

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Многопрофильный колледж

  
УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
/С.А. Махновский  
«09» февраля 2022 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

по учебной дисциплине  
**ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ  
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

для обучающихся специальности  
**46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение**

Магнитогорск, 2022

## **ОДОБРЕНО**

Предметной комиссией «Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Председатель Ю.А. Риве

Протокол № 5 от 19.01.2022

Методической комиссией МпК

Протокол № 4 от 09.02.2022

## **Составитель:**

преподаватель ФГБОУ ВО «МГТУ им Г.И. Носова» МпК Екатерина Алексеевна Губчевская

Методические указания по выполнению практических работ разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения».

Содержание практических работ ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение базовой подготовки.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ .....	4
2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ .....	6
Практическое занятие № 1 Основные этические категории.....	6
Практическое занятие № 2 Деловой этикет в повседневном деловом общении.....	9
Практическое занятие № 3 Защита мини-проектов.....	11
Практическое занятие № 4 Социальная роль и ролевые ожидания в процессе делового общения.....	12
Практическое занятие № 5 Управленческая этика и этика государственной службы .....	14
Практическое занятие № 6 Ролевая игра «Собеседование» .....	18
Практическое занятие № 7 Виды и функции делового общения.....	19
Практическое занятие № 8 Коммуникативные тренинги .....	22
Практическое занятие № 9 Анализ фильмов о невербальной коммуникации.....	23
Практическое занятие № 11 Анализ дискуссии на примере телевизионной передачи «К барьеру» .....	24
Практическое занятие № 12 Дискуссия .....	27
Практическое занятие № 13 Выступление с аргументированной речью .....	30
Практическое занятие № 14 Телефонные переговоры, деловая переписка: тренинги .....	33
Практическое занятие № 15 Анализ фильма «Служебный роман» .....	36
Практическое занятие № 16 Compliment и критика в деловом общении .....	38
Практическое занятие № 17 Моделирование ситуации конфликта.....	39
Практическое занятие № 18 Особенности поведения в конфликте.....	42
Практическое занятие № 19 Защита мини-проектов.....	44

## 1 ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки студентов составляют практические занятия.

Состав и содержание практических работ направлены на реализацию действующего федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование профессиональных практических умений, необходимых для освоения дисциплин гуманитарного и социально-экономического цикла и последующего овладения профессиональной деятельностью.

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения» предусмотрено проведение практических занятий.

В результате их выполнения, обучающийся должен уметь:

**У1.** применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

**У01.1.** оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;

**У01.3.** оценивать свои способности и возможности в профессиональной деятельности;

**У02.1.** распознавать и анализировать профессиональную задачу и/или проблему;

**У02.2.** определять этапы решения профессиональной задачи, составлять и реализовывать план действия по достижению результата;

**У02.5.** оценивать результаты решения задач профессиональной деятельности;

**У03.1.** принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;

**У03.2.** принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;

**У04.1.** определять необходимые источники информации;

**У04.3.** выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;

**У05.1.** использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;

**У06.1.** работать в коллективе и команде;

**У06.3.** взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности;

**У06.5.** проявлять толерантность в профессиональной деятельности;

**У07.1.** распределять обязанности в команде;

**У07.2.** выбирать оптимальные способы, приемы и методы решения профессиональных задач коллективом исполнителей;

**У07.3.** координировать работу членов команды в процессе выполнения профессиональных задач в изменяемых условиях;

**У07.4.** анализировать достигнутые результаты работы команды;

**У08.1.** самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития.

Содержание практических работ ориентировано на подготовку студентов к освоению профессионального модуля основной профессиональной образовательной, а также формированию *общих и профессиональных компетенций*:

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обработать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Выполнение студентами практических работ по учебной дисциплине «Русский язык и литература» направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление, развитие и детализацию полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- формирование и развитие аналитических умений: наблюдать, сравнивать, сопоставлять, анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследования и оформлять его результаты в виде таблиц, схем, графиков;
- выработку при решении поставленных задач профессионально значимых качеств, таких как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия проводятся после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

### **Критерии оценки:**

Оценка «**отлично**» выставляется за безошибочную работу, а также при наличии в ней 1 негрубой ошибки, выполнены все задания практической работы, допущены 1-2 недочета, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «**хорошо**» выставляется, если работа выполнена в полном объеме, но 1-2 задания выполнены с незначительными ошибками или недочетами.

Оценка «**удовлетворительно**» за практическую работу, в которой допущены содержательные ошибки (большинство предусмотренных работой заданий выполнено, 30% из них содержат ошибки), но продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если выполнено менее половины заданий, не продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала, практическая работа содержит грубые ошибки.

## 2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

### Тема 1.1. Мораль: сущность и функции

#### Практическое занятие № 1 Основные этические категории

##### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление о морали, нравственности, этике.
- 2 Осмысливать основные этические категории, их роль во взаимодействии людей.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;
- оценивать свои способности и возможности в профессиональной деятельности;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию.

##### Материальное обеспечение:

- 1 Раздаточный материал: пословицы и поговорки;
- 2 мультимедиапроектор.

##### Задание:

1. Что такое «золотое правило морали»?
2. Перечислите основные категории морали. Как они связаны с нормами поведения?
3. Как Вы считаете, важно ли соблюдать этические принципы в общении с другими людьми? Перечислите причины, которые ведут к такому выводу.
4. Используя Интернет-ресурсы, найдите различные формулировки золотого правила морали, данные различными философами. Отличаются ли они чем-либо, или же можно назвать их абсолютно идентичными?
5. Прокомментируйте приведённые ниже пословицы. Как в них отражается представление о различных этических категориях?
  - Доброе дело два века живет.
  - Добрая слава лучше богатства.
  - Если ешь вместе со слепым, будь справедлив.
  - Долг блюсти — отлично службу нести.
  - Бесчестье - хуже смерти.
  - Честь ум рождает.
  - В ком честь, в том и правда.
  - Рука согрешит, а голова в ответе.
  - Совесть без зубов, а грызёт.
  - От людей спрячешься, от совести нет.
6. Выберите одну из перечисленных выше пословиц, основываясь на ней, напишите эссе. Вы можете согласиться или не согласиться с идеей, отражённой в пословице. Проиллюстрируйте свою точку зрения примерами из личного опыта, из книг, фильмов.

##### Краткие теоретические сведения:

**Этика** — это учение о морали, совокупности принципов и норм поведения людей по отношению друг к другу и к обществу.

Главным ориентиром и моральным принципом, которым должен руководствоваться человек в любой деятельности, является **золотое правило морали**, которое можно сформулировать следующим образом: **относись к людям так, как хочешь, чтобы**

*относились к тебе*. Это правило можно считать главной этической нормой. Различные трактовки этого правила встречаются в трудах философов всех времён и национальностей, но суть в любой формулировке остаётся одинаковой.

Исходя из этого принципа, можно вывести свод моральных норм, основанных на принципах – идеологическом обосновании установок при общении с окружающими, поведении в обществе.

Моральные принципы неразрывно связаны с *этическими категориями*, которые прививаются каждому человеку с самого рождения. Определения этим категориям давать достаточно сложно в силу нюансов осмысления этих понятий в различных социокультурных обстоятельствах, но всё же эти категории являются верховными, безусловными; на них базируются и общие этические принципы, и нормы человеческого поведения.

Выделим основные категории морали и, соответственно, этики.

**Добро** – категория этики, объединяющая все, имеющее положительное нравственное значение, отвечающее требованиям нравственности, служащее ограничению нравственного от безнравственного, противостоящего злу.

**Справедливость** – категория, означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло, практической ролью разных людей и их социальным положением, правами и обязанностями, заслугами и их признанием. Аристотель впервые разделил справедливость на уравнительную (справедливость равенства) и распределительную (справедливость пропорциональности). Эти аспекты справедливости сохраняют свое значение и в современных условиях.

**Долг** – категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях. Долг представляет собой нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем. Это личная задача конкретного лица в конкретной ситуации. Долг может быть социальным: патриотический, воинский, долг врача, долг судьи, долг следователя и т. п. Долг личный: родительский, сыновний, супружеский, товарищеский и пр.

**Совесть** – категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения. Чувство совести ограждает человека от дурного, порочного, стимулирует благородство, ответственность – люди нередко апеллируют к собственной совести и к совести других, дают оценку себе и другим, используя понятия "чистая совесть", "нечистая совесть", "уснувшая совесть", "совестливый человек", "бессовестный", "угрызения совести".

