

Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финуниверситет)**

**Самарский финансово-экономический колледж  
(Самарский филиал Финуниверситета)**

Заведующий кафедрой  
Заместитель директора по учебно-методической работе  
Л.А Косенкова  
«04» Февраля 2022 г.



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ  
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 09.02.07 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И  
ПРОГРАММИРОВАНИЕ**

Самара – 2022

Методические указания по организации и выполнению практических занятий разработаны на основе рабочей программы по дисциплине «Психология общения» и в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1547

Присваиваемая квалификация: администратор баз данных

Разработчики:

Кузнецова М.А.



Преподаватель Самарского филиала  
Финуниверситета

Методические указания по организации и выполнению практических занятий рассмотрены и рекомендованы к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии социально-гуманитарных дисциплин

Протокол от « 24 » сентября 20 22 г. № 5

Председатель ПЦК  Н.Д. Махова

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данные методические рекомендации составлены для проведения практических занятий в процессе изучения дисциплины «Психология общения» в соответствии с требованиями ФГОС и предназначены для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Основной целью изучения учебной дисциплины «Психология общения» является приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Изучение учебной дисциплины «Психология общения» направлено на формирование общих компетенций:

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

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен**

**иметь практический опыт:** способность к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей; способность к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них; владеть способами убеждения; владеть навыками публичных выступлений; владеть навыками ведения переговоров, собрания.

**уметь:**

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- описывать значимость своей профессии (специальности);

**знать:**

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

**Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| Вид учебной работы   | Объем часов |
|--|-------------|
| Объем образовательной программы учебной дисциплины                 | 56          |
| Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем        | 48          |
| в том числе:   |             |
| теоретическое обучение   | 34          |
| практические занятия   | 14          |
| самостоятельная работа   | 8           |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |             |

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

**Практическое занятие №1.** Определение уровня развития коммуникативных и организаторских способностей.

**Практическое занятие №2.** Вербальные средства общения. Речь и язык в общении.

**Практическое занятие №3.** Деловая беседа. Деловые переговоры. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.

**Практическое занятие №4.** Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.

**Практическое занятие №5.** Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.

**Практическое занятие №6.** Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.

**Практическое занятие №7.** Деловые игры «Визитная карточка», «Позвольте представить вам», «Поручение задания подчиненному»

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

**Практическое занятие №1.** Определение уровня развития коммуникативных и организаторских способностей.

Цели занятия:

- определение уровня развития коммуникативных и организаторских способностей;
- оценка коммуникативных умений и уровня социальной фрустрации.

Оборудование:

- А.П. Панфилова «Теория и практика общения», Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов « Социально – психологическая диагностика развития личности и малых групп».

Задание № 1. Тест оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС)

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Текст опросника

Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?

Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?

Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?

Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?

Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?

Нравится ли Вам заниматься общественной работой?

Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?

Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?

Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?

Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?

Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?

Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?

Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?

Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?

Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?

Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?

Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?

Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?

Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?

Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?

Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?

Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?

Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?

Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

Верно ли, что у Вас много друзей?

Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?

Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C, \text{ где}$$

K - величина оценочного коэффициента

C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения:

| Показатель | Оценка | Уровень            |
|------------|--------|--------------------|
| 0,10-0,45  | 1      | I - низкий         |
| 0,46-0,55  | 2      | II - ниже среднего |
| 0,56-0,65  | 3      | III - средний      |

|           |   |                   |
|-----------|---|-------------------|
| 0,66-0,75 | 4 | IV - высокий      |
| 0,76-1    | 5 | V - очень высокий |

Организаторские умения:

| Показатель | Оценка | Уровень            |
|------------|--------|--------------------|
| 0,20-0,55  | 1      | I - низкий         |
| 0,56-0,65  | 2      | II - ниже среднего |
| 0,66-0,70  | 3      | III - средний      |
| 0,71-0,80  | 4      | IV - высокий       |
| 0,81-1     | 5      | V - очень высокий  |

Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Задание № 2 Тест М. Снейдера «Самоконтроль в общении»

Инструкция: «Внимательно прочитайте десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них Вы должны оценить как верное или

неверное применительно к себе. Если предложение кажется Вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером – букву «В», если не верным или преимущественно неверным – букву «Н».

1. Мне кажется трудным искусство подражать повадкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актёр.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что – то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по – разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чём я искренне убеждён.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Подсчёт результатов: по 1 баллу начисляется за ответ «Н» на вопросы №1,5,7 и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас можно сказать следующее:

0-3 балла – у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов – у Вас средний коммуникативный контроль, Вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своём поведении с окружающими людьми.

7-10 – баллов – у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: «Я такой, какой я есть в данный момент». Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое «Я», мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Задание № 3 Экспресс – диагностика уровня личностной фрустрации (по В.В. Бойко)  
Инструкция к тесту

Ознакомившись с последующими ситуациями, дайте ответ, согласны вы с ними (поставьте рядом с номером знак «плюс») или нет (поставьте знак «минус»).

Вы завидуете благополучию некоторых своих знакомых.

Вы недовольны отношениями в семье.

Вы считаете, что достойны лучшей участи.

Вы полагаете, что могли бы достичь большего в личной жизни или в работе, если бы не обстоятельства.

Вас огорчает то, что не осуществляются планы и не сбываются надежды.

Вы часто срываете зло или досаду на ком-либо.

Вас злит, что кому-то везет в жизни больше, чем вам.

Вас огорчает, что вам не удается отдыхать или проводить досуг так, как хочется.

Ваше материальное положение таково, что угнетает вас.

Вы считаете, что жизнь проходит мимо вас (проходит зря).

Кто-то или что-то постоянно унижает вас.

Нерешенные бытовые проблемы выводят вас из равновесия.

Обработка результатов теста

Каждый положительный ответ оценивается в 1 балл, а отрицательный – 0 баллов.

Подсчитывается общая сумма баллов.

Об уровне социальной фрустрации можно судить по следующим показателям:

10-12 баллов – очень высокий уровень фрустрации;

5-9 баллов – устойчивая тенденция к фрустрации;

4 балла и меньше – низкий уровень.

## **Практическое занятие №2.** Вербальные средства общения. Речь и язык в общении.

Цель занятия:

– познакомиться с понятием общение, типами общения, отработать навыки вербального и невербального общения.

Оборудование:

– учебник Г.П. Медведевой «Деловая культура», Г.М.Шеламова «Деловая культура и психология общения».

Задание № 1. Ответьте на вопросы:

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Задание № 2. Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут \_\_\_\_\_.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет \_\_\_\_\_.

Моя тревога \_\_\_\_\_ с каждым днем.

Площадь засоленных почв \_\_\_\_\_ с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Задание № 3. Устная работа с группой

Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?

Что дает людям умение слушать?

Каковы трудности эффективного слушания?

Какие ошибки допускают те, кто слушают?

Перечислите «вредные привычки» слушания.

Задание № 4. Тренинг вербального общения «Найди по инструкции»

Работа в парах. Один партнер закрывает глаза и по инструкции, данной вторым партнером, должен найти спрятанный предмет. Инструкцию можно давать только вербально. Затем партнеры меняются ролями.

Задание № 5. Тренинг вербального общения «Найди по описанию»

Один участник выходит за дверь. В группе договариваются, кого будут описывать, составляют описание и выбирают участника, который с этим описанием будет знакомить вышедшего. Затем первый участник входит и по описанию должен узнать, о ком идет речь. Угадывающий сидит к группе спиной.

Приложение №1

Формирование вербального имиджа

Как утверждают специалисты, в настоящее время борьба на рынке в основном ведется не между фирмами, а между их имиджами. При общении с представителями фирмы, знакомстве с ее товарами, услугами в восприятии партнеров, хотим мы этого или не хотим, складывается определенный образ.

Вербальный имидж – мнение, сложившееся о вас на основании информации:  
прямой или косвенной;  
осознанной или неосознанной;  
вербальной или невербальной.

Вербальный имидж формируется только через речь (устную или письменную). Если есть проблемы с речью (не все умеют достаточно четко и ясно излагать свои мысли в экспромт-речи), то здесь уместна поговорка «Слово – серебро, а молчание – золото». В ряде случаев молчание действительно имеет преимущество перед речью.

Вспомните четыре техники формирования вербального имиджа при выступлении (кстати, некоторые из этих техник применимы и в других ситуациях, когда вам нужно будет говорить... или разговаривать):

позитивнее с людьми разговаривать, а не говорить;  
необходимо учитывать личные интересы собеседников;  
не забывать при разговоре с собеседником инициировать улыбку;  
смелее преодолевать некоторые социальные табу (не явно обоснованные или архаичные запреты на определенные темы).

А также... Диагностическая роль и значение употребления некоторых достаточно распространенных в обиходной речи вводных слов и негативное их влияние на имидж человека.

Почему некоторые люди представляются «в ладошку», и как влияет на имидж фактор «четкость речи».

Кстати, есть ли у вас отклонения в темпе речи? Если есть, их надо откорректировать. Вспомните о роли интонирования и о психологической функции пауз в речи.

