



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФИЛИАЛ ЮЖНО-УРАЛЬСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА В Г. НИЖНЕВАРТОВСКЕ**

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Методические указания для студентов очной и заочной форм
обучения по всем направлениям бакалавриата

Нижевартовск

2021

*Одобрено
редакционно-издательским советом филиала*

Психология делового общения: методические указания для студентов очной и заочной форм обучения по всем направлениям бакалавриата / сост. И.Г. Рябова.- Нижневартовск, 2021.- 33 с.

Методические указания соответствуют требованиям ФГОС и основным компетенциям, необходимым для усвоения курса «Психология делового общения». Цель дисциплины - дать обучающимся знания в области этики и психологии делового общения, сформировать и развить компетенции, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность с учетом психологических основ делового общения, этических норм и правил делового этикета, наиболее эффективных приемов и форм делового общения.

Оглавление

| | |
|--|----|
| Раздел 1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК РЕАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ, НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА..... | 5 |
| Тема 1. Социальные основы делового общения, его предмет как науки и учебной дисциплины..... | 5 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 2. Общение как социально - психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды..... | 5 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Раздел 2. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ | |
| Тема 3. Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении..... | 6 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 4. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении..... | 7 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| <i>Контрольные тесты.....</i> | 8 |
| Тема 5. Восприятие и понимание в деловом общении..... | 10 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| <i>Практикум</i> | 11 |
| Тема 6. Коммуникации в деловом общении..... | 11 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 7. Невербальное поведение и невербальные средства в деловом общении..... | 12 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| <i>Практикум</i> | 13 |
| Тема 8. Вербальная коммуникация в деловом общении..... | 14 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 9. Взаимодействие в процессе делового общения..... | 15 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 10. Психологическое влияние в процессе делового общения..... | 15 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 11. Деловое взаимодействие в рабочей группе..... | 17 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 12. Конфликты в деловом общении, пути и способы их решения..... | 17 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| Тема 13. Формы делового взаимодействия..... | 18 |

| | |
|---|----|
| Раздел 3. ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ | 19 |
| Тема 14. Основы этики делового общения..... | 19 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| <i>Контрольные тесты</i> | 20 |
| Тема 15. Этикет делового общения..... | 23 |
| <i>Вопросы для обсуждения</i> | |
| <i>Контрольные тесты</i> | 23 |
| Перечень примерных тем для рефератов..... | 30 |
| Контрольные вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (зачет):..... | 30 |
| Рекомендуемая литература..... | 33 |

Раздел 1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК РЕАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ, НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Тема 1. Социальные основы делового общения, его предмет как науки и учебной дисциплины

1. Социальные основы делового общения
2. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям
3. Предмет и объект науки и учебного курса «Психология и этика делового общения»

Вопросы для обсуждения

1. Каковы социальные основы делового общения как науки и учебной дисциплины?
2. Как соотносятся между собой деятельность людей и их деловое общение?
3. В чем заключается зависимость делового общения между людьми от существующих в стране общественных отношений?
4. От каких предпосылок зависит духовное содержание делового общения партнеров?
5. Назовите основные элементы духовного содержания деятельности людей и общественных отношений, на основе которых она осуществляется.
6. Какие экологические проблемы решаются в деятельности людей и в их деловом общении? Раскройте содержание этих проблем в современную эпоху.
7. Как решается В. С. Соловьевым «экономический вопрос с нравственной точки зрения»?
8. Каково духовное содержание труда и хозяйственной деятельности с точки зрения русских мыслителей С. Н. Булгакова и И.А. Ильина?
9. Как меняется содержание делового общения при переходе от интенсификации труда к человеческим отношениям?
10. Как понимается в настоящее время предмет и объект делового общения как науки и учебной дисциплины.

Тема 2. Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды

1. Проблема общения в психологической науке
 - 1.1. Понятие общения
 - 1.2. Содержание, цель и средства общения

- 1.3. Структура и функции общения
- 1.4. Виды общения
- 2. Деловое общение
 - 2.1. Понятие делового общения, его содержание, цели и формы
 - 2.2. Особенности делового общения

Вопросы для обсуждения

- 1. Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной психологии.
- 2. В чем состоит сущность общения и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
- 3. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
- 4. Что представляют собой содержание и средства общения?
- 5. Какова структура общения? Какие стороны она включает и как они взаимосвязаны?
- 6. Какие функции выполняет общение в процессе жизнедеятельности человека?
- 7. Какие виды общения выделяют в отечественной психологии?
- 8. Что такое деловое общение и каковы его особенности?
- 9. В чем проявляется регламентированность делового общения?

Раздел 2. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 3. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении

- 1. Темперамент и его проявление в деловом общении
- 2. Характер человека
- 3. Способности
- 4. Воля и волевые действия
- 5. Потребности и мотивы
- 6. Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении

Вопросы для обсуждения

- 1. Какие основные компоненты входят в психическую структуру личности?
- 2. Какие типы темперамента выделил Гиппократ? Что послужило основанием их выделения?