**Ответственность** – категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности. Это обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

**Достоинство** – категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.

**Честь** как категория этики означает моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, когда моральная ценность личности связывается с моральными заслугами человека, с его конкретным общественным положением, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами.

**Гуманизм** (от латинского *humanus* – человеческий) – принцип мировоззрения, в том числе нравственности, означающий признание человека высшей ценностью, веру в человека,

его способность к совершенствованию, требование свободы и защиты достоинства личности, идею о праве человека на счастье, о том, что удовлетворение потребностей и интересов личности должно быть конечной целью общества.

**Форма представления результата:**

- 1 Устный ответ по теоретическому материалу;
- 2 Определения и анализ основных этических категорий;
- 3 Эссе.

## Тема 1.4. Деловой этикет

### Практическое занятие № 2

#### Деловой этикет в повседневном деловом общении

##### Цель работы:

- 1 Формировать представление о функциях делового этикета в профессиональной деятельности и в сфере повседневного общения.
- 2 Развивать навыки деловой коммуникации в рамках профессиональной деятельности.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

##### Задание:

1. Что такое «этикет»? Какие именно аспекты значимы в его соблюдении?
2. Для чего необходимо соблюдать этикет?
3. Что такое «протокол первых секунд»? Какие действия подразумевает это понятие?
4. Как Вы считаете, обязателен ли дресс-код в деловой сфере? Какие функции он выполняет?
5. Заполните таблицу:

Таблица 1

	Классический дресс-код (формальный)	Стиль взаимодействия (неформальный)
Требования для женщин		
Требования для мужчин		

6. Ниже приведены варианты подарков и сувениров. Выберите те, что, на Ваш взгляд, уместны в деловой сфере.  
В какой именно ситуации были бы уместны конкретные подарки? Есть ли такие, которые, как Вы считаете, недопустимы ни при каких обстоятельствах?

Блокнот  
Духи  
Гель для душа  
Брелок  
Ручка  
Календарь  
Шарф

Конфеты  
Картина  
Кофеварка  
Кружка  
Сертификат в магазин  
косметики  
Абонемент в тренажёрный зал

### **Краткие теоретические сведения:**

«*Этикет*» – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Этикет как историческое явление возник вместе с человеческим обществом. Чтобы выжить, человеку уже с глубокой древности приходилось свои интересы согласовывать с интересами других, учиться понимать окружающих. Так возникали простые правила общения, которые передавались из поколения в поколение, формировали нравы. Ни одна эпоха не обходилась без правил и норм человеческого общения.

*Этикетом называется совокупность норм и правил, регулирующих социальное и профессиональное поведение.*

Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной ситуации, а что нет. Однако он определяет лишь формальную сторону общения, поэтому само по себе знание правил этикета недостаточно, чтобы считаться воспитанным человеком. Поведение в обществе не может не опираться на общие принципы и нормы морали. Следовательно, этика и этикет взаимосвязаны: этика рассматривает моральные проблемы в более широком плане, а этикет конкретизирует этические стандарты и нормы. Каждая проблема, связанная с этикетом, не может решаться вне этических наставлений.

Особое значение этикет и его соблюдение имеют в деловой сфере, так как в процессе делового общения каждый человек должен вести себя в соответствии с чётко определённой ролью, обусловленной должностными обязанностями и соблюдением субординации.

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Повторить лекционный материал (деловой этикет: понятие, функции).
2. Ответить на вопросы, выполнить задания.

#### **Форма представления результата:**

- 1 Письменные и устные ответы на вопросы, задания;
- 2 Заполненная таблица.

## Тема 1.4. Деловой этикет

### Практическое занятие № 3 Защита мини-проектов

#### Цель работы:

- 1 Формировать представление о функциях делового этикета в профессиональной деятельности и в сфере повседневного общения.
- 2 Развивать навыки деловой коммуникации в рамках профессиональной деятельности.
- 3 Совершенствовать навыки публичного выступления.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

#### Задание:

Подготовить выступление к защите мини-проекта на тему по выбору: «Дресс-код как составляющая имиджа делового человека», «Подарки в деловой сфере», «Визитная карточка в деловой сфере»

#### Краткие теоретические сведения:

Внешний вид также регламентируется внутри многих организаций. *Дресс-код* – это набор требований к одежде и одно из внешних проявлений корпоративной культуры организации. Применительно к деловой среде *дресс-код* понимается как стиль одежды, рекомендованный и обязательный не только для ношения в офисе и во время проведения деловых переговоров, но для неформального общения с коллегами.

Это понятие еще недавно имело отношение лишь к западному образу жизни. Теперь оно стало актуально и для российской действительности. Во многих крупных компаниях дресс-код регламентирован до мелочей – от цвета сорочки и костюма до высоты каблучков и качества аксессуаров. На небольших же предприятиях речь идет о деловом стиле в общих чертах, определяющих скорее запрещенные предметы гардероба. Офисный стиль одежды следует выбирать исходя не из общепринятых норм и правил, а из нравов, царящих в офисе.

#### Порядок выполнения работы:

1. Повторить лекционный материал.
2. С помощью различных информационных источников подобрать материал по выбранной теме.
3. Подготовить презентацию и выступление для защиты проекта.
4. Выступить на занятии с результатами исследования.
5. Оценить своё выступление и работы других.

#### Форма представления результата:

- 1 Мини-проект (презентация, устное выступление);
- 2 Устный анализ выступлений.

## Тема 1.4. Деловой этикет

### Практическое занятие № 4

#### Социальная роль и ролевые ожидания в процессе делового общения

##### Цель работы:

- 1 Формировать представление о социальном статусе, социальной роли и их значении в ходе деловой коммуникации.
- 2 Развивать навыки деловой коммуникации в рамках профессиональной деятельности.
- 3 Формировать представление о собственном статусном и ролевом наборе.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;
- 2 раздаточный материал (схемы).

##### Задание:

1. Что такое «социальный статус»? Как он связан с понятием социальной роли?
2. Что такое «ролевой набор»?
3. Для чего необходимо следовать ролевым ожиданиям, которые приписываются сотрудникам коллектива в соответствии со статусом?
4. Перечислите деструктивные роли, которые могут выполнять члены рабочего коллектива. В чём заключается деструктивность этих моделей поведения?
5. Охарактеризуйте свой статусный и ролевой набор. Какие из указанных Вами ролей являются предписанными, а какие – приобретёнными?
6. Каким ролевым набором обладает:
  - А) директор школы;
  - Б) преподаватель колледжа;
  - В) студент вуза;
  - Г) известный актёр;
  - Д) участковый врач;
  - Е) президент Российской Федерации?

##### Краткие теоретические сведения:

Когда человек попадает в организацию, ему приходится приспосабливаться к ее требованиям и нормам. Сотрудник совершает ряд действий, ожидаемых коллегами, в соответствии и со своими индивидуальными психическими особенностями, и в связи занимаемым статусом. Через понятие «роль» можно описать жизнь и поведение в организации.

**Социальным статусом** называется положение, которое человек (или социальная группа) занимает в обществе. Вся совокупность статусов человека называется **статусным набором**. Тот статус, который сам человек или окружающие его считают основным, называется **главным статусом**. Это, как правило, профессиональный или семейный статус или статус в той группе, где человек добился самых больших успехов.

**Роли** – ожидания относительно поведения человека, занимающего определенную должность

Роль как бы отвечает за нас на вопрос о том, что нам делать в каждой конкретной ситуации. Тем самым задачи упрощаются, высвобождается время для другой продуктивной деятельности. Индивид исполняет несколько ролей, обычно – 3-4, но среди них есть главные. У исполнителя определенной роли часто отсутствует гибкость: достижения одной роли недоступны другой.

На Рисунке 1 показан пример: четыре статуса одного индивида, каждый из которого привязан к отдельному ролевому набору.

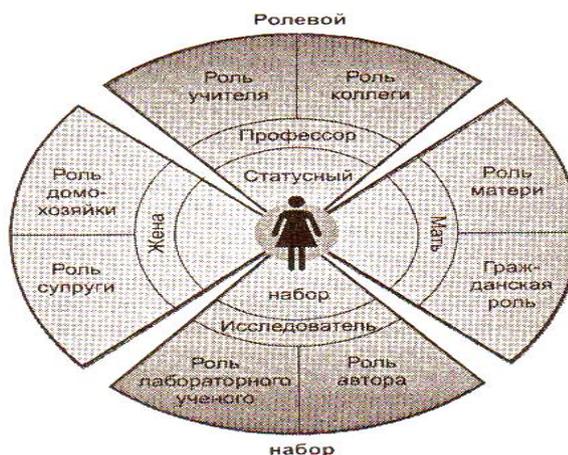


Рис.1 Статусный и ролевой набор

**Порядок выполнения работы:**

1. Повторить лекционный материал (деловой этикет: понятие, функции).
2. Ответить на вопросы, выполнить задания.