Как обычно люди здороваются. Кстати, звучание собственного имени является для человека сигналом, который отвечает требованиям формирования аттракции:

не фиксироваться в сознании собеседника;  
вызывать чувство приятного (пусть и не всегда осознаваемого настолько, чтобы об этом думать).

Назвать человека по имени – проявить интерес к его личности, а не к социальной или иной функции данного человека. Вы произнесли вслух имя Вашего собеседника, следовательно, проявили внимание к его личности, следовательно, утвердили его (в глазах) как личность, следовательно, вызвали у него (помимо его воли) положительные эмоции, следовательно, сформировали у него невольную тягу к себе.

Кстати, прием «имя собственное» – замечательное средство диагностики, или Почему вы не называете коллегу по имени.

А еще... Если кто-то плохо запоминает имена людей вообще – дело не в склерозе, а в... психологической отчужденности этого человека от людей вообще; люди – как часть окружающего мира занимают в его жизни далеко не первое место.

## Самопрезентация

Всего четыре секунды нужно для того, чтобы произвести на партнера первое впечатление, а сколько времени понадобится, чтобы изменить его?!

## Положительный имидж

Если участнику деловой коммуникации не удастся так преподнести себя, чтобы сформировать у партнера положительный и престижный образ, рассчитывать на успех не приходится. Наш образ – это наш портрет, который мы показываем окружающим. Он

должен работать на нас, а не против нас, должен правдиво отображать лучшие качества и при этом быть простым и искренним.

Составляющие имиджа делового человека – это впечатление, которое он производит (внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи), и его деловые качества.

#### Анализ своих целей

Преуспевающий деловой человек должен выглядеть как преуспевающий деловой человек. В бизнес-практике особое внимание уделяется такой личностной характеристике, как способность вызывать доверие. Обманчиво первое впечатление или нет, деловой человек должен сделать все, чтобы понравиться своему деловому партнеру с первого раза.

Вспомните фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения к нам.

#### Приемы установления контакта:

улыбка, доброжелательный взгляд;

приветствие, включающее рукопожатие и слова;

обращение к партнеру по имени-отчеству, с этой целью – представление, знакомство, обмен визитными карточками;

проявление дружеского расположения, использование для этого шутки, юмора, комплиментов, видимого участия;

подчеркивание значимости партнера, фирмы, которую он представляет, проявление уважения к нему, демонстрируемое словами, мимикой, жестами, позой, организацией пространственной среды;

открытое признание достоинств вашего партнера.

#### Уверенность в себе

Уверенность в себе несомненно способствует успеху самопрезентации, ибо неуверенный в себе человек, все подвергает сомнению, прежде чем что-то сказать, сомневается в своих возможностях, долго думает. Для развития уверенности в себе делайте следующее:

Перестаньте критиковать самого себя.

Перестаньте жаловаться.

Займитесь своей физической формой.

Обретите независимость.

Смотрите на мир позитивно.

#### Типичные признаки человека, который «закрит» для других:

он испытывает страх, нерешителен, ему недостает веры в свои силы;

он пессимист, отличается недоверчивостью, рассчитывает только на плохое;

он редко смеется и проявляет свою радость, редко говорит «спасибо»;

он часто отказывается, чаще говорит «нет», чем «да»;

о себе он говорит, что работа приводит его в стрессовое состояние, что у него практически нет свободного времени;

он ругается, брюзжит, выказывает себя умником;

он слишком много говорит о себе и слишком мало слушает;

он часто действует суетливо, нервозно, с раздражением;

он распространяет вокруг себя гнетущую, недружелюбную обстановку, он действует «против».

#### Человек «открыт», если:

он уверен в себе, знает свои цели и знает, чего хочет;

он оптимист, он ищет и видит в других прежде всего хорошее;

он сначала думает о клиенте, потом о фирме, потом о себе;

он – жизнерадостный, веселый человек;  
он с пониманием относится к другим, чаще говорит «да», чем «нет»;  
он не предъявляет чрезмерных требований к себе и не позволяет это делать другим,  
у него хватает времени на все его проекты и замыслы;  
он не брюзжит, внимательно слушает собеседника, старается как можно большему  
научиться у других людей;  
от него исходит доброта и внутреннее спокойствие.

Вопросы для самоконтроля:

Какие вербальные сигналы выдают ложь?

Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и  
неискренности?

Каковы функции языка в общении?

Чем отличается официально-деловой стиль речи?

Чем отличается научный стиль речи?

Чем отличается публицистический стиль речи?

Чем отличается разговорная речь?

### **Практическое занятие № 3. Деловая беседа. Деловые переговоры. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.**

Цель занятия:

– сформировать умения и навыки ведения деловых бесед.

Оборудование:

– методические указания к выполнению практического задания, конспекты лекций.

Задание № 1. Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

Работая над важным документом, выключаю телефон.

В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы:

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Задание № 2. Тест «Звонок клиенту»

Задание в парах.

Вы звоните новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо:

расположить к себе клиента;

убедить его сделать заказ.

Задание № 3. Тест «Звонок клиенту»

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Приведите две, три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание № 4. Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Пройдите тест и посчитайте результат.

Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?

Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы:

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

|                                 |                      |
|---------------------------------|----------------------|
| 1,2,3,4,6,7,9,14,15,15,16 - нет | 5,8,10,11,12,13 - да |
|---------------------------------|----------------------|

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуются.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

#### Задание № 5. Тест «Деловая беседа»

Используя изученные Вами правила поведения вежливых партнёров, составьте сцену деловой беседы. Желательно, чтобы сценарий соответствовал специфике Вашей будущей профессиональной деятельности, также постарайтесь включить в сценарий специальную терминологию (профессиональную).

Примерные темы составления сценария деловой беседы:

Беседа менеджера с клиентом.

Беседа руководителя предприятия с сотрудниками.

Беседа двух сотрудников предприятия о решении производственной задачи.

#### Приложение №1.

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

Имеется ли острая потребность в разговоре?

Обязательно ли знать ответ партнера?

Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону:

вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;

вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;

вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;

вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;

вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить:

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Выражения, которых следует избегать:

|           |   |
|-----------|---|
| Я не знаю | Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас». |
|-----------|---|

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Мы не сможем этого сделать            | С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попробуйте найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя.   |
| Подождите секундочку, я скоро вернусь | Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона.   |
| Нет                                   | «Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?» |

При обычном внутригородском общении регламент делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

|   |                      |
|---|----------------------|
| Информативной беседы                            | 1 мин. – 1 мин. 15 с |
| Беседы, целью которой является решение проблемы | 3 мин.               |

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

|  |  |
|--|--|
| Информативная беседа                             | Деловые переговоры с целью принятия решения      |
| 1. Взаимное представление 20+-5 с                | 1. Взаимное представление 20+-5 с                |
| 2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с      | 2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с      |
| 3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с | 3. Обсуждение ситуации 100+-5 с                  |
|  | 4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с |

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

|                        |   |
|------------------------|---|
| Мне нужно (необходимо) | Проинформировать вас...<br>Поставить в известность...<br>Обсудить с вами вот что... |
| Я должен (должна)      | Сообщить вам...<br>Объяснить вам...   |
| Я вам звоню...         | По просьбе...<br>По рекомендации...   |
| Меня просили           | С вами связаться по вопросу...  |

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа

«Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

|                  |   |
|------------------|---|
| Перефразирование | Как я вас понял...<br>Как я понимаю, вы утверждаете...<br>Другими словами, вы считаете...<br>Если я вас правильно понял, вы говорите... |
| Авторизация      | По моим предположениям...<br>По нашим сведениям...<br>По данным ...<br>По имеющимся у нас данным...<br>Как нам стало известно...        |

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

Вы не могли бы повторить...

Простите, я не расслышал...

Вы меня слышите?

Вы поняли мое сообщение?

Вы меня не так поняли... не совсем верно поняли... неправильно поняли...

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является результирующий этап.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта.

| Вызывающий  | Принимающий                       |
|---|-----------------------------------|
| - Кажется, все обсудили (обговорили)              | - Все?                            |
| - Вот, пожалуй, и все                             | - У вас все ко мне?               |
| - Вот и все                                       | - Вы закончили?                   |
| - Договорились?                                   | - По этому вопросу, кажется, все? |
| - Обо всем договорились?                          | - Еще что-нибудь?                 |
| - Вы удовлетворены?                               | - Да, пожалуй!                    |
| - Вызывающий                                      | - Принимающий                     |
| - Что-нибудь еще?                                 | - Да-да, конечно!                 |
| - Больше никаких уточнений и дополнений не будет? | - Кажется, ничего                 |
| - Вы что-то еще хотите сказать?                   | - Нет                             |
|   | - Нет, что вы!                    |

Ведение переговоров:

Преимущества, если переговоры ведет один человек

Оппонент не имеет возможности адресовать вопросы самым слабым участникам вашей команды.

Вся ответственность лежит на одном человеке.

Оппоненту не удастся ослабить ваши позиции за счет разногласий между членами вашей команды.

Можно без затягивания, на месте принимать решения.

Команда лучше потому, что...

В нее входят люди, сведущие в разных вопросах, что снижает вероятность ошибок.

