, и поэтому попросили у своего сокурсника конспект, так как он сдает экзамен (зачет) завтра.

Вы сдали экзамен на пять, очень обрадовались и, уходя из аудитории, забыли забрать конспект. А когда вспомнили и вернулись, то в аудитории уже никого не было и конспекта тоже.

Инструкция обоим участникам: «Вы встречаетесь в коридоре и должны вести себя так, как считаете нужным».

После игры проводится анализ: сначала высказываются наблюдатели, а затем участники.

В конце обсуждения преподаватель задает вопрос на прояснение отношений между участниками игры после их взаимодействия:

1. Будете ли вы в следующий раз просить конспект?
2. А вы отдадите в следующий раз конспект, если ваш сокурсник попросит?

При анализе важно показать, что если кто-то из участников пытался наезжать, то в ответ другой мог обидеться и просто уйти, сказав, что сам виноват. Но важно не обругать ответчика, а получить конспект.

И последнее: если ситуация разрешится хорошо, то потерпевший должен снять чувство вины с ответчика, если оно есть.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Определите, какие виды общения относятся к межличностному общению:

- А) императивное;
- Б) интерактивное;
- В) манипулятивное;
- Г) перцептивное;
- Д) диалогическое;
- Е) все ответы верны;
- Ж) все ответы неверны

2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П. Я. Чаадаева о том, что «люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, щипали траву»:

- А) прагматическая;
- Б) формирующая;
- В) подтверждения;
- Г) организации и поддержания межличностных отношений;
- Д) внутриличностная

3. К видам общения относятся:

- А) вербальное общение;
- Б) контакт масок;
- В) ролевое общение;
- Г) деловое общение;
- Е) светское общение;
- Ж) все ответы верны;
- З) все ответы неверны

4. Установите соответствие. Из предложенных характеристик выберите те, которые соответствуют: 1) общению 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории: люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника, достаточно знать способ поведения, предписанный обществом

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Ответ

А	Б	В	Г

5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Это общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, умений, навыков».

- А) коммуникативная сторона;
- Б) интерактивная сторона;
- В) перцептивная сторона

6. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- А) от личных особенностей говорящего;
- Б) от отношения говорящего к слушающему;
- В) от ситуации, в которой протекает общение;
- Г) от отношения слушающего к говорящему;
- Д) от личных особенностей слушающего;
- Е) все позиции верны
- Ж) все позиции неверны

7. Кинесика изучает:

- А) прикосновение в процессе общения;
- Б) внешнее проявление человека;
- Г) расположение собеседников в пространстве

8. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения

- А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия;
- Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений и чувств.
- В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Ответ

А	Б	В

9. Какие позиции в процессе общения работника с клиентом способствуют эффективному общению:

- А) обдумывает, как бы поэффективнее показать свою начитанность;
- Б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- В) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- Г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

10. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих

фразах: «Ваши основными идеями являются», «Если подвести итог сказанному, то...»

- А). выяснение;
- Б) перефразирование;
- В) резюмирование;
- Г) отражение чувств

11. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента – это прием

- А) «золотые слова»;
- Б) «зеркало отношений»;
- В) «терпеливый слушатель».

12. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- А) учитывать интересы собеседника;
- Б) говорить только о себе;
- В) видеть в собеседнике положительные стороны;
- Г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- Д) находить общее с собеседником;
- Е) выделять свое «Я»;
- Ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- З) навязывать свою точку зрения

13. Аргументы применяют с целью:

- А) защиты своих взглядов и намерений;
- Б) доказательства своего превосходства;
- В) уговоров партнера что-либо сделать

14. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- 1) конфликт; 2) внутриличностный конфликт; 3) межгрупповой конфликт; 4) конфликт между группой и личностью

А) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей;

Б) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

В) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, потребностей;

Г) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп

Ответ

А	Б	В	Г

15. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют следующим понятиям:

1) компромисс; 2) сотрудничество; 3) избегание; 4) соперничество; 5) приспособление

А) Открытая борьба за свои интересы;

Б) Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон;

В) Стремление выйти из конфликта, не решая его;

Г) Урегулирование разногласий через взаимные уступки;

Д) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Ответ

А	Б	В	Г	Д

16. Конфликтная ситуация – это

А) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

Б) накопившиеся противоречия;

В) стечения обстоятельств

17. Конфликтогены – это слова, действия, которые:

А) способствуют возникновению конфликта;

Б) препятствуют возникновению конфликта;

В) помогают разрешить конфликт

18. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации

А) Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

Б) Демонстрируйте свое превосходство;

В) Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

Г) Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

Д) Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься? Не надо так нервничать!»

Е) Предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

19. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации:

А) компромисс;

Б) сотрудничество;

В) избегание;

Г) приспособление;

Д) соперничество

20. Закончите предложения, вставляя вместо точек необходимый термин:

А) Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей в условиях дефицита информации называется ...

Б) Информация о человеке, которая поступает первой, автоматически воспринимается более убедительной и определяет последующее отношение к нему, - это эффект...

В) Способность выйти за рамки себя и увидеть ситуацию глазами другого человека называется

21. Интерактивная сторона общения - это

А) обмен информацией между общающимися людьми

Б) обмен действиями

В) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга

Д) все ответы верны

Е) все ответы неверны

22. Коммуникативная сторона общения - это

А) обмен информацией между общающимися людьми;

Б) обмен действиями;

В) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга.

Д) все ответы верны

Е) все ответы неверны

23. Трансакция – это:

А) название психологической службы

Б) единица коммуникации

В) взаимодействие двух эго-состояний индивидов

Д) все ответы верны

Е) все ответы неверны

24. Профессор Бердвисл считает, что при помощи невербальной речи мы получаем примерно:

А) 65% информации

Б) 11% информации

В) 0% информации

25 Экстралингвистика – это наука, изучающая

А) громкость и интонацию голоса

Б) темп, тембр и высоту голоса

В) влияние качества голоса на коммуникацию

Г) все ответы верны

Д) все ответы неверны

26. Эмпатией можно назвать

А) способ понимания другого человека

- Б) эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека
- В) сопереживание другому человеку
- Г) все ответы верны
- Д) все ответы неверны

27.Приспособлением называют

- А) решение, удовлетворяющее интересы всех сторон
- Б) взаимные уступки
- В) стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее
- Г) сглаживание противоречий за счет своих интересов
- Д) все ответы верны
- Е) все ответы неверны