3. Какое соотношение существует между типами высшей нервной деятельности и темпераментами согласно учению И. П. Павлова?
4. Что понимают под темпераментом в современной психологии?
5. Каковы основные свойства темперамента? Назовите их и дайте им характеристику.
6. Назовите и сопоставьте различные типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
7. Что понимается под характером? Раскройте особенности характера как социогена личности.
8. Что такое способности и чем они отличаются от задатков?
9. Какие способности имеют особое значение для делового общения?
10. Что такое волевые качества личности и как они проявляются в деловом общении?
11. Дайте характеристику основным потребностям личности и раскройте их связь с мотивацией.
12. Как связан процесс возвышения потребностей с самоактуализацией личности?
13. Что такое эмоции и как они связаны с потребностями?
14. Какое функциональное назначение имеют различные эмоции? Для чего нужны отрицательные эмоции?
15. Каким должен быть баланс положительных и отрицательных эмоций в деловом общении?

Тема 4. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении

1. Понятие психологического типа личности. Типология К. Г. Юнга
2. Психотипы личности и акцентуации характера

Вопросы для обсуждения

1. Какое содержание вкладывается в понятие «психологический тип личности»?
2. Как соотносятся понятия «психологический тип личности» и «тип характера»?
3. Какие основные типологии характера были разработаны в психологии XX в.?
4. Выделите основные положения типологии К. Г. Юнга.
5. Дайте определения экстраверсии и интроверсии и покажите различия между ними.
6. Назовите основные психологические типы, выделенные К. Г. Юнгом, и раскройте их особенности.
7. На основе каких критериев различаются норма и патология характера?

8. Что представляет собой психологический рисунок личности и акцентуация характера?

9. Какие психотипы личности выделяются на основе акцентуаций характера в типологии А. П. Егидеса?

10. Какие характеристики присущи высокоэнергетичным психотипам?

11. Какие психотипы относятся к высокоэнергетичным?

12. Какие характеристики присущи низкоэнергетичным психотипам?

13. Какие психотипы относятся к низкоэнергетичным?

Контрольные тесты

Психологические типы личности и их проявление в деловом общении

1. Людям с паранойяльным психотипом свойственны:

- а) повышенное настроение, жажда деятельности, неорганизованность;
- б) необычайная целеустремленность, высокий энергетизм и агрессивность;
- в) интровертированность, интенсивная работа мысли, склонность к теоретизированию;
- г) слабая энергичность, постоянно пониженный фон настроения.

2. Людям с эпилептоидным психотипом свойственны:

- а) повышенное настроение, жажда деятельности, неорганизованность;
- б) любовь к порядку, организованность, энергетизм и агрессивность;
- в) интровертированность, интенсивная работа мысли, склонность к теоретизированию;
- г) слабая энергичность, постоянно пониженный фон настроения.

3. Людям с истероидным психотипом свойственны:

- а) любовь к порядку, организованность, энергетизм и агрессивность;
- б) тотальная демонстративность и эгоизм;
- в) повышенное настроение, жажда деятельности, неорганизованность;
- г) интровертированность, интенсивная работа мысли, склонность к теоретизированию.

4. Людям с шизоидным психотипом свойственны:

- а) тотальная демонстративность и эгоизм;
- б) повышенное настроение, жажда деятельности, неорганизованность;

- в) интровертированность, интенсивная работа мысли, склонность к теоретизированию;
 - г) слабая энергичность, постоянно пониженный фон настроения.
5. Людям с гипертимным психотипом свойственны:
- а) тотальная демонстративность и эгоизм;
 - б) повышенное настроение, жажда деятельности, неорганизованность;
 - в) интровертированность, интенсивная работа мысли, склонность к теоретизированию;
 - г) неуверенность и нерешительность, повышенная чувствительность, тревожность и мнительность
6. Людям с психастеноидным и сензитивным психотипами свойственны:
- а) тотальная демонстративность и эгоизм;
 - б) повышенное настроение, жажда деятельности, неорганизованность;
 - в) интровертированность, интенсивная работа мысли, склонность к теоретизированию
 - г) неуверенность и нерешительность, повышенная чувствительность, тревожность и мнительность
7. Людям с гипотимным психотипом свойственны:
- а) тотальная демонстративность и эгоизм;
 - б) повышенное настроение, жажда деятельности, неорганизованность;
 - в) интровертированность, интенсивная работа мысли, склонность к теоретизированию;
 - г) слабая энергичность, постоянно пониженный фон настроения.
8. Экстраверт, согласно Карлу Густаву Юнгу:
- а) предпочитает социальные и практические аспекты жизни;
 - б) предпочитает погружение в мир воображения и размышлений;
 - в) черпает энергию в общении, от одиночества устает;
 - г) в общении энергию тратит, восстанавливается в одиночестве.
9. Интроверт, согласно Карлу Густаву Юнгу:
- а) предпочитает социальные и практические аспекты жизни;
 - б) предпочитает погружение в мир воображения и размышлений;
 - в) черпает энергию в общении, от одиночества устает
 - г) в общении энергию тратит, восстанавливается в одиночестве.