Команда создает более сильную оппозицию противоположной стороне.

На чем «поле» встречаться

|  |   |
|--|---|
| На вашей территории  | «На чужом поле»   |
| Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры                                    | Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает  |
| Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами                               | Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой   |
| Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему                             | Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу   |
| Это экономит время и деньги на дорогу  | Организационные вопросы ложатся на оппонента  |
| Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации | Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите его психогеометрический тип и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним |

Стратегии взаимодействия

|  |   |
|--|---|
| Ориентированные на конфликт  | Ориентированные на консенсус  |
| 1. Возражать<br>«Этого я еще не слышал», «Это вы видите в искаженном свете», «Здесь вы меня неправильно поняли»                                  | 1. Задавать вопросы<br>«Какого вы мнения об этом?», «К какой теме вы хотите обратиться?»  |
| 2. Поучать<br>«Вы должны еще раз тщательно просмотреть документы», «Вы должны меня лучше слушать», «Итак, теперь вы меня внимательно послушайте» | 2. Констатировать<br>«Это новый аспект вопроса для меня»  |
| 3. Оправдывать<br>«Это, по-видимому, было так», «Это-го мне никто не сказал»   | 3. «Я»-обращение<br>«Я не понимаю, почему вы этому пункту придаете такое большое значение. Я хотел бы, чтобы мы перешли к следующему вопросу», «Мне нравится ход переговоров, которые мы до сих пор вели» |

|   |  |
|---|--|
| 4. Убеждать<br>«Вы ведь со мной одного мнения, что...»  | 4. Внимательно слушать<br>«Я правильно вас понял, что...», «Что касается меня, я с вами соглашусь, но...»                              |
| 5. Утверждать, настаивать<br>«По-другому это нельзя сделать», «Я на это смотрю так...»  | 6. Аргументация к выгоде<br>«Это означает для вас...», «Тем самым вы получаете гарантию...», «Это вам позволит...», «Это вам сулит...» |
| 6. Провоцировать, игнорировать, иронизировать<br>«Ваше предложение показывает, что вы теоретик. К сожалению, на практике это все выглядит по-другому» |  |

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

**Практических занятий № 4.** Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.

Цель:

– научиться определять по психологическим особенностям типы темперамента.

Оборудование:

– проектор, методическое пособие для выполнения практических работ, конспект лекции, учебники: Г.Р. «Психология» - стр.225-261, Островская И.В. «Психология» - стр. 153-160.

Задание №1. «Тест Г. Айзенка на определение типа темперамента»

Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?

Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?

Считаете ли Вы себя беспечным человеком?

Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?

Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?

Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?

Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?

Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?

Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?

Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?

Смущает ли Вас, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?

Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?

Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?

Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?

Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?

Вас легко обидеть?

Любите ли Вы часто бывать в компании?

Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?

Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?

Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?

Часто ли Вы мечтаете?

Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?

Часто ли Вас тревожит чувство вины?

Все ли ваши привычки хороши и желательны?

Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и вовсю повеселиться в шумной компании?

Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?

Считают ли Вас человеком живым и веселым?

После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?

Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?

Вы иногда сплетничаете?

Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?

Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?

Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?

Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?

Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?

Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?

Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?

Вы раздражительны?

Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?

Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?

Вы ходите медленно и неторопливо?

Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?

Часто ли Вам снятся кошмары?

Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?

Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?

Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видаться со своими друзьями?

Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?

Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?

Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?  
Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?  
Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?  
Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?  
Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?  
Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?  
Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?  
Любите ли Вы подшутить над другими?  
Страдает ли Вы от бессонницы?  
Обработка теста ("ключ").

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл.  
Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала лжи.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 4 и больше баллов, это значит, что у Вас появилась так называемая социальная желательность: Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны. Если результат меньше 4 баллов, Ваши ответы искренни. Пожалуйста, продолжайте.

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл.  
Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Сосчитайте сумму.

Начертите оси координат: горизонтальная ось - "шкала экстраверсии", вертикальная ось - "шкала эмоциональной устойчивости". Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12. Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, - Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии Вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.



**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПОВ ТЕМПЕРАМЕНТА**

| Критерий             | Холерик   | Сангвиник   | Флегматик  | Меланхолик  |
|----------------------|---|---|--|---|
| Тип нервной системы  | Сильный неуравновешенный  | Сильный уравновешенный подвижный  | Сильный уравновешенный инертный  | Слабый  |
| Активность           | Активен. Человек быстрый, порывистый.   | Человек живой, подвижный, быстро отзывающийся на окружающие события.                          | Медлительный, невозмутимый человек.  | Настороженность во взгляде, позе.   |
| Поведение в обществе | Лидер, легко устанавливает контакты, но с трудом поддерживает. Импульсивен, склонен к конфликтам. | В центре внимания, пользуются уважением, легко устанавливают контакты                         | С трудом устанавливает, но легко поддерживает знакомство.                            | Предпочитает быть в стороне.  |
| Настроение           | Склонен к бурным эмоциональным вспышкам, резким сменам настроения. Неуравновешен.                 | Сравнительно легко переживает неудачи и неприятности.   | Слабое внешнее выражение душевного состояния. Более или менее постоянное настроение. | Легко ранимый человек, склонен глубоко переживать даже незначительные неудачи, но внешне сдержан.           |
| Работа               | Способен отдаваться делу с исключительной страстью. Быстро включается в работу.                   | В работу включается быстро, но до конца доводит при наличии интереса. Предпочитает все новое. | Медленно включается в работу, но зато способен выдерживать значительные нагрузки.    | Быстро переутомляется. Характерно тщательное планирование и самоконтроль, поэтому в его работе мало ошибок. |

|          |   |   |                                    |  |
|----------|---|---|------------------------------------|--|
| Речь     | Громкая, резкая, бывает грубой.                 | Живая, эмоциональная.   | Спокойная, размеренная, паузами.   | Тихая, может снижаться до шепота.                        |
| Память   | Быстро запоминает, быстро забывает.             | Хорошая, схватывает на лету.                                  | Запоминает медленно, помнит долго. | Запоминает быстро за счет высокой способности к анализу. |
| Внимание | Развито переключение, быстро сосредотачивается. | Развиты переключение, распределение, быстро сосредотачивается | Развита устойчивость.              | Познавательная сфера может развиваться.                  |

### Задание №2.

Определите преимущества и недостатки каждого типа темперамента. Укажите предпочтительный вид деятельности (профессию).

Заполните таблицу:

| Вид темперамента | Преимущества | Недостатки | Профессия |
|------------------|--------------|------------|-----------|
| Сангвиник        |              |            |           |
| Холерик          |              |            |           |
| Флегматик        |              |            |           |
| Меланхолик       |              |            |           |

### Задание №3.

Изучите описание психологических особенностей меланхолика и укажите положительные и отрицательные проявления темперамента данного типа.

«Многие ученые, философы обращались к характеристикам типов темперамента. Иммануил Кант дает следующие описания: холерический темперамент препятствует дружбе; у сангвиника все друзья (на деле оказывается, что, в сущности, он никому не друг); у меланхолика друзей немного, но это хорошие друзья. Свой темперамент Кант считал меланхолическим. Не следует думать, отмечает Кант, что меланхолик лишен радостей жизни и вечно терзается в мрачной тоске. Нет, просто он впадет в такое состояние легче других под влиянием внешних или внутренних воздействий. Меланхолик хорошо хранит свои или чужие тайны, ненавидит ложь и притворство. У него глубокое чувство человеческого достоинства. Он знает себе цену и считает человека существом, заслуживающим уважения. Никакой подлой покорности он не терпит, и его благородство дышит свободой. Все цепи - от позолоченных, которые носят при дворе, до тяжелых железных цепей рабов на галерах - внушают ему отвращение. Он строгий судья себе и другим и нередко недоволен как самим собой, так и миром.

Если характер меланхолика портится, то серьезность переходит в мрачность, благоговение - в экзальтацию, любовь к свободе - в восторженность. Оскорбление и несправедливость воспаляют в нем жажду мести. В таком случае его надо остерегаться. Он пренебрегает опасностью и презирает смерть. Если чувства его извращены, а ум недостаточно ясен, он впадает в экзальтацию, он видит вещие сны и знамения. Ему грозит опасность стать чудаком, фантазером, фанатиком.

Свои слабости надо знать, чтобы не дать им развиться!

Истинная дружба соответствует меланхолическому складу характера, ибо и то и другое возвышенно. Сам меланхолик может потерять непостоянного друга, но этот последний не так легко потеряет его. Даже память об угасшей дружбе для него священна».

Заполните таблицу, указав проявления меланхолического темперамента:

| Отрицательные | Положительные |
|---------------|---------------|
|               |               |
|               |               |
|               |               |
|               |               |

#### Задание №4.

Лифт, в котором едут четверо мужчин, застрял. Определите по особенностям поведения, жестам, мимике, позе их типы темперамента. (Приложение №1)

#### Задание №5. Ситуационные задачи

Задача № 1. К какому типу нервной системы можно отнести данного человека?

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

Задача № 2. Какой преимущественно тип нервной системы можно предположить у этих людей?

В литературе описаны случаи, когда у людей, вынужденных скрывать от близких родственников их тяжёлое заболевание возникло нервное расстройство.