**Форма представления результата:**

- 1 Устные и письменные ответы на вопросы.
- 2 Письменно выполненные задания.

## Тема 1.5. Этика государственной службы

### Практическое занятие № 5

#### Управленческая этика и этика государственной службы

##### Цель работы:

- 1 Формировать представление о специфике управленческой этике и этике государственного служащего.
- 2 Формировать представление о роли и функциях государственного служащего.
- 3 Совершенствовать навыки собственной деятельности в соответствии с ролью в организации

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;
- оценивать свои способности и возможности в профессиональной деятельности;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;
- 2 раздаточный материал с текстом свода правил этикета государственного служащего.

##### Задание:

1. В чём заключаются особенности управленческой этики? В чём её отличия от общей профессиональной этики?
2. В чём состоят особенности государственной службы? Как Вы считаете, чем обусловлены эти особенности?
3. Напишите эссе на тему «Идеальный руководитель»: какими качествами он должен обладать, чем должно характеризоваться его поведение?
4. Проанализируйте выдержку из Кодекса профессиональной этики сотрудника органов внутренних дел РФ:

##### «Статья 12. Общие правила служебного общения

1. В общении с людьми сотруднику необходимо руководствоваться конституционным положением о том, что каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

2. Сотруднику следует:

- начинать служебное общение с приветствия (приложив руку к головному убору, будучи в форменной одежде), воздерживаясь от рукопожатия; представиться, назвав свою должность, специальное звание, фамилию, кратко сообщить цель и причину обращения, по просьбе гражданина предъявить служебное удостоверение;
- излагать свои замечания и требования в корректной и убедительной форме; если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- выслушивать объяснения или вопросы гражданина внимательно, не перебивая говорящего, проявляя доброжелательность и уважение к собеседнику;

- относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, инвалидам, оказывать им необходимую помощь;

быть предупредительным и внимательным к женщинам и детям.

3. При установлении личности гражданина или связанной с исполнением служебных обязанностей проверке документов сотруднику надлежит:

- попросить в тактичной и вежливой форме предъявить требуемые документы;

- предложить владельцу документов самому извлечь из них посторонние предметы при их наличии;

- проверить документы быстро и внимательно, при необходимости - более тщательной проверки объяснить гражданину её причину, сроки и способы проведения;

- поблагодарить гражданина за сотрудничество с милицией по окончании проверки и возвращении документов.

4. При общении с гражданами сотрудник должен проявлять выдержку и быть готов:

- к неадекватному поведению с их стороны, в том числе проявлению агрессии и оказанию сопротивления;

- к оказанию им необходимой медицинской помощи;

- к отправке нуждающихся людей в лечебное учреждение.

5. В общении с гражданами со стороны сотрудника недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний, предъявление неправомερных, незаслуженных обвинений;

- угрозы, оскорбительные выражения или реплики;

- споры, дискуссии и действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

- беспричинные, необоснованные проверки паспортов, миграционных карт и других документов.

6. Сотруднику рекомендуется не принимать на свой счет обидных и несправедливых замечаний, неуместных острот, насмешек, высказанных на улицах и в общественных местах, не допускать втягивания в конфликтную ситуацию или скандал.

7. При пользовании телефоном сотруднику надлежит говорить негромко и лаконично, не создавая неудобств окружающим; отключать мобильный телефон до начала служебного совещания; воздерживаться от разговоров по телефону, находясь в общественном транспорте.»

<https://17.мвд.рф>

• Какие из обозначенных правил могут быть применимы к сотрудникам других организаций, а какие – специфичны для конкретной деятельности?

• Как Вы считаете, какие из перечисленных правил соблюдать труднее всего? Почему?

• Основываясь на личном опыте, опыте родственников, друзей, знакомых, информации из СМИ и Интернета, соответствует ли образ сотрудника ОВД, существующий в сознании людей, тому, что складывается из необходимости следования данным правилам? Если есть несоответствие, то в чём оно проявляется? Каковы его причины?

• Как Вы думаете, какие ограничения накладывает профессиональная принадлежность государственных служащих на их личную жизнь и досуг?

5. Составьте свод правил, регулирующий поведение с точки зрения профессиональной этики, для:

А) секретаря в государственной организации;

Б) преподавателя;

В) студента колледжа и вуза;

Г) начальника отдела в организации.

## **Краткие теоретические сведения:**

*Государственные служащие, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, обязаны:*

1) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы государственных органов;

2) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов государственной власти и государственных служащих;

3) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий соответствующего государственного органа;

4) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

5) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

6) уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к государственному служащему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

7) соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, исполнять обязанности, связанные с прохождением государственной службы;

8) соблюдать нейтральность, исключая возможность влияния на их служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

9) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

10) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

11) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

12) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении государственными служащими должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету государственного органа;

13) принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликтов интересов и урегулированию возникших конфликтов интересов;

14) не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, организаций, должностных лиц, государственных служащих и граждан при решении вопросов личного характера;

15) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, если это не входит в должностные обязанности государственного служащего;

16) соблюдать установленные в государственном органе правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

17) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе государственного органа, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

18) воздерживаться в публичных выступлениях, в том числе в средствах массовой информации.

**Порядок выполнения работы:**

1. Повторить лекционный материал.
2. Ответить на вопросы, выполнить задания.

**Форма представления результата:**

- 1 Устные и письменные ответы на вопросы.
- 2 Письменно выполненные задания (анализ выдержки свода правил).
- 3 Эссе.
- 4 Составленный перечень правил этики государственного служащего.

## Тема 1.5. Этика государственной службы

### Практическое занятие № 6 Ролевая игра «Собеседование»

#### Цель работы:

- 1 Формировать представление о специфике собеседования как формы деловой коммуникации.
- 2 Формировать представление о требованиях, предъявляемых к современному профессионалу.
- 3 Совершенствовать навыки собственной деятельности в соответствии с ролью в организации.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- оценивать социальную значимость своей будущей профессии для развития экономики и среды жизнедеятельности граждан российского государства;
- оценивать свои способности и возможности в профессиональной деятельности;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

#### Задание:

1. Какова специфика собеседования как формы делового общения?
2. Подготовьте перечень вопросов, которые работодатель может задать потенциальному сотруднику. Обращайте внимание на все аспекты, которые важны для современного профессионала.
3. Смоделируйте ситуацию собеседования: выберите роль (кандидат или работодатель, подготовьте вопросы и ответы на них, продумайте линию поведения во время собеседования).
4. Проанализируйте ход собеседования. Какие рекомендации вы могли бы сформулировать для кандидата на должность?

#### Порядок выполнения работы:

1. Проведите собеседование.
2. Проанализируйте своё поведение во время ситуации общения.

#### Форма представления результата:

- 1 Моделирование собеседования.
- 2 Письменный анализ ролевой игры.

## Тема 2.1. Общение как обмен информацией и взаимодействие

### Практическое занятие № 7 Виды и функции делового общения

#### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать основные виды и функции общения.
- 3 Формировать навыки коммуникации в зависимости от ситуации и социальных обстоятельств.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

#### Задание:

1. Что входит в понятие общения? Дайте определение термину.
2. Каковы функции общения? Какие из этих функций применимы к деловому общению?
3. Что такое «невербальное общение»?
4. Чем может быть опосредованно общение?
5. Опишите модель коммуникации, предложенную Лассуэллом. Какие компоненты входят в эту модель?
6. В деловом общении к речи с использованием вербальных средств предъявляются следующие требования:
  - 1) убедительность - ... ;
  - 2) культура речевого общения - ...;
  - 3) диалогичность - ....Охарактеризуйте каждый из этих требований.

#### Краткие теоретические сведения:

*Общение* – это процесс взаимосвязи и взаимодействия обществ. субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности. В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства.

В общении осуществляется процесс формирования личности, её сознания и самосознания. Оно является условием формирования человека как социального существа, способного к совместной жизни с себе подобными. В общении индивид получает не только рациональную информацию, формирует способы мыслительной деятельности, но и посредством подражания и заимствования, сопереживания и идентификации усваивает человеческие эмоции, чувства, формы поведения.

Функции (цели) общения:

1) **контактная**, цель которой - установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;

2) **информационный обмен сообщениями**, т. е. прием и передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т. д.;

3) **побудительная стимуляция** активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий;

4) **координационная** – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

5) **понимание** – не только адекватное восприятие смысла сообщения, но понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т. д.);

6) **эмотивное возбуждение** в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний;

7) **установление отношений** – осознание и форсирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду;

8) **оказание влияния** – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т. д.