Тема 5. Восприятие и понимание в деловом общении

1. Основные характеристики процесса восприятия
 - 1.1. Восприятие как психический процесс
2. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления
3. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии
4. Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия
 - 4.1. Психологические особенности и эффекты восприятия
 - 4.2. Атрибуция

Вопросы для обсуждения

1. Что представляет собой восприятие как психический процесс? Каковы особенности восприятия?
2. Каковы основные принципы организации восприятия? Как они проявляются в процессе общения?
3. Какие свойства присущи восприятию?
4. Что представляет собой подпороговое восприятие? Как его следует учитывать в процессе общения?
5. Сопоставьте общепсихологический процесс восприятия с процессом восприятия другого человека. В чем проявляются особенности социальной перцепции?
6. Что означает термин «стереотип»? Какую роль он играет в процессе восприятия?
7. Какие существуют стереотипы восприятия физиогномических особенностей и конституции человека? Верны ли они?
8. Какие факторы влияют на процесс формирования первого впечатления?
9. Каковы основные механизмы межличностного восприятия?
10. Что такое эмпатия и каково ее значение для эффективного общения?
11. В чем суть техники эмпатического вчувствования?
12. Чем характеризуется рефлексия как механизм межличностного восприятия?
13. Чем обусловлены ошибки восприятия?
14. Как уровень самоуважения влияет на восприятие партнеров по общению?
15. Какие существуют эффекты и ошибки восприятия?
16. Сопоставьте эффект первичности и эффект новизны. В чем их различие?
17. Что такое каузальная атрибуция? Какое действие она оказывает на понимание партнера по общению?

Практикум

Практическое упражнение: как воспринимают меня окружающие?

Для оптимизации делового общения целесообразно посмотреть на себя глазами своего партнера по общению и попытаться ответить на вопросы, какое воздействие я оказываю на окружающих и как они меня воспринимают:

- впечатление, производимое моей внешностью и ее оформлением (выражение лица, одежда, обувь, сочетание цветов, стиль, прическа, очки...);
- моя манера держаться (дружелюбно, открыто, недружелюбно, замкнуто) и поведение (энергичное, честолюбивое, робкое, тактичное...);
- моя речь и коммуникационные способности (четкая, внятная, уверенная, сумбурная, невнятная, лаконичная...);
- произвожу ли я впечатление человека надежного, которому можно доверять?
- какая энергия исходит от меня? Произвожу ли я впечатление человека уравновешенного или нервного и суетливого.

Тема 6. Коммуникация в деловом общении

1. Понятие коммуникации и метакоммуникации
2. Структура деловой коммуникации и ее элементы
3. Основные принципы коммуникации
4. Барьеры коммуникации и технология их преодоления

Вопросы для обсуждения

1. Что такое коммуникация и какова ее структура?
2. Что такое метакоммуникация и каковы ее функции в коммуникативном процессе?
3. Выделите основные элементы деловой коммуникации и дайте им характеристику.
4. Что такое обратная связь и какова ее функция в коммуникации?
5. Какие стороны сообщения должны быть раскрыты при его получении согласно модели Ш. фон Туна?
6. Какую информацию несет метасообщение?
7. Что выступает в качестве средств коммуникации? Какие виды средств коммуникации вам известны?
8. Каковы основные принципы коммуникации?

9. Что такое барьеры коммуникации? Каковы основные коммуникативные барьеры?
10. Каким образом можно преодолеть барьеры коммуникации?

Тема 7. Невербальное поведение и средства в деловом общении

1. Понятия «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение»
2. Основные каналы невербальной коммуникации
 - 2.1. Оптико-кинетическая система
 - 2.2. Акустическая система
 - 2.3. Тактильно-кинестетическая система
 - 2.4. Пространственная или проксемическая система
 - 2.5. Ольфакторная система
 - 2.6. Интерпретация и контроль невербального поведения

Вопросы для обсуждения

1. Что означают понятия «невербальное общение», «невербальное поведение» и «невербальная коммуникация»? Как они соотносятся?
2. Какую информацию получают люди в процессе невербальной коммуникации?
3. На основе каких систем передается невербальная информация?
4. Что представляет собой оптико-кинетическая система, какие элементы входят в ее структуру?
5. Как выражаются в мимике основные эмоциональные состояния (гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость)?
6. Какую роль в процессе общения играет визуальный контакт? Какие существуют виды взглядов?
7. Какую информацию несут открытые и закрытые позы?
8. Что такое жесты, и какую роль они играют в общении?
9. Что представляет собой акустическая система, какие элементы входят в ее структуру?
10. Какое воздействие оказывает голос в процессе общения?
11. Как нужно использовать просодические средства в деловом общении?
12. Что относится к экстралингвистическим средствам и какую роль они играют в процессе невербальной коммуникации?
13. Что такое такесика, какие средства она включает?