Задача № 3 Определите тип темперамента каждого пациента.

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

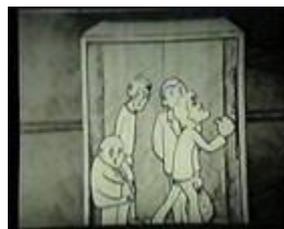
Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

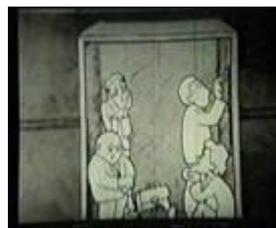
Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

#### Приложение №1





Вопросы для самоконтроля:

1. Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?
2. Что вы можете взять на вооружение?
3. Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.
4. Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических 5. упражнений.

**Практическое занятие № 5.** Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.

Цели занятия:

- развитие умений аргументировано вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Оборудование:

- методические указания к выполнению практического задания, конспекты лекций.

Задание № 1. Тест «Я прав»

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание № 2. Игра «Есть идея!»

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументировано и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументировано и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументировано доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

#### Задание № 3. Дискуссия

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

- Реклама: наука или искусство.
- Женщина и карьера: «за» и «против».
- Талант: счастье или проблема.
- Феминизм и современное общество.

#### Задание № 4. Психологическая игра «Подари мне цветок»

Студенты рассаживаются в общем кругу. Один из них берет цветок или игрушку, и все по очереди просят подарить этот предмет именно ему (ей).

Цветок дарится тому, чья просьба больше понравилась, причем человек объясняет, почему он предпочел именно эту просьбу.

Задание № 5. «Ролевая карусель»  
Участники образуют 2 круга: внешний и внутренний.

Участникам необходимо начать разговор и вести его в течение 1 минуты по предложенной ситуации. Прослушав ситуацию, внешний круг начинает разговор, а внутренний поддерживает его.

Ситуации:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но очень долго не видели.
2. Перед вами незнакомый человек, но вам хочется с ним познакомиться. Узнайте его имя, где учится, интересы и т.п.
3. Перед вами неприятный вам человек, но вы в гостях у вашего общего друга, и в разговоре вам надо сохранить приличие.

Рефлексия после игр заданий №4 и №5

1. Внутренние ощущения, трудности.
2. Что давалось легко?
3. От чего зависит начало разговора?
4. Каковы способы начала разговора?
5. Какой навык необходим для поддержания разговора?
6. Как завершить разговор?

#### Приложение №1

Эристика – искусство ведения спора

Редкий спор заканчивается безусловной победой одной из сторон, но это не умаляет ценность данного коммуникативного акта.

Во-первых, поскольку в споре соревнуются идеи, то его участники обогащаются идейно: обмен идеями, в отличие от обмена вещами, более эффективен.

Во-вторых, осуществив процесс спора, стороны приходят к более глубокому уяснению как своей собственной позиции, так и позиции своего оппонента.

В-третьих, в споре можно узнать нечто новое и тем самым дополнить свой багаж знаний и расширить кругозор.

Искусство ведения спора получило название эристика.

Искусство спора характеризуется двумя основными признаками: доказательностью и убедительностью.

Доказательность – это логическое воздействие на оппонента принудительностью рассуждения.

Убедительность – это психологическое воздействие на оппонента, направленное на восприятие им той или иной идеи. В рамках спора доказательность и убедительность относительно независимы.

Возможны следующих их комбинации: а) доказательно и убедительно; б) доказательно, но не убедительно; в) не доказательно, но убедительно; г) и не доказательно, и не убедительно. Идеальный вариант, к которому необходимо стремиться в любом споре, - доказательность и убедительность рассуждений одновременно.

Рассмотрим общие рекомендации, выполнение которых способствует повышению плодотворности спора:

если есть возможность достичь согласия без спора, лучше ею воспользоваться;

не спорьте по мелочам; если уж спорить, то только по принципиальным вопросам;

почву для спора образует наличие несовместимых позиций относительно одного и того же предмета; если же позиции совместимы, нужда в споре отпадает;

спор должен быть предметным, а предмет спора – достаточно ясным и неизменным на всем его протяжении;

спор возможен только при наличии определенной общности исходных позиций, которая способна стать источником начального взаимопонимания спорящих, а также известной суммы знаний о предмете спора;

спор предполагает следование определенным законам и правилам логики, этики и психологии;

спор не должен быть самоцелью, в споре недопустимы выпады личного характера; помните, что спор должен быть средством достижения истины, выработки оптимального решения;

в споре следует использовать только корректные приемы, которые могут содержать в себе элементы хитрости, внезапности, атаки, но не лжи, очернения и унижения достоинства противника, подмены предмета спора и т. д.

в споре нужно стремиться к выяснению истины. Это одно из наиболее важных, если не самое важное требование к спору. Принципиальное значение данного требования впервые подчеркнул еще Сократ, остро полемизировавший с софистами.

В споре нужно проявлять гибкость. Ситуация спора постоянно меняется: вводятся новые аргументы, всплывают не известные ранее факты, меняются позиции участников. На все это необходимо реагировать.

Наиболее распространены два крайних способа ведения спора: уступчивость и жесткость. Более эффективен, однако, способ, соединяющий и то и другое. Там, где это возможно, нужно искать точки соприкосновения и совпадения взглядов, а там, где последние вступают в противоречие, настаивать на решении, основанном на беспристрастных критериях, не зависящих от спорящих сторон. Жесткость необходима, когда дело касается существа вопроса, в случае же деталей, частных моментов, субъективных симпатий и антипатий лучше проявить уступчивость и терпимость. Это позволит решать сложные вопросы по существу, минуя мелкие препирательства и вместе с тем не поступаясь своими взглядами и своим достоинством.

Не следует бояться признавать в ходе спора свои ошибки. Главное в споре – это внести свою долю в положительную разработку обсуждаемого вопроса. Человек, убедившийся в неверности каких-то своих представлений, должен сказать об этом с полной откровенностью и определенностью, что сделает спор более плодотворным.

## Стратегия и тактика спора

Спор начинается там и тогда, когда совпадают следующие условия:  
наличие хотя бы двух сторон, у которых разный взгляд на одну и ту же проблему;  
наличие разногласий по вопросу спора и желание отстаивать свою точку зрения;  
готовность к спору и наличие веских аргументов для победы в нём.

У спора должна быть какая-то конкретная цель. Прежде чем ввязаться в дискуссию, нужно задать себе вопрос – что я хочу достичь в результате этого спора? Оправдать свои мысли? Найти им подтверждение? Опровергнуть мысли противника? Или осведомиться о чем-то?

Стратегия спора – это общий план его ведения.

Пропонент – тот, кто выдвигает и отстаивает некоторый тезис – должен позаботиться о том, чтобы обеспечить максимально возможную степень его обоснованности. Для этого, естественно, необходимо заранее продумать возможные доводы в защиту тезиса, а также последовательность их выдвижения. Как и в «науке побеждать», следует беспокоиться о «резерве», разделив аргументы на основные и резервные. Основными являются аргументы, которые представляются пропоненту достаточными для обоснования тезиса; резервные аргументы используются в случае осложнений. Например, некоторую часть резерва могут составлять уместные ответы на возможные контраргументы противоположной стороны.

Оппонент – это тот, кто оспаривает тезис. Если оппонент заранее ознакомлен с содержанием тезиса или с темой предстоящего обсуждения, ему можно рекомендовать заранее продумать слабые места тезиса и подобрать опровергающие доводы (контраргументы) или сосредоточить свое внимание на проблемных пунктах темы обсуждения и по возможности выработать проекты решения проблемных ситуаций.

Не стоит спорить по второстепенным вопросам. Должная организация процедуры спора является необходимым элементом стратегии спора. Организационные вопросы весьма разнообразны: предварительные наметки круга лиц, компетентных в обсуждаемых (дискутируемых) проблемах; последовательность выступлений; в случаях известного несовпадения точек зрения по данному вопросу разумно отобрать круг людей, которые могли бы обеспечить наиболее плодотворное обсуждение, и др.

В значительной мере эффективность спора, способствуя достижению стратегических целей, повышает грамотное использование тактических приемов.

Тактика спора – это подбор и использование в споре определенной совокупности логических и психологических приемов. Скажем, если вы опровергли точку зрения своего противника, то это еще не значит, что ваша собственная точка зрения верна: она должна быть обоснована. Очевидно, что на разных этапах спора используются и разные тактические приемы. Их характер зависит от многих факторов: содержания спора, состава его участников, интеллектуальных и психологических особенностей спорящих сторон и т. д. Рассмотрим наиболее важные моменты тактики спора.

Во-первых, в любом споре тактически верным будет корректное поведение его участников. Спокойствие, уравновешенность, рассудительность, способность сдерживать естественным образом возникающие эмоции – вот те черты, проявление которых улучшит имидж каждой из спорящих сторон. Кроме того, в случае всплеска эмоций демонстрация одной из сторон спора названных выше качеств будет способствовать затуханию волн эмоционального возбуждения, а, следовательно, минимизирует возможность трансформации спора в свару рыночных торгов.