Существует несколько оснований для классификации общения. Рассмотрим основные.

#### **По способам обмена информацией**

Различают устное и письменное деловое общение. Устное общение — это монолог и диалог. К монологам относят приветственную речь, торговую презентацию, рекламу, доклад на конференции, совещании, заседании и другие информационные монологи.

Диалоги подразумевают участие нескольких участников. Это может быть деловой разговор — небольшой контакт на какую-то определенную тему, обычно одну. Деловая беседа — развернутое обсуждение какого-то вопроса, как правило, сопровождаемая принятием конкретного решения. Деловые переговоры — обсуждение с целью принятия решения по обсуждаемому вопросу. Дискуссия, совещание, интервью, телефонный разговор, пресс-конференция.

Письменное деловое общение — это протокол, отчет, справка, деловое письмо, приказ, инструкция, распоряжение, заявление, договор и другие официальные документы.

#### **По средствам общения**

- Прямое — предполагает личные контакты.
- Косвенное — общение через посредников.
- Непосредственное — с помощью голоса, жестов, интонации.
- Опосредованное — с использованием специальных средств — диктофона, видеокамеры, компьютера и так далее.
- Вербальное – выраженное словами.
- Невербальное – выраженное без помощи слов (мимика, жесты, знаки и т.д.)

#### **По содержанию**

- Материальное — обмен продуктами деятельности и предметами.
- Когнитивное — обмен информацией, знаниями.
- Деятельностное — обмен навыками, умениями, операциями.
- Мотивационное — обмен побуждениями, мотивами, целями, потребностями.

Модель коммуникативного процесса Лассуэлла включает пять элементов:

- КТО? (передает сообщение) - *Коммуникатор*
- ЧТО? (передается) - *Сообщение (текст)*

- КАК? (осуществляется передача) - *Канал*
  - КОМУ? (направлено сообщение) - *Аудитория*
- С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - *Эффективность.*

**Форма представления результата:**

- 1 Устный ответ по теоретическому материалу;
- 2 Определения и анализ основных понятий по теме;
- 3 Письменно выполненные задания.

## Тема 2.1. Общение как обмен информацией и взаимодействие

### Практическое занятие № 8 Коммуникативные тренинги

#### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать основные виды и функции общения.
- 3 Формировать навыки коммуникации в зависимости от ситуации и социальных обстоятельств.
- 4 Повышать уровень коммуникативной компетентности.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;
- 2 раздаточный материал.

#### Задание:

1. Примите участие в следующих коммуникативных тренингах.
2. Проанализируйте каждый из тренингов и своё участие в нём: какие полезные навыки вы почерпнули? Что лично вам нужно развивать в коммуникативном аспекте?

#### Форма представления результата:

- 1 Участие в тренингах;
- 2 Письменный анализ хода тренингов.

## Тема 2.1. Общение как обмен информацией и взаимодействие

### Практическое занятие № 9 Анализ фильмов о невербальной коммуникации

#### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать основные виды и функции общения.
- 3 Формировать навыки коммуникации в зависимости от ситуации и социальных обстоятельств.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

#### Задание:

1. Что входит в понятие невербальной коммуникации? Дайте определение термину.
2. Каковы функции невербального общения? Какие из этих функций применимы к деловому общению?
3. Просмотрите фильмы о невербальной коммуникации и ответьте на вопросы:
  - 1) Какие жесты и позы свидетельствуют об уверенности и неуверенности; демонстрируют власть, ложь, искренность и неискренность?
  - 2) Почему иногда мы не верим собеседнику, хотя его слова звучат неуверенно?
  - 3) Какие рекомендации вы могли бы сформулировать с точки зрения использования невербальных сигналов в процессе общения?

#### Форма представления результата:

- 1 Устный ответ по теоретическому материалу;
- 2 Письменно выполненные задания.

## Тема 2.3. Тактика ведения дискуссии и аргументирования

### Практическое занятие № 11

#### Анализ дискуссии на примере телевизионной передачи «К барьеру»

##### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать дискуссию как вид коммуникации, её специфику.
- 3 Формировать представление о тактике аргументирования, её отличиях от манипулятивных техник.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;
- работать в коллективе и команде;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;

##### Задание:

1. Перед просмотром актуализируйте материал лекции.
2. При просмотре в первую очередь выявите: а) проблему; б) позиции обеих сторон; в) предмет обсуждения.
3. В процессе просмотра акцентируйте внимание на следующих аспектах: а) количество и качество аргументов каждой из сторон; б) используемые участниками дискуссии техники манипуляции и тактики аргументирования; в) поддерживается ли тема дискуссии в течение всей её продолжительности; г) участие в дискуссии ведущего и «секундантов».
4. Представьте анализ дискуссии в форме таблицы.

Таблица 2

	М. Арбатова	С. Никонов
Позиция		
Аргументы	1. 2. ....	
Соответствие аргументов заявленной проблеме		
Ответы на вопросы ведущего и «секундантов»		
Применяемые тактики аргументации, техники манипуляции	1. 2. ...	

5. Сделайте вывод по итогам анализа: а) кто из участников дискуссии одержал победу (по итогам зрительского голосования и по вашим впечатлениям), заслужена ли

победа; б) кто из участников прибегал к манипулированию, а кто в большей степени вёл «честную» дискуссию; в) сохранилась ли к концу дискуссии начальная тема и соответствовали ли все аргументы отправной точке дискуссии.

### **Краткие теоретические сведения:**

**Фундаментальный метод** представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого мы знакомим с фактами и сведениями, являющимися основой нашей доказательной аргументации. Важную роль здесь играют цифровые примеры, которые являются прекрасным фоном. В отличие от словесных сведений цифры выглядят более убедительно. Это происходит в известной мере еще и потому, что в данный момент никто из присутствующих не в состоянии опровергнуть эти цифры.

**Метод противоречия** основан на выявлении противоречий аргументации партнера. По сути, этот метод является оборонительным.

**Метод извлечения выводов** основывается на точной аргументации, которая постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов приведет нас к желаемому результату.

**Метод сравнения** имеет исключительное значение, особенно когда сравнения подобраны удачно, что придает выступлению исключительную яркость и большую силу внушения.

**Метод "да...но"**. Часто бывает, что собеседник приводит хорошо построенные аргументы. Однако они охватывают или только преимущества, или только слабые стороны предложенной альтернативы. Но поскольку действительно редко случается так, что все говорят только "за" или "против", легко применить метод "да...но", который позволяет рассмотреть и другие стороны решения. Мы можем спокойно согласиться с собеседником, а потом наступает так называемое "но".

**Метод "бумеранга"** даст возможность использовать "оружие" собеседника против него самого. Этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное действие, если его применять с изрядной долей остроумия.

**Метод игнорирования**. Очень часто бывает, что факт, изложенный собеседником, не может быть опровергнут, но зато его ценность и значение можно с успехом проигнорировать.

**Метод видимой поддержки**. Весьма эффективен как в отношении одного собеседника, так и в отношении нескольких слушателей. Суть его заключается в том, что после аргументации собеседника мы ему вообще не возражаем и не противоречим, а наоборот, приходим на помощь, приводя новые доказательства в пользу его аргументов. А затем следует контрудар, например: "Вы забыли в подтверждение вашего тезиса привести еще такие факты... (перечисляем их). Но это не поможет вам, так как..." - теперь наступает черед наших контраргументов. Следует добавить, что этот метод требует особо тщательной подготовки.

Необходимо сказать также о **спекулятивных методах** аргументации. Эти методы можно назвать даже обычными уловками и их, конечно, не стоит применять. Но знать их и различать, когда их применяют ваши партнеры, все же следует.

**Техника преувеличения** состоит в обобщении и любого рода преувеличении, а также составлении преждевременных выводов.

**Техника анекдота**. Одно остроумное или шутливое замечание, сказанное вовремя, может полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию.

**Техника использования авторитета** состоит в цитировании известных авторитетов. Слушателям обычно достаточно упоминания одного известного имени.

**Техника дискредитации партнера**. Если нельзя опровергнуть суть вопроса, то, по меньшей мере, нужно поставить под сомнение личность собеседника.

**Техника изоляции** основывается на "выдергивании" отдельных фраз из выступления, изоляции и преподнесения в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, совершенно противоположное первоначальному.

**Техника изменения направления** заключается в том, что собеседник не атакует наши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии.

**Техника введения в заблуждение** основывается на сообщении путаной информации. Собеседник сознательно или неосознанно переходит к дискуссии на определенную тему, которая может легко перерасти в ссору.

