

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
 Должность: врио ректора
 Дата подписания: 22.09.2023 12:03:18
 Уникальный программный ключ:
 69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООП
 Васильева Е.Н.

Е.Н. Васильева

"22" *сентября* 20*22* г.

Рабочая программа дисциплины

Психология делового общения

Закреплена за кафедрой

Международных отношений

Учебный план

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

2 ЗЕТ

Часов по учебному плану

72

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

зачеты 7

аудиторные занятия

36

самостоятельная работа

36

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	18			
Неделя	уп	рп	уп	рп
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	12	12	12	12
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	36	36	36	36
Итого	72	72	72	72

I. Аннотация

1. Наименование дисциплины (или модуля) в соответствии с учебным планом – «Психология делового общения».

2. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у студентов психологических знаний, умений и владений, необходимых для осуществления эффективной коммуникации и личностного самосовершенствования в условиях профессиональной деятельности.

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение студентами современных представлений об общении, как социально-психологической проблеме;
- ознакомление со структурой, условиями реализации, принципами и методами деловых коммуникаций;
- приобретение практических навыков применения техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности, использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия.

3. Место дисциплины (или модуля) в структуре ООП

Дисциплина входит в вариативную часть учебного плана и является курсом по выбору. Изучается в 7 семестре 4 курса.

4. Объем дисциплины (или модуля):

2 зачетных единиц, 72 академических часа, в том числе **контактная работа:** лекции 12 часов, практические занятия 24 часа, **самостоятельная работа:** 36 часов.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (или модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (или модулю)
ПК-3 - владением техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках	Владеть: - профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач - методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей; - приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения Уметь: - устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения - проводить анализ конфликтных ситуаций - пользоваться приемами применения этических норм и

	принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций Знать: - особенности современного делового общения; - функции и принципы общения
Способность по месту работы распознать перспективное начинание или область деятельности и включиться в реализацию проекта под руководством опытного специалиста (ПК-7)	Уметь: - распознать перспективное начинание или область деятельности - включиться в реализацию проекта под руководством опытного специалиста Знать: - основные критерии и способы определения перспективности начинания или области деятельности в своей профессиональной сфере

6. Форма промежуточной аттестации – зачет.

7. Язык преподавания русский.

II. Содержание дисциплины (или модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

1. Для студентов очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические (лабораторные) занятия	
Общение как социально-психологическая проблема	9	1	3	5
Деловое общение, его виды и формы	9	2	3	4
Психологические аспекты переговорного процесса	8	1	3	4
Психологические особенности публичного выступления	9	1	3	5
Невербальные особенности в процессе делового общения	10	2	3	5
Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности	9	2	3	4
Конфликты и конфликтные ситуации. Стрессы.	10	2	3	5
Имидж делового человека.	8	1	3	4
ИТОГО	72	12	24	36

Содержание по темам (разделам) дисциплины

Общение как социально-психологическая проблема

Понятие общения. Аспекты общения: передача информации (коммуникативный аспект общения); взаимодействие (интерактивный аспект общения); понимание и познание людьми друг друга (перцептивный аспект общения). Виды общения: непосредственное и опосредованное, межличностное и массовое. Уровни общения: фатический,

конвенциональный, информационный, личностный. Функции общения по различным критериям: эмоциональному, информационному, социализирующему, связующему, самопознания (А. В. Мудрик); установления общности, инструментальному, осознания, самоопределения (А. Б. Добрович); сплочения, инструментальному, трансляционному, самовыражения (А. А. Брудный); контактному, информационному, побудительному, координационному, понимания, эмотивному, установления отношений, оказания влияния (Л. А. Карпенко). Совокупность групп функций общения: психологические функции, социальные, инструментальные. Разновидности восприятия и взаимодействия объектов общения.

Деловое общение, его виды и формы

Определение категории «деловое общение». Коммуникационно-психологические основы делового общения. Формы делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления. Деловые переговоры как основная форма делового общения. Намерения собеседников в деловом общении. Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения. Парирование замечаний собеседников.