14. Что изучает проксемика? Какое влияние на деловое общение оказывает его пространственная организация?
15. Какую информацию несет ольфакторная система?

Практикум

Задание 1.

В процессе делового общения необходимо постоянно контролировать свое невербальное поведение. Для проверки языка тела целесообразно задавать себе следующие вопросы:

- как я использую свою улыбку?
- стою ли я прямо?
- моя поза открытая?
- есть ли у меня контакт глазами?
- не выгляжу ли я нервным?
- как я использую свои руки?
- является ли мое рукопожатие сильным и деловым?
- оптимальна ли дистанция общения?

Задание 2.

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 3.

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4.

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл.

1. Рад вас видеть!
2. Спасибо за работу.
3. Приходите завтра.
4. Я в восторге.

5. Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
6. Приятно было с вами поговорить.
7. Спасибо за комплимент.
8. Очень вам признателен.
9. Ценю вашу настойчивость.
10. Мне это очень нравится.

Тема 8. Вербальная коммуникация в деловом общении

1. Речь как средство коммуникации
2. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации
3. Потеря информации в процессе вербальной коммуникации
 4. Умение говорить
 - 4.1. Убедительность речи
 - 4.2. Диалог в деловом общении. Умение задавать вопросы
5. Умение слушать. Слушание как активный процесс
6. Умение писать. Деловое письмо

Вопросы для обсуждения

1. Что такое речь? Какие существуют виды речи?
2. Какое различие существует между устной и письменной речью?
3. Что понимается под метаязыком в общении? Приведите примеры использования метаслов и метавыражений.
4. Чем определяется убедительность речи?
5. Какие характеристики речи способствуют ее эффективности?
6. Каковы причины потери информации в процессе общения? Как ее восполнить?
7. Какие виды вопросов используются в процессе общения?
8. Какие существуют виды ответов?
9. Какие основные виды слушания выделяют в литературе по деловому общению?
10. Какое различие существует между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?
11. Что представляет собой активное слушание? Какие этапы в нем выделяют?
12. Какие типичные ошибки слушания встречаются в процессе общения?
13. Как нужно слушать?

Тема 9. Взаимодействие в процессе делового общения

1. Межличностное взаимодействие: транзактный анализ
2. Взаимодействие в процессе общения
3. Этапы делового общения

Вопросы для обсуждения

1. Что представляет собой взаимодействие как сторона общения?
2. Что такое транзакция? Какие виды транзакций вы знаете?
3. Какие типичные состояния сознания в процессе взаимодействия выделяются в транзактном анализе? Дайте им краткую характеристику.
4. Раскройте эффективность применения позиций транзактного анализа в деловом общении.
5. Какие основные тактики реализуются в процессе взаимодействия?
6. Как проявляются во взаимодействии ориентация на контроль и ориентация на понимание?
7. Какие основные этапы выделяются в деловом общении? Кратко охарактеризуйте их.
8. Как установить контакт с партнером по общению?
9. Как правильно распределить роли в процессе взаимодействия?

Тема 10. Психологическое влияние в процессе делового общения

1. Психологическое влияние, его средства и виды
2. Заражение и внушение
 - 2.1. Заражение и внушение как механизмы психологического влияния
 - 2.2. Харизма как фактор внушения
3. Убеждение
 - 3.1. Убеждение как вид психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения
 - 3.2. Правила и ошибки аргументации
 - 3.3. Правила и ошибки по отношению к аргументам.
4. Манипуляция
 - 4.1. Что такое манипуляция?
 - 4.2. Технология манипуляции
 - 4.3. Манипулятивные приемы в деловом общении
 - 4.3.1. Организационно – процедурные приемы манипуляции

4.3.2. Манипулятивные приемы психологического характера, или психологические уловки

4.3.3. Логические приемы манипулятивного воздействия

4.4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него

Вопросы для обсуждения

1. Что представляет собой психологическое влияние? Какие виды психологического влияния вы знаете?
2. Что такое внушение? Как эффективно осуществлять внушение?
3. Что такое харизма? В чем особенности воздействия харизматической личности?
4. Что такое убеждение? Какие факторы участвуют в формировании убеждения?
5. Что такое аргументация? Какова ее структура?
6. Назовите основные правила и ошибки аргументации.
7. Чем отличается аргументация от доказательства?
8. Что представляет собой манипуляция как вид психологического влияния? Каковы ее признаки?
9. Каковы причины манипуляции и ее широкого применения в современном обществе?
10. Каковы основные технологические приемы манипулятивного воздействия?
11. Что представляют собой мишени воздействия?
12. Что представляет собой психологическое пространство взаимодействия как фактор манипулятивного воздействия?
13. Как осуществляется информационное оформление манипуляции?
14. Какие манипулятивные приемы применяются в деловом общении?
15. Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипулятором в деловом общении?
16. В чем суть манипулятивных приемов психологического характера?
17. Какие психологические уловки применяются в процессе манипуляции? Как от них защищаться?
18. Каковы особенности логических приемов манипулятивного воздействия?
19. Какие существуют речевые психотехники манипулятивного воздействия?
20. По каким признакам можно распознать манипуляцию в процессе общения?
21. Какова тактика защиты от манипуляции?