**Техника отсрочки.** Ее целью является затягивание дискуссии. Собеседник употребляет ничего не значащие слова, задает отработанные вопросы и требует разъяснения по мелочам, чтобы выиграть время для раздумий.

**Техника апелляции.** Собеседник выступает не как деловой человек и специалист, а взывает к сочувствию. Путем воздействия на наши чувства он ловко обходит нерешенные деловые вопросы.

**Техника искажения** представляет собой неприкрытое извращение того, что мы сказали, или переустановку акцентов.

Недостаточно только владеть методами аргументации, нужно еще владеть и тактикой аргументирования, которая заключается в искусстве применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед. В соответствии с этим техника - это умение приводить логичные аргументы, а тактика - выбирать из них психологически действенные.

**Каковы же основные положения тактики аргументирования?**

1. Располагать аргументы лучше в следующем порядке: сильный - менее сильный - самый сильный (тот, который особенно значим для собеседника).
2. Оперировать ясными, точными достоверными для собеседника фактами и доводами.
3. Способ и темп аргументации должны соответствовать нравственно-психологическим особенностям собеседника (его темпераменту, системе ценностей, убеждениям, жизненным установкам).
4. Следует избегать простого перечисления фактов, делая акцент на преимуществах или последствиях, вытекающих из этих фактов, и интересующих вашего собеседника.

**Форма представления результата:**

- 1 Таблица;
- 2 Письменно выполненное задание.

## Тема 2.4. Технология публичного выступления

### Практическое занятие № 12

#### Дискуссия

##### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать дискуссию как вид коммуникации, её специфику.
- 3 Формировать навык аргументированного донесения своей позиции, её аргументации, владения тактиками аргументирования.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- распознавать и анализировать профессиональную задачу и/или проблему;
- определять этапы решения профессиональной задачи, составлять и реализовывать план действия по достижению результата;
- оценивать результаты решения задач профессиональной деятельности;
- распределять обязанности в команде;
- выбирать оптимальные способы, приемы и методы решения профессиональных задач коллективом исполнителей;
- координировать работу членов команды в процессе выполнения профессиональных задач в изменяемых условиях;
- анализировать достигнутые результаты работы команды.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;

##### Задание:

1. Продумайте аргументы «за» и «против» в ситуации дискуссии на следующие темы:

- А) Нужно ли вводить обязательную школьную форму?
- Б) Нужно ли увеличить количество бюджетных мест в вузах?
- В) Нужно ли установить высокую заработную плату сотрудникам государственных организаций (врачам, сотрудникам полиции, учителям и т.д.)?

2. Подготовьтесь к дискуссии на тему «Среднее или высшее образование – что перспективнее?»

Группа 1 выступает за преимущества среднего образования; Группа 2 – за преимущества высшего образования.

- 1) Продумайте аргументацию: подготовьте факты, статистические данные, примеры из личного опыта, иллюстрации примерами известных личностей и т.д.

- 2) Спрогнозируйте аргументацию группы оппонентов, подготовьте контраргументы.

- 3) Продумайте тактику аргументации; методы и техники, которые будете использовать.

- 4) Подготовьте такие вопросы, которые можно задать оппонентам, чтобы ответы подчёркивали преимущества вашей позиции.

- 5) Спрогнозируйте возможные вопросы от оппонентов, будьте готовы на них ответить.

- 6) Помните о культуре ведения дискуссии: соблюдайте правила этикета.

- 7) Не забывайте о факторах, которые не касаются аргументации: невербальные сигналы, своеобразие лексики и т.п.

Студенты, не задействованные в дискуссии также могут подготовить вопросы к обеим группам; их главная задача – оценка ведения дискуссии.

3. Представьте письменный анализ дискуссии.

#### **Краткие теоретические сведения:**

**Фундаментальный метод** представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого мы знакомим с фактами и сведениями, являющимися основой нашей доказательной аргументации. Важную роль здесь играют цифровые примеры, которые являются прекрасным фоном. В отличие от словесных сведений цифры выглядят более убедительно. Это происходит в известной мере еще и потому, что в данный момент никто из присутствующих не в состоянии опровергнуть эти цифры.

**Метод противоречия** основан на выявлении противоречий аргументации партнера. По сути, этот метод является оборонительным.

**Метод извлечения выводов** основывается на точной аргументации, которая постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов приведет нас к желаемому результату.

**Метод сравнения** имеет исключительное значение, особенно когда сравнения подобраны удачно, что придает выступлению исключительную яркость и большую силу внушения.

**Метод "да...но"**. Часто бывает, что собеседник приводит хорошо построенные аргументы. Однако они охватывают или только преимущества, или только слабые стороны предложенной альтернативы. Но поскольку действительно редко случается так, что все говорят только "за" или "против", легко применить метод "да...но", который позволяет рассмотреть и другие стороны решения. Мы можем спокойно согласиться с собеседником, а потом наступает так называемое "но".

**Метод "бумеранга"** даст возможность использовать "оружие" собеседника против него самого. Этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное действие, если его применять с изрядной долей остроумия.

**Метод игнорирования**. Очень часто бывает, что факт, изложенный собеседником, не может быть опровергнут, но зато его ценность и значение можно с успехом проигнорировать.

**Метод видимой поддержки**. Весьма эффективен как в отношении одного собеседника, так и в отношении нескольких слушателей. Суть его заключается в том, что после аргументации собеседника мы ему вообще не возражаем и не противоречим, а наоборот, приходим на помощь, приводя новые доказательства в пользу его аргументов. А затем следует контрудар, например: "Вы забыли в подтверждение вашего тезиса привести еще такие факты... (перечисляем их). Но это не поможет вам, так как..." - теперь наступает черед наших контраргументов. Следует добавить, что этот метод требует особо тщательной подготовки.

Необходимо сказать также о **спекулятивных методах** аргументации. Эти методы можно назвать даже обычными уловками и их, конечно, не стоит применять. Но знать их и различать, когда их применяют ваши партнеры, все же следует.

**Техника преувеличения** состоит в обобщении и любого рода преувеличении, а также составлении преждевременных выводов.

**Техника анекдота**. Одно остроумное или шутливое замечание, сказанное вовремя, может полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию.

**Техника использования авторитета** состоит в цитировании известных авторитетов. Слушателям обычно достаточно упоминания одного известного имени.

**Техника дискредитации партнера**. Если нельзя опровергнуть суть вопроса, то, по меньшей мере, нужно поставить под сомнение личность собеседника.

**Техника изоляции** основывается на "выдергивании" отдельных фраз из выступления, изоляции и преподнесения в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, совершенно противоположное первоначальному.

**Техника изменения направления** заключается в том, что собеседник не атакует наши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии.

**Техника введения в заблуждение** основывается на сообщении путаной информации. Собеседник сознательно или неосознанно переходит к дискуссии на определенную тему, которая может легко перерасти в ссору.

**Техника отсрочки.** Ее целью является затягивание дискуссии. Собеседник употребляет ничего не значащие слова, задает отработанные вопросы и требует разъяснения по мелочам, чтобы выиграть время для раздумий.

**Техника апелляции.** Собеседник выступает не как деловой человек и специалист, а взывает к сочувствию. Путем воздействия на наши чувства он ловко обходит нерешенные деловые вопросы.

**Техника искажения** представляет собой неприкрытое извращение того, что мы сказали, или переустановку акцентов.

Недостаточно только владеть методами аргументации, нужно еще владеть и тактикой аргументирования, которая заключается в искусстве применения отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых бесед. В соответствии с этим техника - это умение приводить логичные аргументы, а тактика - выбирать из них психологически действенные.

**Каковы же основные положения тактики аргументирования?**

1. Располагать аргументы лучше в следующем порядке: сильный - менее сильный - самый сильный (тот, который особенно значим для собеседника).
2. Оперировать ясными, точными достоверными для собеседника фактами и доводами.
3. Способ и темп аргументации должны соответствовать нравственно-психологическим особенностям собеседника (его темпераменту, системе ценностей, убеждениям, жизненным установкам).
4. Следует избегать простого перечисления фактов, делая акцент на преимуществах или последствиях, вытекающих из этих фактов, и интересующих вашего собеседника.

**Форма представления результата:**

- 1 Участие в дискуссии в соответствии с рекомендациями её ведения;
- 2 Письменно выполненное задание.