Во-вторых, также беспроблемным тактическим приемом является внимательное и доброжелательное отношение к высказываниям противной стороны. Эффект этого приема можно усилить с помощью типичных для таких случаев выражений: «Мне нравится ваша

мысль (предложение, тезис), над ней следует хорошенько подумать», «Это свежий взгляд на проблему, неплохо бы обсудить перспективы, которые он открывает» и т. п.

В-третьих, инвариант тактики спора составляет открытость (восприимчивость) одной стороны для убедительных доводов другой. Демонстрируя это качество, вы воздействуете на психологический настрой противоположной стороны, заставляя ее быть более «сговорчивой», как бы подготавливая ее к принятию ваших собственных доводов, а в конечном итоге – и вашей точки зрения.

В-четвертых, очень распространен тактический ход, называемый «условное принятие доводов противника». Этот тактический прием позволяет избежать прямого опровержения точки зрения соперника в споре. Условно соглашаясь с доводами противника, мы как бы вместе с ним посредством дедукции выводим из его посылок сомнительные следствия, тем самым подводя к нужному окончательному выводу. Таким образом, противник превращается в соучастника, опровергающего свои собственные рассуждения.

Возможна другая вариация тактического приема «условное принятие доводов противника». Довольно часто оказывается, что тот или иной контрдовод соперника совместим с нашей собственной позицией. В таком случае отпадает необходимость его опровержения. Рассматриваемый тактический ход позволяет избежать траты сил, энергии, времени.

Несмотря на то, что тактика относится к определенным этапам спора, всегда полезно отслеживать общую картину спора. Сосредоточив свое внимание на данной стадии спора, необходимо держать в поле зрения и «поле сражения» в целом. При этом следует видеть: какие аргументы приняты противником, а какие – отвергнуты, какие контраргументы выдвинуты, а какие еще могут последовать, и т. п. В зависимости от ситуации может возникнуть необходимость «ревизии» своих собственных аргументов, причем некоторые из резервных аргументов могут быть переведены в разряд основных, и наоборот.

Следовательно, стратегия и тактика спора – две стороны одной медали. Не стоит пренебрегать ни одной из них. Как бы хорошо ни были продуманы стратегия или тактика по отдельности, только их взаимная увязка, сплавленность позволят достичь успеха в споре, пусть не абсолютного, но все же успеха.

Таким образом, спор является одним из основных видов речевой коммуникации. С его помощью достигается более глубокое понимание того предмета, по поводу которого происходит общение, более четко обозначаются позиции людей, которые участвуют в данном коммуникативном процессе; кроме того, спор является эффективным средством выработки оптимального решения тех или иных вопросов. В конце концов, спор вносит разнообразие в общение людей, украшает речевые коммуникации, делая их живыми и запоминающимися.

#### Памятка полемиста

Приступая к обсуждению спорной проблемы, установите, что является предметом ваших разногласий с оппонентами, четко определите предмет спора.

Не начинайте спорить, если вы плохо разбираетесь в предмете спора. Если о споре известно заранее, тщательно готовьтесь к нему, не жалейте времени и сил для пополнения знаний о предмете спора.

Не теряйте предмета спора в процессе его обсуждения. Не упускайте главных положений, из-за которых ведется спор. Не позволяйте противнику увести вас в сторону от основного вопроса спора.

Занимайте определенную и твердую позицию в споре.

Готовясь к дискуссии, полемике, выделите основные понятия, связанные с предметом спора. Уточните значение терминов, которые вы предполагаете использовать в обсуждении.

В процессе спора следите за тем, чтобы полемисты вкладывали в употребляемые понятия одинаковое содержание. В противном случае это может привести к двусмысленности высказываний, к непониманию позиции оппонента.

Учитесь правильно раскрывать содержание понятий, объяснять значение терминов. Применяйте различные способы толкования слов. Активно используйте с этой целью лингвистические и энциклопедические словари.

Во время спора обращайтесь внимание на поведение своего оппонента. Попробуйте понять мотивы его действий и высказываний, учитывайте индивидуальные особенности его характера, манеру спорить. Старайтесь правильно соизмерять свои способности и возможности с силами противника.

Относитесь с уважением к взглядам и убеждениям своего оппонента. Если вы не согласны с его точкой зрения, решительно опровергайте ее, приводите убедительные аргументы в защиту своей позиции, но не унижайте достоинства вашего противника, не оскорбляйте его резкими словами, не прибегайте к грубости. Говорите в спокойном и дружеском тоне.

Сохраняйте выдержку и самообладание. Не следует горячиться по пустякам. Помните, что в возбужденном состоянии сложнее верно оценить возникшую ситуацию, подобрать веские доводы.

Спор – это наука убеждать. Убеждение – это метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Убеждение более действенно:

в рамках одной потребности;

при малой интенсивности эмоций;

с интеллектуально развитым партнером.

Правила ведения спора

Обсуждать можно только тот вопрос, в котором хорошо разбираются обе стороны.

Не спорить о слишком близком (затрагивает интересы сторон) и слишком далеком (об этом трудно судить).

Необходимо согласовать с оппонентом предмет спора.

Точно придерживаться обсуждаемого вопроса, не уходить от предмета обсуждения.

Вести спор вокруг главного, не размениваться на частности.

Не допускать приемы психологического давления: переход на «личности» и т.д.

Занимать определенную позицию.

Проявлять принципиальность, но не упрямство.

Соблюдать этику ведения полемики: спокойствие, выдержку, доброжелательность.

Тактика ведения спора

Расположение аргументов в следующем порядке: сильные – в начале аргументации, а самый сильный – в конце ее.

В споре для убеждения сильным аргументом является тот, который кажется более убедительным партнеру т.к. затрагивает его чувства и интересы.

Разоблачение возможных доводов оппонента, предвосхищение аргументов. Это позволяет разоружить противника еще до нападения.

Отсрочка ответа на каверзный вопрос, ответ в подходящий момент.

Эффективное опровержение второстепенных аргументов.

Некорректные приемы или уловки в споре

софизм;

умолчание (выступающий не касается главных проблем, зато раздувает мелкие, малозначащие вопросы);

использование ложных, недоказанных аргументов;

приклеивание ярлыков;

ссылка на авторитеты;  
абсурдная гиперболизация;  
огульное несогласие;  
высокомерный ответ;  
отвлечение оппонента от предмета спора;  
довод+комплимент в адрес противника;  
прием психологического давления;  
аргумент к физической силе;  
аргумент к невежеству;  
аргумент к жалости.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите тактические приемы спора?
2. Что такое тактика спора?
3. В чем ценность спора как коммуникативного акта?
4. Назовите наиболее распространенные крайние способы ведения спора?
5. Назовите основные правила ведения спора?
6. Назовите основные некорректные приемы в споре?

## **Практическое занятие № 6. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.**

Цель занятия:

- проработать, закрепить теоретический материал о конфликте, его видах, структуре;
- формировать умение анализировать конфликтные ситуации;
- находить альтернативы для разрешения конфликтов;

Оборудование:

- методические указания к выполнению практического задания, конспекты лекций.

Задание №1 Тест «Насколько вы терпимы»

Прислушиваетесь ли вы к чужому мнению? Относитесь ли вы к нему с уважением, терпимы ли вы?

Перед нами тест, который, надеемся, хотя бы приблизительно поможет определить степень вашей терпимости. Но одно условие: отвечайте быстро, не задумываясь.

1. Вы считаете, что у нас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Расстроитесь?

- а) да;
- б) нет.

2. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Что вы предпочтете?

- а) чтобы участвовали только те, кто хорошо играет;
- б) чтобы играли те, кто еще не знает правил.

3. Спокойно ли вы воспримите неприятную для вас новость?

- а) да;
- б) нет.

4. Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?

- а) если они не переступают допустимых границ, меня это вообще не интересует;
- б) мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать.

5. Можете ли вы легко найти контакт с людьми с иной, чем у вас, профессией, положением, обычаями?

- а) мне трудно было бы это сделать;
- б) я не обращаю внимания на такие вещи.

6. Как вы реагируете на шутку, объектом которой становитесь?  
а) мне не нравятся ни сами шутки, ни шутники;  
б) если даже шутка и будет мне неприятна, то я постараюсь ответить в такой же манере.

7. Согласны ли вы с мнением, что многие люди «сидят не на своем месте», – делают не свое дело»?

- а) да;
- б) нет.

8. Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Как вы на это реагируете?

- а) мне, честно говоря, неприятно, что таким образом внимание отвлечено от меня;
- б) я лишь радуюсь за нею (нее).

9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое поколение, превозносит былые времена. Как реагируете вы?

- а) уходите пораньше под благовидным предлогом;
- б) вступаете в спор.

Результат

А теперь подсчитайте очки. Запишите по два очка за ответы: 1б, 2б, 3б, 4а, 5б, 6б, 7б, 8б, 9а.

От 0 до 4 очков. Вы непреклонны и, простите, упрямы. Где бы вы ни находились, может возникнуть такое впечатление, что вы стремитесь навязать свое мнение другим, часто не колеблясь, чтобы достичь своей цели, часто повышаете голос. С вашим характером трудно поддерживать нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы, не соглашаются с тем, что вы говорите и делаете.