Тема 11. Деловое взаимодействие в рабочей группе

1. Коллектив как малая группа

1.1. Групповая сплоченность и ее направленность

1.2. Профессиональная зрелость рабочей группе

1.3. Психологическая структура группы

2. Влияние группы

2.1. Феномен группового давления

2.2. Групповые феномены при принятии групповых решений

2.3. Неформальная структура группы и психологические механизмы регуляции коллективной деятельности.

Вопросы для обсуждения

1. Охарактеризуйте рабочую группу как социально-психологическую общность людей. Покажите ее отличие от других социальных групп.
2. Объясните суть профессиональной зрелости рабочей группы и выделите факторы ее формирования.
3. Раскройте социально-психологические феномены влияния группы на индивида.
4. Что такое социальная фасилитация? Как она проявляется во взаимодействии людей?
5. В чем суть социального паразитизма?
6. Как проявляется эффект Рингельмана?
7. Что представляет собой конформизм? Каковы его причины?
8. Проанализируйте возможные плюсы и минусы коллегиального принятия решений.
9. Как меньшинство может повлиять на большинство?
10. Охарактеризуйте неформальную структуру рабочей группы; раскройте особенности её формирования.

Тема 12. Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения

1. Понятие и структура конфликта

2. Типы и причины конфликтов в деловом общении

3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта

4. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта

5. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества

Вопросы для обсуждения

1. Что такое конфликт? В чем причины возникновения конфликтов в деловом общении?
2. Выделите и охарактеризуйте основные стадии протекания конфликтов.
3. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте.
4. Раскройте эффективность применения стратегии «Сотрудничество» в конфликтной ситуации.
5. Что такое «конфликтоген» и «синтон»? В каких формах проявляются конфликтогены и синтоны? Приведите примеры.
6. Каковы уровень конфликтности и особенности поведения в конкретной ситуации у различных психотипов?
7. Как нужно вести себя в условиях конфликта?

Тема 13. Формы делового взаимодействия

1. Деловая беседа
2. Деловое совещание
3. Деловые переговоры
 - 3.1. Переговорный процесс как система
 - 3.1.1. Подготовка к переговорам
 - 3.1.2. Ведение переговоров
 - 3.1.3. Завершение переговоров и анализ результатов

Вопросы для обсуждения

1. Что такое деловая беседа? Как подготовиться к деловой беседе?
2. Какие этапы выделяются в деловой беседе?
3. Что представляет собой деловое совещание, и какие виды совещаний встречаются в деловой практике?
4. Как нужно проводить деловое совещание? Каковы условия его результативности?
5. Каковы функции руководителя совещания?
6. Как должны вести себя участники совещания?
7. Что представляют собой переговоры как форма делового общения?
8. Какие существуют виды переговоров? Какие у них функции?
9. Как нужно готовиться к переговорам?
10. Из каких этапов состоит переговорный процесс?
11. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы их участниками?

12. Какие принципы лежат в основе партнерского стиля ведения переговоров?
13. Какие стратегии ведения переговоров применяются в условиях конфронтации?
14. Какие тактические приемы применяются в переговорном процессе?
15. Что является показателем успешности переговоров?

Раздел 3. ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тема 14. Основы этики делового общения

1. Этика как наука о морали
 - 1.1. Этика и ее предмет. Мораль и нравственность
 - 1.2. Морально-нравственные регулятивы
 - 1.3. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего»
2. Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества
 - 2.1. Труд как нравственная ценность
 - 2.2. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы
3. Особенности профессиональной этики делового общения
 - 3.1. Этика делового общения в структуре профессиональной этики
 - 3.2. Основные понятия профессиональной этики
 - 3.3. Основные принципы профессиональной этики
 - 3.4. Этические ценности делового общения
 - 3.5. Моральный кодекс делового человека

Вопросы для обсуждения

1. Приведите определение понятий этики и деловой этики. Какая взаимосвязь существует между этикой в широком смысле слова и деловой этикой?
2. Назовите основные противоречия морали в экономической сфере жизнедеятельности общества.
3. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
4. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
5. Какие причины приводят, по вашему мнению, к неэтичным действиям в деловом общении?
6. Дайте характеристику базовым этическим ценностям делового общения.

7. В чем состоит специфика современного делового этического кодекса России?
8. Каковы, по вашему мнению, направления внедрения этического компонента в деловых отношениях?