## Тема 2.4. Технология публичного выступления

### Практическое занятие № 13 Выступление с аргументированной речью

#### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать дискуссию как вид коммуникации, её специфику.
- 3 Формировать навык аргументированного донесения своей позиции, её аргументации, владения тактиками аргументирования.
- 4 Формировать навык публичного выступления с использованием ораторских приёмов.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- распознавать и анализировать профессиональную задачу и/или проблему;
- определять этапы решения профессиональной задачи, составлять и реализовывать план действия по достижению результата;
- оценивать результаты решения задач профессиональной деятельности;
- распределять обязанности в команде;
- выбирать оптимальные способы, приемы и методы решения профессиональных задач коллективом исполнителей;
- координировать работу членов команды в процессе выполнения профессиональных задач в изменяемых условиях;
- анализировать достигнутые результаты работы команды.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;

#### Задание:

1. Проанализируйте выступление любой известной личности (на основе материалов ТВ или Интернет-ресурсов). Можно ли назвать выступление успешным? Какие именно факторы определили успех выступления?
2. Подготовьте устное выступление на свободную тему, изложите свою точку зрения, учитывая рекомендации, предложенные выше. Продумайте как аргументацию и речь, так и поведение во время выступления. Выбирайте тему с учётом потенциального интереса аудитории.

#### Краткие теоретические сведения:

Публичное выступление перед аудиторией – неотъемлемая часть деловой коммуникации, будь то защита дипломного проекта или презентация результатов работы. Поэтому рассмотрим психологические аспекты, которые необходимо учитывать при подготовке и презентации аргументированной речи.

**Выступление начинается** не тогда, когда докладчик занимает место за трибуной и начинает говорить, а уже с момента предоставления ему слова.

Докладчик только привстает с места или переступает порог зала, как его уже начинает оценивать аудитория. Чтобы стать интересным аудитории, нужно показать свой интерес к ней. У вас не будет второго шанса произвести первое впечатление. Поэтому когда вы идёте к трибуне, то двигайтесь уверенно. Покажите всем своим видом, что это важный для вас момент и вы хотите общаться с аудиторией.

Чтобы стать интересным аудитории, нужно показать свой интерес к ней. Одна из психотехник для этого — *формирование зрительного контакта*.

После того как вы заняли исходную позицию для выступления, не спешите сразу начинать свою речь. Для начала полезно выдержать небольшую паузу и спокойно оглядеть аудиторию. Потратьте на это несколько секунд.

При формировании и поддержании зрительного контакта полезно понимать, что особое значение имеет его эмоциональная составляющая. Что вы передаете своим взглядом: доброжелательность, раздражение, безразличие или страх? Глаза — это зеркало души. И в вашем взгляде аудитория тоже может разглядеть то, что в душе у вас.

Установив зрительный контакт с присутствующими, можно начинать выступление.

**Успех выступления** во многом определяется его **началом**, то есть вступлением. В этот момент многие определяются, стоит ли им слушать этого человека или лучше заняться своими мыслями, беседой с соседом и т. п. Ниже приводится ряд приемов, которые могут использоваться на этапе вступления.

- **Интересный факт**

Прием заключается в формировании интереса аудитории к вашему выступлению через привлечение ее внимания к интересному факту, имеющему прямое отношение к теме: «Знаете ли вы что...» или «Задумывались ли вы когда-нибудь над тем, что...» и т.п.

- **Презентация выступления**

В этом случае выступающий презентует структуру и регламент своего выступления. Это может быть обозначение основной темы выступления и формулирование «правил взаимодействия». Например: «У меня есть двадцать минут, чтобы рассказать вам о... В процессе выступления я обозначу проблему, а затем сформулирую предложения. Если у вас в ходе моего выступления появятся вопросы, то, пожалуйста, запишите их, чтобы задать по окончании выступления».

- **Вопрос или цепочка вопросов**

Любые вопросы (если они приняты) запускают активность мышления по формированию ответов. Однако не следует рассчитывать на активность аудитории в самом начале выступления и дожидаться ответов. Поэтому на этом этапе полезно задавать вопросы, не требующие вербального ответа.

- **Шутка, анекдот**

Здесь тоже важно не обозначать с первых же слов связь анекдота с темой выступления. Однако эта связь обязательно должна проявиться. Существует серьезное ограничение этого приема — шутка или анекдот должны быть обязательно привлекательными и вызвать оживление (улыбку, смех). Неудачная попытка пошутить в начале выступления существенно ухудшает положение оратора.

- **Комплимент аудитории**

По определению комплимент — это выражение одобрения, уважения, признания или восхищения. Правильно высказанный комплимент вызывает у аудитории ответное чувство благодарности. Однако следует помнить, что при его конструировании не следует слишком преувеличивать достоинства объекта, иначе комплимент может быть воспринят как насмешка. Он должен быть кратким, искренним, недвусмысленным, отражающим реальность и не похожим на лесть. При этом не обязательно высказывать комплимент непосредственно присутствующим персонам. Он может быть высказан и в отношении значимых для них объектов, с которыми они отождествляют себя (их профессии, компании, в которой они работают, миссии, которую они выполняют, их детям и т.п.).

Приемы привлечения и удержания внимания аудитории

- **Контрастные раздражители**

Прием заключается в контрастном изменении сигналов доступа информации. При этом значение имеет не столько абсолютная, сколько ее относительная интенсивность. Изменению подвергаются как аудиальные, так и визуальные сигналы. Например, выступающий говорил громко, потом на несколько секунд замолчал и продолжил. Также возможно замедление и резкое увеличение ритма речи. Примеры контрастного изменения

визуальных сигналов — стоял неподвижно, а потом стал перемещаться, или наоборот — ходил по сцене, а затем на время остановился и т.п.

- **Обращение к актуальным проблемам и событиям**

У каждого человека есть актуальные для него проблемы и события. У различных людей они могут быть свои, но в каждой группе, как большой, так и малой, есть некоторая совокупность общих проблем. Обращение к данным проблемам и событиям активизирует внимание участников. Источником непроизвольного внимания в данном приеме является значимость информации в данный момент.

- **Обращение к авторитетным источникам**

Способ заключается в обращении к авторитетным источникам, цитировании известных людей, глубоких мыслей. Успех приема зависит от новизны информации, глубины высказанной мысли и авторитетности для участников источника.

- **Задавание адресных вопросов**

Адресные вопросы присутствующим в зале, даже риторические, значительно активизируют внимание аудитории. При этом важно правильно задать нужный вопрос.

- **Использование юмора**

Удачная шутка, высказанная оратором, вызывает *приятные эмоции*, симпатию, заинтересованность в группе. Использование юмора помогает снять напряжение в группе и вызвать положительное восприятие последующей информации. Хотя юмор привлекает внимание не столько к содержанию работы, сколько к личности ведущего, это внимание в последующем можно использовать, направив в нужном направлении.

**Форма представления результата:**

- 1 Устное выступление с учётом методических рекомендаций;
- 2 Письменно выполненное задание.

## Тема 2.5. Телефонные переговоры, деловая переписка

### Практическое занятие № 14

#### Телефонные переговоры, деловая переписка: тренинги

##### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать телефонные переговоры и деловую переписку как вид коммуникации, её специфику.
- 3 Формировать навык ведения деловых телефонных переговоров, переписки посредством электронной почты.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;
- 2 раздаточный материал: карточки с индивидуальным заданием для тренингов, бланк электронного письма.

##### Задание:

1. Тренинг «Испорченный телефон». Навык слушания. Участвуют трое студентов, двоих из которых просим на время выйти из аудитории. Первому студенту в устной форме передаётся текст, который он должен осмыслить и запомнить. Далее этот текст по цепочке передаётся двум остальным студентам. Задача каждого из них: передать информацию в наиболее полном объёме.

2. Анализ тренинга.

*Как вы считаете, почему часть информации «затерялась» при передаче?*

*Перенося этот опыт на практику ведения деловых переговоров, какие рекомендации можно дать для того, чтобы избежать потери информации?*

3. Тренинг «Телефонные переговоры». Студентам предлагаются конкретные ситуации, на основе которых необходимо провести телефонные переговоры:

- студент звонит секретарю отделения;
- классный руководитель звонит родителю студента;
- абонент звонит интернет-провайдеру.

Участвующие в тренинге студенты получают карточки с исходной информацией, на основе которой должны провести короткие телефонные переговоры, придерживаясь при этом правил телефонных переговоров и заданных ролей.

4. Анализ тренинга.

*Что получилось у участников общения? Какие сложности возникли? Какие компоненты требуют доработки?*

5. Перечислите все возможные варианты приветствия и прощания в ситуации переписки по электронной почте.

6. Как Вы считаете, каких элементов, допустимых в личной переписке в социальных сетях, не должно быть в деловой переписке по электронной почте? Перечислите такие элементы, поясните, почему это категорически запрещено.