6—12 очков. Вы способны твердо отстаивать свои убеждения. Но, безусловно, можете вести диалог, менять свое мнение, если это необходимо. Способны иногда и на излишнюю резкость, неуважение к собеседнику. И в такой момент вы действительно можете выиграть спор с человеком, у которого более слабый характер. Но стоит ли «брать горлом» тогда, когда можно победить более достойно?

14—18 очков. Твердость ваших убеждений отлично сочетается с большой тонкостью, гибкостью вашего ума. Вы можете принять любую идею, с пониманием отнестись к достаточно парадоксальному на первый взгляд поступку; даже если вы их не разделяете. Вы достаточно критически относитесь к своему мнению и способны с уважением и тактом по отношению к собеседнику отказаться от взглядов, которые, как выяснилось, были ошибочны.

Задание №2.

Вы руководитель одного из отделов фирмы. Неожиданно вам позвонил глава фирмы и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы построите беседу?

Какие вопросы зададите?

Как начнете беседу?

Как завершите?

Задание №3.

Изберите наилучшую линию поведения.

В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы делать. Но вам поручают другую, для вас неинтересную, нетворческую.

Какой из семи вариантов действия вы выберете?

1. Продолжите корпеть над тем, что вам поручают в надежде на то, что ваша преданность делу будет вознаграждена.
2. Пожалуетесь сотрудникам, что теряете время впустую.
3. Напишите письмо руководству,
4. Скажете руководителю, что хотите делать другую работу, а вашу пусть делает кто-то другой.
5. Станете говорить всем, что рассчитываете получить работу в другой фирме.
6. Начнете без лишних разговоров подыскивать работу в другой организации.
7. Наметите план работы и покажете его руководителю, сказав, что вы могли бы делать и еще многое другое. Объясните вашу позицию.

#### Задание №4. «Ситуационные задачи»

1. Внимательно прочитайте предложенный список пословиц. Данные пословицы отражают определенное отношение к окружающим людям и соответствующее поведение.
2. Обсудите в группе значение пословиц.
3. Определите к какой стратегии решения конфликтов можно отнести описываемый тип поведения.
3. Обоснуйте свое решение, дав толкование 3-х или более пословиц для иллюстрации.

#### Задача 1.

Худой мир лучше доброй ссоры.  
Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.  
Кто ударит и убежит, тот может драться хоть каждый день.  
Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.  
Кто спорит – ни гроша не стоит.  
Лучший способ решать конфликты – избегать их.  
На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.

#### Задача 2.

Если вы не можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.  
Кто сильнее, тот и правее.  
Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.  
Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.  
Кто не отступает – тот обращает в бегство.  
Семь раз отмерь, один раз отрежь.  
В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.

#### Задача 3.

Мягко стелет, да жестко спать.  
Не подмажешь – не поедешь.  
Убивай врагов своей добротой.  
Добро слово победит.  
Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.  
Кротость торжествует над гневом.  
Если в тебя швырнули камень – брось в ответ кусок ваты.

#### Задача 4.

Рука руку моет.  
С паршивой овцы хоть шерсти клок.

Честная сделка не вызывает ссоры.  
Ты – мне, я – тебе.  
Кто дарит – друзей наживает.  
Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.  
Взаимные уступки прекрасно решают дела.

#### Задача 5.

Ум хорошо, а два лучше.  
Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все бают.  
Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.  
Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.  
Выноси заботы на свет и держи с другими совет.  
Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.  
Копай и копай без усталы – докопаешь до истины.

#### Приложение №1

Структура конфликта: основные элементы конфликтного взаимодействия.

Под структурой любого предмета понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основные элементы конфликтного взаимодействия:

- Причины конфликта,
- Участники конфликта,
- Социальная среда, условия конфликта,
- Субъективное восприятие или образ конфликта,
- Действия и поведение участников конфликта.

Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу какой-либо нехватки, дефицита, неудовлетворенности какой-либо человеческой потребности. Та ценность, которая способна устранить этот дефицит, восполнить нехватку, и называется причиной конфликта. В качестве причины конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.

Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны, одна из которых испытывает дискомфорт в связи с действительным или мнимым ущемлением ее потребностей другой стороной. Взаимодействие этих сторон образует стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликты могут быть подразделены на четыре типа:

- Внутрличностный, при котором один аспект личности противостоит другому ее аспекту, таков конфликт, переживаемый шекспировским Гамлетом;
- Межличностный, при котором одна личность противостоит другой;
- Конфликт типа «личность – группа»;
- Конфликт группа – группа.

Кроме главных сторон конфликта могут быть и другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли могут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ролей так называемых «людей из толпы». [3]

Роли участников конфликта неодинаковы. Они различаются между собой как с социологической, так и с психологической точек зрения. С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особенно ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. Конечно, в конфликте такого рода силы участников далеко не равны, о чем

свидетельствуют трагические судьбы «инакомыслящих», активно выступавших против Советского государства. По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке:

1. отдельные индивиды, выступающие от собственного имени,
2. коллективы,
3. социальные слои,
4. государство.

Однако значимость, влияние участников конфликта далеко не всегда соответствует указанной последовательности. Как свидетельствует история, роль отдельных личностей не только в жизни отдельных организаций и групп. Но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика.

Как социальная значимость участников, так и их цели, установки проявляются особенно четко лишь тогда, когда конфликт достигает высокой степени развития. Именно в это время наступает «момент истины» в развитии конфликта, выясняется, кто есть кто среди его участников.

Но кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых он разворачивается. Понятием социальной среды определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.

Но характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, создающих, как правило, чувства дискомфорта, ущемления потребностей у участников конфликта, не нередко и от субъективного восприятия ими ситуации, от образа конфликта, который возникает в сознании действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятие не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

- представления о самих себе,
- восприятие других участников конфликта,
- образы внешней среды, большой и малой, в которой разворачивается конфликт.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама объективная реальность являются непосредственной психологической основой поведения конфликтантов.

Конечно, в целом эти образы и картины порождаются объективной реальностью. Однако, наше познание отражает не только объективную природу, но включает в себя в качестве своей неотъемлемой составной части и нашу собственную человеческую природу. Поэтому отношения между нашими образами, представлениями и реальностью очень сложны и не только никогда ей полностью не соответствуют, но и могут с ней весьма серьезно расходиться, что и служит еще одним из источников конфликтов.

При этом следует иметь в виду, что каковы бы ни были наши образы, восприятия, представления о конфликтной ситуации, конфликт все же не начнется, пока они не реализуются в соответствующих действиях участников конфликтов. Объективные и субъективные причины конфликта, возникающие как на его ближних, так и на дальних подступах, а также состав участников определяют и набор возможных способов действий, поведения сторон. Поскольку каждое действие одного из участников конфликта вызывает соответствующее противодействие, они влияют друг на друга, взаимодействуют.

Определение временных, пространственных и системных границ конфликта является важной предпосылкой успешного регулирования, предотвращения его деструктивного результата.

Вызревание причин, формирование состава участников конфликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуют времени. Поэтому всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а процесс, нередко весьма длительный.

В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотрение его структуры, статики, но и исследование динамики стадий и этапов его развития.

Типология конфликта: критерии классификации.

Необходимость классификации конфликтов диктуется исследовательскими интересами более глубокого проникновения в их сущность, а также практическими потребностями наиболее эффективного регулирования их различных видов. Классификация зависит от тех критериев, которые берутся за ее основу. Наиболее распространенными видами классификаций конфликтов являются топологии, основанные на следующих критериях:

1. стороны конфликтов,
2. характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт,
3. направленность конфликта,
4. временные параметры конфликта,
5. результативность конфликтов.

В зависимости от сторон конфликты делятся на:

- внутриличностные,
- межличностные,
- межгрупповые, международные.

В аспекте потребностей, блокирование которых явилось предпосылкой конфликта, они могут делиться на:

- материальные,
- статусно-ролевые,
- духовные.

По направленности конфликты подразделяются на:

- Горизонтальные, возникающие между деловыми партнерами, коллегами по работе,
- Вертикальные – между подчиненными и начальством,
- Смешанные – это те конфликты, в которых представлены и коллеги, и руководители разных уровней. Как показывает практика, до четырех пятых всех конфликтов в организациях относятся к конфликтам второй и третьей групп по этой типологии.

По временным параметрам конфликты подразделяются на:

- Кратковременные, быстротечные,
- Длительные, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями, какими нередко бывают государственные, национальные и религиозные конфликты.

По критерию результативности конфликты делятся на два типа:

- Конструктивные, нормальные, позитивные, при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность и отношения между членами группы – характер сотрудничества, кооперации.

- Деструктивные, патологические, негативные, когда взаимоотношения между людьми приобретают нецивилизованные формы, характер противостояния. Борьбы, ведущей даже к разрушению, распаду организации.

По характеру объектов, по поводу которых возникают конфликты:

- Ресурсные,
- Статусно-ролевые,
- Социокультурные,
- Идеологические и др.