Контрольные тесты

Основы этики делового общения

1. Содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий в такой этической концепции, как:
 - а) аскетизм;
 - б) гедонизм;
 - в) прагматизм;
 - г) перфекционизм.
2. Достижение счастья как высшее проявление добродетели и основа моральных поступков рассматривается в такой этической концепции, как:
 - а) стоицизм;
 - б) утилитаризм;
 - в) эвдемонизм;
 - г) гуманизм.
3. Нравственную цель и идеал жизни связывает с самоограничением чувственных устремлений и удовольствий такая этическая концепция, как:
 - а) аскетизм;
 - б) эвдемонизм;
 - в) гедонизм;
 - г) стоицизм.
4. Установка «Коль человек не в состоянии изменить что-либо в окружающей действительности, то ему останется покориться судьбе и стойко переносить ее удары» характерна для такой этической концепции, как:
 - а) стоицизм;
 - б) прагматизм;
 - в) утилитаризм;
 - г) перфекционизм.
5. Сторонники этой этической концепции выдвинули в качестве высшего нравственного критерия и нравственной цели достижение конечного практического результата, ради которого разрешенными, по сути, считаются любые средства:
 - а) прагматизм;

б) утилитаризм;

в) перфекционизм;

г) гуманизм.

6. Моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью и значимостью в такой этической концепции, как:

а) стоицизм;

б) прагматизм;

в) утилитаризм;

г) перфекционизм.

7. Для сторонников этой этической концепции высшей моральной ценностью является совершенство, которое включает, прежде всего, добродетели, а также развитие присущих человеку талантов и дарований:

а) прагматизм;

б) утилитаризм;

в) перфекционизм;

г) гуманизм.

8. Признание человека высшей ценностью, всепрощение и альтруизм характерны для такой концепции, как:

а) гуманизм;

б) утилитаризм;

в) стоицизм;

г) эвдемонизм.

9. Этика капиталистического общества, согласно которой добродетелью являются трудолюбие, рачительность, честность, умеренность в потреблении, носит название:

а) соглашательская этика;

б) протестантская этика;

в) хозяйственная этика аморализма;

г) классовая этика.

10. Этика капиталистического общества, стремящаяся вывести экономическую деятельность за пределы нравственной оценки и допускающая приемлемость любых средств и способов действий ради наживы, носит название:

а) соглашательская этика;

б) протестантская этика;

в) хозяйственная этика аморализма;

г) классовая этика.

11. Обладание частной собственностью по своей природе:

- а) эгоистично;
- б) антигуманно;
- в) гуманистично;
- г) преступно.

12. Суть гражданского общества заключается:

- а) в неукоснительном исполнении законов;
- б) в отсутствии влияния церкви;
- в) в реальной власти общественной морали;
- г) в либерализации экономики.

13. Признание ценности, неповторимости каждой человеческой личности, утверждения в повседневной деятельности ее прав не только на жизнь, здоровье, но и на честь, достоинство, свободу составляет содержание такого принципа профессиональной этики, как:

- а) принцип оптимизма;
- б) принцип альтруизма;
- в) принцип гуманизма;
- г) принцип патриотизма.

14. Доверительное, доброжелательное отношение специалиста к коллегам по работе, другим людям составляет содержание такого принципа профессиональной этики, как:

- а) принцип оптимизма;
- б) принцип альтруизма;
- в) принцип гуманизма;
- г) принцип патриотизма.

15. Забота об интересах своей Родины и готовность к деятельности во имя могущества своей страны составляет содержание такого принципа профессиональной этики, как:

- а) принцип оптимизма;
- б) принцип альтруизма;
- в) принцип гуманизма;
- г) принцип патриотизма.

Тема 15. Этикет делового общения

1. Формы и принципы этикета
2. Правила делового этикета
3. Этикетные правила разговора по телефону

Вопросы для обсуждения

1. Что такое этикет и какую роль он играет в процессе общения?
2. Какие существуют виды этикета?
3. Какие основные принципы лежат в основе современного этикета?
4. Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?
5. Каковы принципы современного делового этикета?
6. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
7. Какие критерии различия приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной жизни?
8. В каких случаях, согласно деловому этикету, возможно обращение на «ты» к партнеру по общению?
9. Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения.
10. Как следует оформлять визитную карточку?
11. Назовите основные функции подарков и сувениров в деловой жизни.
12. Каковы этические требования к подбору и преподнесению подарков в деловой сфере?
13. Каковы этикетные правила ведения делового телефонного разговора?

Контрольные тесты

Этикет делового общения

1. Проверьте свои знания правил хорошего тона

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
 - а) у того, кому представляют;
 - б) у того, кого представляют.
2. Может ли мужчина сам представиться женщине, находящейся в обществе другого мужчины?

- а) может;
- б) не может;
- в) может лишь в том случае, если он предварительно познакомится с ее спутником.