7. На рисунке 5 представлено пустое поле для заполнения при написании электронного письма. Какие элементы должны быть заполнены? Какая информация должна присутствовать, как она должна быть расположена?

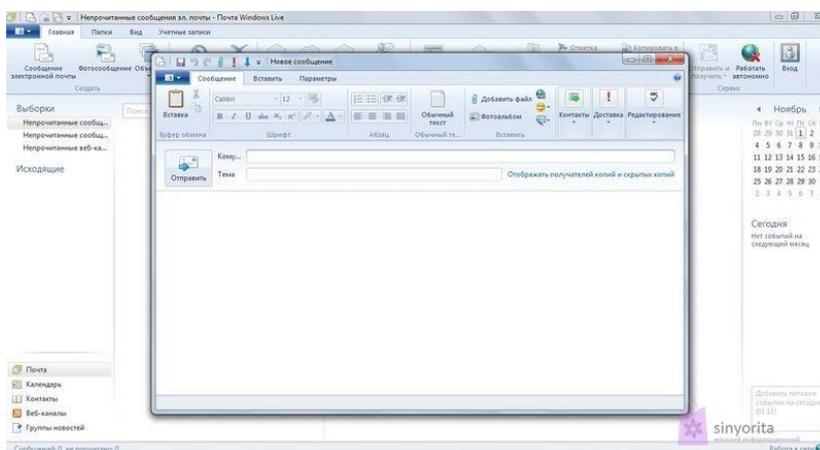


Рис.5. Поле для электронного письма

#### **Краткие теоретические сведения:**

1. *Используйте в письме приветствие и персональное обращение к адресату.* Исключением является только очень быстрый во времени вариант переписки (вопрос-ответ), который напоминает общение в формате ISQ. Персональное обращение наделяет письмо индивидуальной направленностью, повышает «включенность» Вашего адресата в предмет переписки.

2. *Заполняйте поле «Тема письма» адекватно его содержанию.* Формулировка темы должна точно отражать предмет переписки. Поле «Тема» — это первое, что видит адресат, получив Ваше письмо. Используйте этот факт и сразу настройте адресата на Вашу тему.

3. *При отсутствии на рабочем месте или в сети установите функцию «Автоответ».* В комментариях сообщите потенциальному адресату дополнительные координаты для обращения и решения его вопроса (если вопрос срочный), а также дату своего возвращения.

4. *Сообщайте адресату о получении его письма.* В деловом мире считается хорошим тоном проявлять уважение к партнерам и коллегам: информирование о получении письма – часть письменного делового этикета.

5. *Отвечайте по возможности оперативно* (т.к. электронная почта – средство оперативного общения). Если по каким-то причинам сразу ответить не удастся – сообщите адресату, что Вы получили его письмо и тут же укажите время последующего ответа. Помните: психологически критическая временная граница ответа — 48 часов после его получения. По истечении 48 часов (если не установлена функция автоответчика) адресат начинает думать, что письмо утеряно или оставлено без внимания. Задержка с ответом – это всегда риск потерять клиента, заставить волноваться партнера и просто нарушение деловых этических норм.

6. *Расширяйте список адресатов письма и формируйте этот список в зависимости от решаемого вопроса.* Если в решении вопроса задействовано несколько адресатов – помещайте адреса всех задействованных в поле «Кому». Этим можно сократить время переписки и обеспечить всем лицам доставку одинаковой информации.

7. *В конце каждого письма обязательно помещайте блок контактной информации.* Не допускайте случаев, когда Ваши телефоны и должность указаны только в первом письме.

8. *Используйте функцию запроса о получении письма адресатом.* При помощи этого приема Вы избавитесь от необходимости догадываться: дошло ли Ваше письмо? Прочитано ли оно?

9. *При ответе на письмо клиента или партнёра сохраняйте историю переписки.* Не начинайте ответ как новое сообщение.

10. *В случае если в решение вопроса клиента/партнера задействованы Ваши коллеги используйте функцию пересылки письма с целью:* информировать о состоянии/статусе совместно решаемого вопроса; получить квалифицированный совет/помощь; напомнить об установленных сроках, обязательствах и пр.

11. *При пересылке переписки помните о важности сохранения контекста по решаемому вопросу: сохраняйте историю переписки. Но! (читайте следующий пункт)*

12. *При пересылке писем уделяйте внимание аспектам конфиденциальности и субординации.* Удаляйте из истории переписки моменты, однозначно не предназначенные для прочтения третьими лицами.

**Форма представления результата:**

1 Участие в тренингах;

2 Письменно выполненное задание.

## Тема 2.6. Барьеры в общении

### Практическое занятие № 15 Анализ фильма «Служебный роман»

#### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать специфику делового общения.
- 3 Формировать представление о затруднениях, которые могут возникнуть в процессе общения, способах их преодоления.
- 4 Развивать навыки преодоления барьеров в общении.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности;
- проявлять толерантность в профессиональной деятельности.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор;

#### Задание:

1. Перед просмотром актуализируйте материал лекции.
2. Заполните таблицу.

Таблица 3

Название барьера	Описание барьера	Способы преодоления барьера

3. В предложенных ниже ситуациях определите тип барьера в общении и предложите возможные варианты преодоления барьера.
  - 1) В магазине одежды к Вам подходит консультант, на форме которого пятна, а волосы не расчёсаны. Вам неприятно вступать в диалог с этим человеком.
  - 2) Вы пытаетесь объяснить бабушке, как пользоваться электронной почтой; но из-за присутствия иноязычных слов и неологизмов бабушка Вас не понимает.
  - 3) Ваш начальник всегда громко разговаривает, независимо от настроения и ситуации. Кроме того, в процессе общения он всегда касается плеча собеседника, что у Вас вызывает дискомфорт.
  - 4) Младший брат, который учится в первом классе, пересказывает содержание параграфа учебника, сбиваясь с мысли и путаясь. Вам сложно понять, о чём именно он рассказывает.
  - 5) Путешествуя по другой стране, Вы сообщаете, что приехали из России, после чего к Вам начинают относиться настороженно.
  - 6) У Вас поднялась температура и болит голова, друг позвонил рассказать, как прошли занятия. Вам трудно сосредоточиться, Вы переспрашиваете каждую фразу, друг начинает раздражаться.

- 7) Вы позвонили в службу поддержки оператора сотовой связи, Вам отвечает сотрудник, который картавит. Вам сложно разобрать некоторые слова, из-за чего возникает недопонимание и дискомфорт.
- 8) Одноклассник и Вы не выполнили домашнее задание, Вам предлагают пропустить занятие. Вы не хотите прогуливать, из-за чего возникает ссора.
- 9) У Вас был тяжёлый день; когда Вы приходите домой, родители просят помочь с работой по дому. Вы даёте резкий отказ, из-за чего возникает ссора.
4. При просмотре фильма анализируйте (письменно) поведение героев: соответствует оно или не соответствует принципам деловой этики.
5. Отметьте барьеры, возникающие в общении персонажей фильма: к какому типу относятся эти барьеры? Как можно было бы их избежать или преодолеть?

**Форма представления результата:**

- 1 Таблица;
- 2 Письменно выполненные задания.

## Тема 3.1. Конфликт и его диагностика

### Практическое занятие № 16 Комплимент и критика в деловом общении

#### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Осмысливать специфику комплиментов и критики в ситуации делового общения.
- 3 Формировать навыки коммуникации в предконфликтной ситуации.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- определять необходимые источники информации.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

#### Задание:

1. Что входит в понятие предконфликтной ситуации? Дайте определение термину.
2. Может ли критика стать предконфликтной ситуацией?
3. Каковы функции комплимента? Чем отличается комплимент в повседневной жизни от комплимента в деловой коммуникации?
4. Запишите пять комплиментов, с которых можно было бы начать деловую беседу или которые можно было бы адресовать а) руководителю; б) коллеге.
5. Проанализируйте кейс-ситуацию: письмо руководителя отдела сотрудникам. Объясните, почему подобная форма недопустима. Какие слова и выражения являются конфликтогенами?
6. Отредактируйте письмо таким образом, чтобы оно не содержало предпосылок к конфликту.

#### Форма представления результата:

- 1 Устный ответ по теоретическому материалу;
- 2 Письменно выполненные задания;
- 3 Кейс-задание.

## Тема 3.2. Конфликт и его виды

### Практическое занятие № 17 Моделирование ситуации конфликта

#### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Определять специфику конфликта, его причин и видов.
- 3 Формировать навыки коммуникации в предконфликтной и конфликтной ситуации.

#### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- работать в коллективе и команде;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности;
- проявлять толерантность в профессиональной деятельности.

#### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

#### Задание:

1. Что такое «конфликт»?
2. По каким основаниям можно классифицировать конфликты?
3. Какие конфликты называют конструктивными, а какие – деструктивными?
4. В чём различия между объективными и субъективными конфликтами?
5. Что может послужить причиной конфликта?
6. Опишите стадии конфликта. Что характерно для каждой из них?
7. Ниже приведены предконфликтные ситуации. Опишите потенциальный конфликт по типу, виду, уровню. Как может сложиться ситуация, чтобы назвать конфликт конструктивным или деструктивным?

А) Сотрудники одного и того же отдела за одинаковый объём работы получают разную заработную плату.

Б) Преподаватель относится предвзято к одному из студентов, занижая ему оценки за правильно и качественно выполненную работу.

В) Двум коллегам дают задание, которое они должны выполнить в сотрудничестве. Один из них делает всю работу, в то время как другой занимается личными делами на рабочем месте.

Г) После футбольного матча столкнулись болельщики двух команд.

Д) Сотрудники отдела собирают деньги на подарок к дню рождения руководителю. Один из сотрудников выразил нежелание сдавать деньги.

Е) Из-за непогоды задерживают рейс; ожидающие в аэропорту пассажиры выражают недовольство.

Ж) Случайный прохожий громко прокомментировал Ваш внешний вид.

8. Для каждой из приведённых в задании 1 конфликтных ситуаций спрогнозируйте, как может развиваться конфликт в динамике:

А) Что может спровоцировать открытый конфликт?

Б) Как может развиваться открытое противостояние сторон?

В) Чем может закончиться конфликт?

Г) Какие из этих конфликтов вряд ли могли бы закончиться «позитивно»?

## Краткие теоретические сведения:

**Конфликт** — это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон.

**Конфликт** — это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Конфликт может быть классифицирован по нескольким основаниям:

- уровень конфликта,
- тип конфликта,
- вид конфликта,
- стадия развития конфликта,
- конфликтное поведение.

Уровень конфликта зависит от ранга субъекта конфликта. В общем случае здесь можно выделить::

- межличностные (между просто отдельными людьми);
- внутригрупповые (в них задействованы структурно-ценностные особенности группы);
- межгрупповые (между членами разных групп);
- системные (в них фигурируют “группы групп” - государственный, межэтнический и т.д.).

Тип конфликта - объективный или субъективный. Под **объективными** причинами конфликта подразумевают обстоятельства или условия, появляющиеся или существующие независимо от воли человека.

**Субъективные** причины представляют собой комплекс индивидуально личностных особенностей человека, его интересов, убеждений, потребностей, ценностных ориентации и т.д.

Для **деструктивного** конфликта характерно, что:

- Усилия сторон направлены на разрушение.
- У участников взаимоисключающие цели.
- Процедура взаимодействия не определена и не согласована.

Для **конструктивного** конфликта характерно, что:

- Усилия сторон направлены как на разрушение, так и на созидание.
- Цель у участников общая.
- Процедура взаимодействия определена и согласована.

Вид конфликта является одной из самых существенных его характеристик. Здесь выделяются такие конфликты, как:

1. Информационный конфликт.
2. Структурный конфликт.
3. Ценностный конфликт.
4. Конфликт отношений.
5. Поведенческий конфликт.

**Информационный конфликт** может вызываться любой некачественной информацией; с точки зрения психолога, любая информация может субъективно восприниматься человеком как некачественная. По оценкам психологов, именно информационные конфликты составляют большую часть (до 60%) всех конфликтов в организации.

**Структурный конфликт** имеет своей причиной несовпадение формально ожидаемой от работника и фактически выполняемой им работы. Функции должны соответствовать свойствам, обязанности правам, ответственность власти.

**Ценностный конфликт** возникает, если:

- ценности различных групп противоречивы (пример - религиозные войны);
- ценности у людей сходны, но внутри ценностного набора различны их ранговые места.

**Конфликт отношений** бывает выразителем первых трех видов конфликта, а также может существовать сам по себе. Как правило, это конфликт стереотипов, установок и т.д.

**Поведенческий конфликт** также может и существовать сам по себе, и быть выражением конфликтов предыдущих видов. Конфликт проявляется в преобладании в общении знаков превосходства, а не знаков принятия. Знаки принятия показывают принятие партнера по контакту, а знаки превосходства имеют задачу унижить партнера.

**Форма представления результата:**

- 1 Устный ответ по теоретическому материалу;
- 2 Письменно выполненные задания.

### Тема 3.3. Поведение в конфликте

#### Практическое занятие № 18 Особенности поведения в конфликте

##### Цель работы:

- 1 Совершенствовать представление об общении как о форме взаимодействия людей.
- 2 Определять специфику конфликта, его причин и видов.
- 3 Формировать навыки коммуникации в предконфликтной и конфликтной ситуации.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- проявлять толерантность в профессиональной деятельности.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

##### Задание:

1. Перечислите и охарактеризуйте тактики поведения в конфликте.
2. Заполните таблицу:

Таблица 3

Способ разрешения конфликта	Утверждение, предпочтения при способах разрешения конфликта	Эффективность такого способа разрешения конфликта

3. Как Вы считаете, какой способ поведения в конфликтной ситуации является наиболее эффективным? Почему?

4. Какой вариант поведения, напротив, наименее эффективен? Обоснуйте свой ответ.

5. Для приведённых ниже ситуаций предложите линии поведения, соответствующие каждой стратегии поведения (уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, конфронтация).

А) Сотрудники одного и того же отдела за одинаковый объём работы получают разную заработную плату.

Б) Преподаватель относится предвзято к одному из студентов, занижая ему оценки за правильно и качественно выполненную работу.

В) Двум коллегам дают задание, которое они должны выполнить в сотрудничестве. Один из них делает всю работу, в то время как другой занимается личными делами на рабочем месте.

Г) После футбольного матча столкнулись болельщики двух команд.

Д) Сотрудники отдела собирают деньги на подарок к дню рождения руководителю. Один из сотрудников выразил нежелание сдавать деньги.

Е) Из-за непогоды задерживают рейс; ожидающие в аэропорту пассажиры выражают недовольство.

Ж) Случайный прохожий громко прокомментировал Ваш внешний вид.

6. В теоретическом блоке приведены ошибки и запреты в конфликте. Попробуйте разработать психологические рекомендации для предотвращения и благоприятного разрешения конфликтной ситуации.

**Форма представления результата:**

- 1 Таблица;
- 2 Письменно выполненные задания.

### Тема 3.3. Поведение в конфликте

#### Практическое занятие № 19 Защита мини-проектов

##### Цель работы:

- 1 Формировать представление о функциях делового этикета в профессиональной деятельности и в сфере повседневного общения.
- 2 Развивать навыки деловой коммуникации в рамках профессиональной деятельности.
- 3 Совершенствовать навыки публичного выступления.

##### Выполнив работу, Вы будете уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- принимать решения в стандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы;
- принимать решения в нестандартной профессиональной ситуации и определять необходимые ресурсы использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- определять необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в изучаемом материале и структурировать получаемую информацию взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями в ходе профессиональной деятельности;
- использовать средства информационно-коммуникационных технологий для решения профессиональных задач;
- проявлять толерантность в профессиональной деятельности.

##### Материальное обеспечение:

- 1 мультимедиапроектор.

##### Задание:

Подготовить исследовательский проект по теме на выбор и выступление к защите мини-проекта.

##### Порядок выполнения работы:

Суть задания: необходимо проанализировать события фильма, персонажей и их поведение с точки зрения одной из тем.

##### Требования:

- Самостоятельность: работа должна состоять преимущественно из ваших собственных умозаключений, основанных на анализе событий фильма.
- Объём и оформление: от 5 страниц (о структуре работы см. ниже), шрифт – Times New Roman 12 или 14 размер, выравнивание по ширине, 1,5 интервал, заголовки выделяются курсивом и/или полужирным шрифтом.
- Не должно быть в работе: пересказа фильма, описания персонажей, заимствований с сайтов, посвящённых фильму.

##### Структура:

- Введение: в этом разделе нужно обозначить тему, вкратце описать суть проблемы, прописать, чему будет посвящена работа. (Не более одной страницы.)
- Теоретическая часть: здесь нужен базовый теоретический материал в соответствии с темой. Подразумеваются теоретические материалы, на основе которых производится анализ. (1-1,5 страницы.)
- Практическая часть: основа работы. Суть работы, которая состоит в анализе эпизодов фильма. (2-3 страницы.)
- Заключение: основные выводы, обобщающие анализ. (Полстраницы.)

**Форма представления результата:**

1 Мини-проект (презентация, устное выступление);

2 Устный анализ выступлений.