Различают также конфликты:

- Явные и латентные,

- Конструктивные и деструктивные,
- Кратковременные и длительные,
- Реалистические и нереалистические,
- Локальные, региональные и международные и т.д.

Однако ни одна классификация конфликтов не может считаться законченной и поэтому является относительной и условной. Главная цель любой классификации – помочь объяснить конфликт и найти адекватные способы его разрешения или предупреждения. [6]

Динамика конфликта: три стадии его развития.

Можно выделить следующие три стадии развития конфликта:

1. скрытую, или латентную стадию;
2. стадию открытого конфликта;
3. стадию разрешения конфликта.

На скрытой (латентной) стадии уже возникают все основные элементы, образующие структуру конфликта, его причины и главные участники, т.е. основная база предпосылок для конфликтных действий, в частности определенный объект возможного противостояния, наличие двух сторон, способных одновременно претендовать на этот объект, осознание одной или обеими сторонами ситуации как конфликтной. На этой «инкубационной» стадии развития конфликта могут предприниматься попытки решить вопрос полюбовно, например отменить приказ о дисциплинарном взыскании, улучшить условия труда и т.п. Но при отсутствии положительной реакции на эти попытки конфликт переходит в открытую стадию.

Признак перехода скрытой стадии конфликта в открытую – конфликтное поведение сторон. Как отмечалось выше, конфликтное поведение – это выраженные внешне действия сторон. Как особая форма взаимодействия они направлены на блокирование достижения противником его целей и осуществление своих собственных целей. Другими признаками конфликтных действий являются:

- расширение числа участников,
- нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным,
- смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т.п.,
- возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации.

Для характеристики всей совокупности действий участников конфликта на его открытой стадии используется термин эскалации, под которым понимается интенсификация борьбы, нарастание разрушительных действий сторон друг против друга, создающих новые предпосылки для негативного исхода конфликта. Последствия эскалации могут быть двух видов, они целиком зависят от позиции сторон, особенно той из них, которая имеет в возникшем конфликте большие ресурсы силы.

В случае несовместимости сторон, стремление к уничтожению другой стороны последствия открытой стадии конфликта могут быть катастрофическими, привести к развалу добрых отношений или даже к уничтожению одной из сторон.

Способы предупреждения и разрешение конфликтов.

Способы, или тактики, улаживания конфликтов столь же многообразны, как и сами конфликтные ситуации. Однако все они могут быть сведены к следующим:

1. тактика ухода или избегания конфликта,
2. силовое подавление или метод насилия,
3. метод односторонних уступок или приспособления,
4. тактика компромисса или сотрудничества.

Тактика ухода, или метод избегания.

Наименьшей степенью такой готовности отличается тактика ухода от конфликта, которую иногда называют тактикой избегания. Тем не менее она является весьма популярным способом поведения в конфликтной ситуации, к ней нередко прибегают как

участники конфликта, так и те, кто по своему должностному статусу должен выступать в роли посредника при его урегулировании. Суть этой тактики состоит в игнорировании конфликтной ситуации, отказе от признания ее существования, оставлении сцены, на которой разворачивается конфликт, самоустранении или физически, или же в психологическом смысле. Эта тактика означает, что человек, оказавшийся в конфликтной ситуации, предпочитает не предпринимать никаких конструктивных шагов по ее разрешению или изменению.

На первый взгляд может показаться, что эта тактика должна оцениваться только негативно. Но при более внимательном рассмотрении оказывается, что, как и всякий метод, эта линия поведения в конфликте имеет свои плюсы и минусы.

Достоинства тактики избегания состоят в следующем:

- она быстро осуществима, поскольку не требует изыскания ни интеллектуальных, ни материальных ресурсов. Так, например, руководитель, избегая конфликта, может не отвечать на очередную письменную просьбу подчиненного о предоставлении ему тех или иных льгот, поскольку эта просьба является необоснованной,
- она дает возможность отсрочить или даже предотвратить конфликт, содержание которого является несущественным с точки зрения стратегических целей данной организации или группы.

Но есть в этой тактике и свои минусы. Так, при определенных условиях она может привести к эскалации конфликта, поскольку причина, его вызвавшая, тактикой избегания не преодолевается, а только консервируется. И если эта проблема реальна, существенна, то это затягивание может привести только к обострению, а не улаживанию конфликта. Тем не менее, несмотря на свои недостатки эта тактика все же может быть применена.

Тактика ухода или избегания характеризуется и определенными действиями участников конфликта, специфическими формами их поведения:

- утаиванием, засекречиванием, информации, необходимо для урегулирования возникшего конфликта, с целью недопущения его возможного обострения при ознакомлении людей с «взрывоопасной» информацией,
- отказом от признания самого факта существования причин конфликта, в расчете на то, что он так или иначе решится сам собой, без активного участия противоборствующих сторон,
- затягиванием под теми или иными предлогами окончательного решения проблемы, вызвавшей противоборство.

Тактика силового подавления.

Во многом противоположен рассмотренному способу ухода метод силового подавления. Использование его свидетельствует о более высокой степени готовности к разрешению конфликта по крайней мере у одной из сторон. Его сущность состоит в принудительном навязывании одной из сторон своего решения.

Силовая тактика также имеет свои специфические проявления и на поведенческом уровне. Здесь она выражается в следующих поведенческих формах:

- использование преимущественно принудительных, силовых методов воздействия при ограниченном привлечении воспитательных средств, которые в рассмотренных условиях могут оказаться столь же малоэффективными,
- применение жесткого, приказного стиля общения. Рассчитанного на беспрекословное подчинение одной стороны конфликта другой,
- использование в целях обеспечения успеха силовой тактики механизма конкуренции, который был известен уже древним римлянам под названием метода «разделяй и властвуй» и который нередко применяется и поныне под более обтекаемым названием «механизма сдержек и противовесов», эти механизмы чаще всего используются на практике в виде сочетания средств наказания для нерадивых и мер поощрения для добросовестных работников.

Метод односторонних уступок, или приспособления.

Одна из разновидностей тактик подобного рода — метод односторонних уступок, или приспособления. Для успешного применения этого метода также существует ряд специфических предпосылок, связанных с конкретными особенностями конфликтной ситуации. Среди таких условий могут быть следующие:

1. обнаружившаяся в ходе конфликта явная ошибка, допущенная одной из сторон, например администрацией завода при установлении норм выработки производимой продукции. В этих условиях невозможен ни уход от конфликта, ни его силовое подавление, а единственно возможной тактикой, которая поможет администрации «сохранить лицо», станет уступка работникам в виде, например, снижения до разумного предела норм выработки. Подобный шаг администрации, несомненно, будет воспринят как проявление ее самокритичности, способности к объективной оценке требований работников, что в конечном итоге приведет к укреплению единства коллектива, повышению эффективности его работы.

2. в условиях, когда значимость необходимой уступки для одной из сторон оказывается несопоставимой с ее значением для другой стороны. В этих обстоятельствах, идя на некоторые небольшие уступки, одна сторона предотвращает возможность значительного выброса конфликтной энергии другой стороной и тем самым опять-таки добивается восстановления согласия. Так, удовлетворив просьбу сотрудника о предоставлении кратковременного внеочередного отпуска по семейным обстоятельствам, руководитель не только предотвращает возможный конфликт, но и приобретает в лице этого сотрудника нового союзника.

3. в преддверии возможных в ближайшем будущем кризисных событий для группы, когда необходимо беречь силы, энергию, ресурсы для этого будущего и ценой уступок сохранить в данный период мир и спокойствие. Так поступают, например, правительства в условиях возникновения военной угрозы, спешно разрешая путем отдельных уступок споры с соседними государствами в расчете привлечь их на свою сторону в качестве союзников в грядущей войне.

4. к тактике уступок поневоле приходится прибегать, когда отказ от них грозит одной из сторон значительно более серьезным непосредственным уроном, когда складывается ситуация выбора, как говорят, «между жизнью и кошельком». Подобная ситуация нередко возникает при ведении переговоров с преступниками, захватившими заложников.

Тактика компромисса, взаимных уступок.

Более надежным, эффективным методом регулирования конфликта признается тактика компромисса, взаимных уступок, которая в перспективе может стать наиболее надежной основой долговременного сотрудничества. Эта тактика находит все более широкое применение в демократических странах и рассматривается в качестве классического, т.е. образцового, способа разрешения конфликтных ситуаций.

Под компромиссом понимается путь взаимных уступок, взаимовыгодной сделки, создание условий для хотя бы частичного удовлетворения интересов противоборствующих сторон. Компромисс, таким образом, есть вид соглашений, основанный на взаимной корректировке позиций обеих сторон по обсуждаемым проблемам, поиск взаимоприемлемой позиции по спорным вопросам. [8]

Конечно, и для успешной реализации этого метода необходим некоторый комплекс благоприятных условий. К числу таких условий можно отнести:

1. готовность обеих сторон к реализации своих целей путем взаимных уступок.
2. невозможность разрешения конфликта силовым методом или способом ухода.