3. Если кто-нибудь подходит к столу, чтобы поздороваться со знакомым, гот:

- а) должен представить его остальным в любом случае;
- б) может не представлять его остальным, если сам встает и разговаривает с подошедшим чуть поодаль.

4. Первым приветствует словами:

1)

- а) старший младшего;
- б) младший старшего.

2)

- а) мужчина женщину;
- б) женщина мужчину.

3)

- а) подчиненный начальника;
- б) начальник подчиненного.

4)

- а) девушка пожилого мужчину;
- б) мужчина женщину в любом случае.

5)

- а) присутствующие входящего;
- б) входящий присутствующих.

б)

- а) проходящий мимо стоящих;
- б) стоящие проходящего мимо.

7)

- а) обгоняющий;
- б) тог, которого обгоняют.

5. Приветствуя:

- а) разрешается подавать руку через стол, не вставая;
- б) нужно выйти из-за стола;
- в) разрешается подать руку через стол, обязательно вставая.

6. При приветствии юноша может не вставать, если:

- а) он здоровается с женщиной, проходящей мимо него;

- б) это потревожит окружающих;
 - в) если он здороваётся за руку.
7. Мужчина может сесть:
- а) сразу после приветствия женщины;
 - б) только после того, как сядет женщина.
8. Первым при приветствии подает руку:
- 1)
 - а) мужчина;
 - б) женщина.
 - 2)
 - а) старший младшему;
 - б) младший старшему.
9. Во время служебного разговора:
- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
 - б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
 - в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.
10. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:
- а) можете продолжить разговор сидя;
 - б) должны встать и вести разговор стоя.
11. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:
- а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;
 - б) воздержитесь от курения до окончания разговора.
12. Длительность телефонного разговора определяет:
- а) позвонивший;
 - б) тот, кому позвонили.
13. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:
- а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;
 - б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.
14. Правила приличия требуют приходить в гости:
- а) точно в указанное время;
 - б) за четверть часа до указанного времени;
 - в) через полчаса после указанного времени.
15. Принимающий подарок должен:
- а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;

- б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;
 - в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.
16. Право делать дорогие подарки имеют:
- а) сослуживцы;
 - б) родственники и близкие люди;
 - в) любой из приглашенных на торжество.
17. Должна ли женщина снимать перчатку, здороваясь с мужчиной за руку на улице?
- а) да;
 - б) нет.
18. Надо ли приветствовать человека, которого вы не первый раз встречаете в течение дня?
- а) да;
 - б) нет.
19. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?
- а) тот, кого представляют;
 - б) тот, кому представляют.
20. Допустимо ли в деловом общении протягивать руку через стол для рукопожатия?
- а) да;
 - б) нет.
21. Должен ли левша протягивать для рукопожатия левую руку?
- а) да;
 - б) нет.
22. Женщина, идя рядом с мужчиной, должна находиться:
- а) слева от него;
 - б) справа от него.
23. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:
- а) должна встать со стула;
 - б) может не вставать.
24. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?
- а) да;
 - б) нет.
25. Кто должен первым закончить деловой телефонный разговор?
- а) руководитель в разговоре с подчиненным;
 - б) подчиненный в разговоре с руководителем.

26. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

- а) тот, кто звонил;
- б) тот, кому звонил;
- в) тот, кто младше по возрасту или по положению.

27. Можно ли дарить цветы мужчине?

- а) да, всегда;
- б) да, если мужчина любит цветы;
- в) нет, никогда.

28. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?

- а) да, всегда;
- б) да, если вы — автор;
- в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.

29. Мужчине — руководителю организации можно подарить:

- а) набор галстуков;
- б) набор ножей;
- в) набор марочных вин;
- г) часы;
- д) золотую цепочку;
- е) запонки.

2. Проверьте свои знания этикетных правил поведения за трапезой

1. За столом мужчина сидит от своей дамы:

- а) по левую руку;
- б) по правую руку.

2. При сервировке стола ножи кладут:

- а) слева от тарелки, лезвием к ней;
- б) слева от тарелки, лезвием от нее;
- в) справа от тарелки, лезвием к ней;
- г) справа от тарелки, лезвием от нее.

3. Вилки кладут:

- а) слева от тарелки, зубцами вверх;
- б) слева от тарелки, зубцами вниз;
- в) справа от тарелки, зубцами вверх;
- г) справа от тарелки, зубцами вниз.

4. Ложки кладут:
- а) выпуклостью вниз;
 - б) выпуклостью вверх.
5. Первыми должны быть использованы приборы, которые находятся:
- а) ближе к тарелке;
 - б) дальше от тарелки.
6. Блюда сначала выбирает:
- а) мужчина;
 - б) женщина.
7. Заказ делает:
- а) мужчина;
 - б) женщина.
8. Если гости приглашены в кафе или ресторан:
- а) они сами выбирают блюда и делают заказ;
 - б) они сами выбирают блюда, но заказ делает пригласивший;
 - в) пригласивший предлагает те или иные блюда и напитки и делает заказ.
9. В смешанной компании освежающие и крепкие напитки могут наливать:
- а) и мужчины, и женщины;
 - б) только мужчины.
10. Когда кто-то произносит тост в компании из нескольких человек:
- а) остальные продолжают есть, но стараются не стучать ножом и вилкой о тарелку;
 - б) прекращают есть, при этом кладут нож и вилку на тарелку.
11. Когда все одновременно встают из-за стола, следует:
- а) быстро доест все, что осталось на тарелке, и допить напиток;
 - б) допить напиток и отставить тарелку в сторону;
 - в) оставить не съеденное и недопитое и выйти из-за стола.
12. С кем следует чокаяться бокалами за столом, где сидит больше шести человек?
- а) со всеми;
 - б) только с теми, кто находится в пределах досягаемости;
 - в) только с сидящими по правую и левую руку.
13. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы с ней станете делать?
- а) развернете и пристроите на грудь;
 - б) развернете и положите на колени;
 - в) развернете и положите слева от тарелки.

14. Перед вами на сервированном столе слева и справа от тарелки лежат несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала?
- а) теми, что лежат ближе к тарелке;
 - б) теми, что лежат дальше от тарелки.
15. Принято ли подавать водку и виски перед едой в качестве аперитива?
- а) да, они повышают аппетит;
 - б) нет, они притупляют вкус.
16. Хлеб из хлебницы за столом принято брать:
- а) рукой;
 - б) вилкой.
17. Какое вино следует подавать к рыбным блюдам?
- а) белое;
 - б) красное;
 - в) розовое;
 - г) не имеет значения.
18. Как принято есть цыплят табака?
- а) руками;
 - б) вилкой;
 - в) вилкой и ножом.
19. На банкете за столом слева и справа от мужчины сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
- а) той, что сидит справа от него;
 - б) той, что сидит слева от него.
20. В каком порядке следует есть подаваемые к чаю блюда?
- а) бутерброды, горячая выпечка, пирожные;
 - б) горячая выпечка, бутерброды, пирожные;
 - в) пирожные, бутерброды, горячая выпечка.
21. Как нужно есть бутерброды, поданные к чаю?
- а) руками;
 - б) ножом и вилкой.

Перечень примерных тем для рефератов

1. Психологическая структура личности и её проявление в деловом общении
2. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении
3. Восприятие и понимание в деловом общении
4. Коммуникации в деловом общении
5. Невербальное поведение и невербальные средства в деловом общении
6. Вербальная коммуникация в деловом общении
7. Взаимодействие в процессе делового общения
8. Психологическое влияние в процессе делового общения
9. Деловое взаимодействие в рабочей группе
10. Конфликты в деловом общении, пути и способы их решения
11. Формы делового взаимодействия
12. Основы этики делового общения
13. Этикет делового общения

Контрольные вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (зачет):

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально - психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.

11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.

33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.

34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного.

Рекомендуемая литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. -URL: <https://znanium.com/read?id=348898>
2. Коноплева, Н. А. Психология делового общения : учебное пособие / Н. А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119351>
3. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Текст]: учебное пособие / Н.Ф. Яковлева.-2-е изд., стер.- М.: ФЛИНТА, 2014.- 269 с. - ISBN 978-5-9765-1898-8.
4. Сидоров, П.И. Деловое общение [Текст]: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева.-2-е изд., перераб.- М.: ИНФРА-М, 2012.- 384с.: ил.- ISBN 978-5-16-003843-8.
5. Психология и этика делового общения [Текст]: учебник и практикум / под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой.-7-е изд., перераб. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2017.- 408 с. - ISBN 978-5-534-01353-5.
6. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений / Э. Берн.- М.: Эксмо, 2008.
7. Берн, Э. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Э. Берн.- М.: Эксмо, 2008.
8. Зимбардо, Ф. Социальное влияние / Ф. Зимбардо, М. Ляйппе.- СПб.: ПИТЕР, 2000.
9. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. В.А. Лавриненко.- 5-е изд., перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
10. Фомин, Ю.А. Психология делового общения / Ю.А. Фомин.- Минск: АМАЛФЕЯ, 2003.
11. Чернышова, Л.И. Деловое общение: учеб. пособие для суд. вузов / Л.И. Чернышова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
12. Шмидт, Ю.А. Искусство общения / Ю.А. Шмидт.- М.: Интерэксперт, 1992.
13. Энкельман, Н. Преуспевать с радостью; Биркенбиль, М. Молитвенник для шефа / Н.Энкельманн, М. Биркенбиль.- М.: Интерэксперт; Экономика, 1993.
14. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет / под ред. Е.В. Охотского.- М.: РАГС, 1998.
15. Деловое общение, деловой этикет: учеб. пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
16. Деловой этикет.- Киев: «Альтерпресс», 1998.