Конечно, и тактика компромисса, важнейшим элементом которой выступают переговоры, не является универсальной, безотказной отмычкой ко всем видам конфликтных ситуаций. Ее применение так же как и использование других рассмотренных методов, является проблемным, сопряжено с рядом трудностей, возникающих при

практическом использовании тактики компромиссов. Наиболее часто возникают следующие трудности:

1. отказ одной из сторон от первоначально занятой позиции из-за обнаружения в ходе переговоров ее нереалистичности,

2. выработанное решение из-за содержащихся в нем взаимных уступок может оказаться противоречивым, нечетким и потому трудно осуществимым. Так, обещания, данные обеими сторонами, ускорить выполнение взаимных обязательств могут оказаться не обеспеченными ресурсами,

3. содержащийся в любом компромиссном соглашении в той или иной степени элемент отказа от первоначально занятой позиции, ее некоторая корректировка могут впоследствии повлечь за собой оспаривание принятого решения.

Но несмотря на эти и некоторые другие трудности, компромиссные решения являются оптимальными для улаживания конфликтной ситуации, поскольку они:

1. способствуют выявлению и учету взаимных интересов, будучи нацеленными на взаимовыгодный результат по принципу «выигрыш-выигрыш»,

2. демонстрируют уважение сторон к профессионализму и достоинству друг друга.

Таково основное содержание тактики взаимовыгодного сотрудничества, которая признается наукой в качестве наиболее эффективного способа регулирования конфликта.

Переговоры как способ разрешения конфликтов.

Переговоры ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т.е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными.

Сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров взаимозависимыми. И чем больше стороны зависят друг от друга, тем важнее для них договориться путем переговоров.

Взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы.

Переговоры – процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения.

В сравнении с другими способами урегулирования и разрешения конфликта преимущества переговоров состоят в следующем:

1. в процессе переговоров происходит непосредственное взаимодействие сторон,

2. участники конфликта имеют возможность максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия, в том числе самостоятельно устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, влиять на процесс переговоров и на их результат, определять рамки соглашения,

3. переговоры позволяют участникам конфликта выработать такое соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон и позволило избежать длительного судебного разбирательства, которое может закончиться проигрышем одной из сторон,

4. принятое решение, в случае достижения договоренностей, нередко имеет неофициальный характер, являясь частным делом договаривающихся сторон,

5. специфика взаимодействия участников конфликта на переговорах позволяет сохранить конфиденциальность.

Типология переговоров.

Возможны различные типологии переговоров.

1. одним из критериев для классификации может быть количество участников. В этом случае выделяют: двусторонние переговоры, многосторонние переговоры, когда в обсуждении принимает участие более двух сторон.

2. на основе факта привлечения третьей, нейтральной, стороны разграничивают: прямые переговоры, которые предполагают непосредственное взаимодействие участников конфликта, непрямые переговоры, предполагающие вмешательство третьей стороны.

3. в зависимости от целей участников переговоров выделяют следующие их типы:

- переговоры о продлении действующих соглашений, например конфликт приобрел затяжной характер, и сторонам требуется передышка, чтобы затем приступить к более конструктивному общению,

- переговоры о перераспределении свидетельствуют о том, что одна из сторон конфликта требует изменений в свою пользу за счет другой,

- переговоры о создании новых условий, т.е. о продлении диалога между участниками конфликта и заключении новых соглашений,

- переговоры по достижению побочных эффектов ориентированы на решение второстепенных вопросов (отвлечение внимания, уяснение позиций, демонстрация миролюбия и т.п.).

В зависимости от целей участников выделяют различные функции переговоров:

1. главной функцией переговоров является поиск совместного решения проблемы. Это то, ради чего, и ведутся переговоры. Сложное переплетение интересов и неудачи в односторонних действиях могут подтолкнуть к началу переговорного процесса даже откровенных врагов, чье конфликтное противостояние насчитывает несколько десятков лет.

2. информационная функция заключается в том, чтобы получить информацию об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставить таковую о себе. Значимость этой функции переговоров определяется тем, что невозможно прийти к взаимоприемлемому решению, не понимая сути проблемы, которая вызвала конфликт, не разобравшись в истинных целях, не уяснив точек зрения друг друга. Информационная функция может проявляться в том, что одна из сторон или обе ориентированы на использование переговоров для дезинформации оппонентов.

3. близка к информационной коммуникативная функция, связанная с налаживанием и поддержание связей и отношений конфликтующих сторон.

4. важной функцией переговоров является регулятивная. Речь идет о регуляции и координации действий участников конфликта. Она реализуется прежде всего, в тех случаях, когда стороны достигли определенных договоренностей и переговоры ведутся по вопросу о выполнении решений. Эта функция проявляется и тогда, когда с целью воплощения тех или иных достаточно общих решений они конкретизируются.

5. пропагандистская функция переговоров состоит в том, что их участники стремятся оказать влияние на общественное мнение с целью оправдать собственные действия, предъявить претензии оппонентам, привлечь на свою сторону союзников.

6. переговоры могут выполнять и «маскировочную» функцию. Эта роль отводится. Прежде всего, переговорам с целью достижения побочных эффектов.

В целом же следует отметить, что любые переговоры многофункциональны и предполагают одновременную реализацию нескольких функций. Но при этом функция поиска совместного решения должна оставаться приоритетной.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие методы решения стрессовых и конфликтных ситуаций, по вашему мнению, целесообразнее использовать в организациях?

2. Какие факторы и почему, на ваш взгляд, являются наиболее значимыми в создании стрессовой ситуации?

3. Назовите индикаторы наличия конфликтов в организациях.?

4. Назовите причины конфликтов в организационной среде.5. Назовите направления профилактики стресса.

5. Перечислите основные техники управления конфликтами в организациях.

**Практическое занятие № 7.** Деловые игры «Визитная карточка», «Позвольте представить вам», «Поручение задания подчиненному».

Цели занятия:

- освоить навыки использования различных средств речевого общения; применения правил деловой переписки.

Оборудование:

- методические указания к выполнению практического задания, конспекты лекций.

Деловая игра «Визитная карточка»

1. Используя формулы речевого этикета, устно подготовьте и представьте аудитории собственную «визитную карточку». Представьте себя аудитории как студента престижного вуза, начинающего обучение по выбранному направлению подготовки.

2. Используя формулы речевого этикета, представьте себя в качестве дипломированного бакалавра по избранному направлению подготовки:

- сотруднику агентства по подбору персонала;
- руководителю (потенциальному работодателю).

Деловая игра «Позвольте представить Вам...»

Каждый из участников игры представляет друг другу двух своих собеседников.

Используя формулы речевого этикета, представьте одному из собеседников другого. В процессе подготовки представления используйте данные:

Коммуникативные качества речи

| № | Соотношение понятий                          | Качества речи                                   |
|---|--|---|
| 1 | Речь - язык                                  | Правильность.<br>Богатство.<br>Чистота.         |
| 2 | Речь - мышление                              | Логичность.<br>Ясность, простота.<br>Краткость  |
| 3 | Речь — объективный мир                       | Точность  |
| 4 | Речь — ее обстановка, содержание, назначение | Уместность                                      |
| 5 | Речь - эстетика                              | Образность.<br>Выразительность.<br>Благозвучие. |

Моделируйте разные ситуации общения, используя варианты:

Правило приветствий и представлений

| № | Ситуация или вариант встречи сотрудников       | Должен быть первым при |             |               |
|---|--|------------------------|-------------|---------------|
|   |  | приветствии            | рукопожатии | представлении |
| 1 | Мужчина.<br>Женщина.                           | +                      | +           | +             |
| 2 | Старший по возрасту.<br>Младший по возрасту.   | +                      | +           | +             |
| 3 | Старший по должности.<br>Младший по должности. | +                      | +           | +             |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 4 | Проходящий мимо группы.<br>Стоящий в группе  | + | + | + |
| 5 | Входящий в комнату.<br>Находящийся в комнате   | + | + | + |
| 6 | Обгоняющий идущего   | + |   |   |
| 7 | Руководитель делегации,<br>входящей в комнату.<br>Руководитель делегации,<br>находящийся в комнате | + | + | + |

#### Деловая игра «Поручение задания подчиненному»

Цель задания. Проведите деловую беседу с подчиненным по поводу поручения производственного задания;

- а) задание традиционное, плановое;
- б) задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка к игре. В игре участвуют руководитель и подчиненный. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо, которому оно будет поручено. Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял: когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно выполнить порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель, чтобы принять правильное решение, должен получить ответы на следующие вопросы.

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании он нуждается и в какой степени?

Предварительная подготовка к деловой беседе — поручение задания:

- 1) придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации;
- 2) поставьте перед собой цели предстоящего разговора;
- 3) заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения;
- 4) продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия;
- 5) подготовьте вопросы, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Ход выполнения задания

Пригласите к себе подчиненного и объясните ему причину вызова.

Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней.

Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.

Объясните требования в отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения.

Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.

Проявите доверие к способностям подчиненного, используйте прием авансированной похвалы.

В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.

Завершите беседу конкретным решением и действиями.