Психологические аспекты переговорного процесса

Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

Психологические особенности публичного выступления

Формы публичного выступления. Цели публичного выступления. Страхи публичного выступления. Способы подготовки к выступлению. Типы ораторов. Фактор ореола. Критерии оценки публичного выступления. Способы привлечения внимания слушателей в первый момент: Речь. Выступление. Содержание выступления. Форма выступления: Эмоциональность. Соблюдение регламента. Риторика. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

Невербальные особенности в процессе делового общения

Функции невербального общения: выражение межличностных отношений; Выражение чувств и эмоций; Управление процессами вербального общения (разговором); Обмен ритуалами; регуляция самопредъявлений. Факторы, влияющие на невербальный язык: национальная принадлежность; состояние здоровья; профессия человека; уровень культуры, который влияет на набор жестов, представление об этикете, о правильном воспитании; статус человека; принадлежность к группе; актерские способности; возраст; сочетание невербальных знаков; возможность проявить и воспринять невербальные средства общения. Кинесика. Такесика. Проксемика.

Спор, дискуссия, полемика

Спор и его виды. Цель спора: спор из-за истины; спор для убеждения кого-то; спор для победы; спор ради спора. Основные правила ведения спора. Уловки в споре. Позволятельные и непозволятельные уловки. Психологические уловки. Стратегия и тактика спора. Культура спора. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников спора; вопросы в споре и виды ответов.

Конфликты и конфликтные ситуации

Конфликты: типы, виды, структура, стадии протекания. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Основные причины деловых конфликтов и их последствия. Правила поведения в условиях конфликта. Способы разрешения деловых конфликтов. Методы профилактики конфликтных ситуаций. Стрессы и стрессовые ситуации.

Имидж делового человека

Составляющие имиджа делового человека. Внешнее восприятие. Модели поведения. Мимический имидж. Вербальное восприятие. Кинетический имидж. Ментальный имидж. Вещественное восприятие. Фоновый имидж. Тактика общения.

Ш. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (или модулю)

- Задания для организации самостоятельной работы
- Ситуационные задачи и кейсы
- Тесты
- Тематика для рефератов (докладов, эссе)
- Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (или модулю)

1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 1 ПК-3 - владением техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
<p><i>Продвинутой Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - профессиональными приемами и навыками убеждения и активного слушания для достижения поставленных целей и задач - методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей; - приемами и навыками деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения 	<p><i>Решите практическую задачу</i></p> <p><i>Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»). Ответьте на следующие вопросы: 1. Какова цель участников переговоров? 2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей? 3. Почему участники переговоров не следуют распостраненной рекомендации – быть максимально вежли-</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Практическая задача решена с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла • Практическая задача в целом, решена верно, но аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл • Терминологический аппарат непосредственно не связан с решаемой проблемой – 0 баллов

вами с партнерами? 4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса? 5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает? 6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора? 7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре. - Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу... - Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские. Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора. - Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых –персикового вида. -Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина? Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной. -Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он. -Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел. - В таком случае

	<p><i>вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папаче. - Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папачу. - Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной. - Кто это – «мы»? - Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы... - Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина? - Нас, - ответил Швондер. -Боже! Пропал калябуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович. - Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер. -Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением! -Вы издеваетесь, профессор! -По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.</i></p>	
<p>Уметь: - устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения - проводить анализ конфликтных ситуаций - пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций</p>	<p><i>Решение практической задачи (анализ конфликтных ситуаций):</i> Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. По какой формуле шло развитие конфликта? 2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым? 	<p>Практическая задача решена с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> • Практическая задача в целом, решена верно, но аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл • Терминологический аппарат непосредственно не связан с решаемой проблемой – 0 баллов

	<p>3. Как ответил на конфликто-ген второй участник конфликта?</p> <p>4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?</p>	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности современного делового общения; - функции и принципы общения 	<p>Тестирование:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В деловой коммуникации необходимо иметь в виду: ____ 2. Верно ли утверждение: в деловом общении определяющими являются социальный статус партнера и его профессиональная роль. 3. В деловом общении стресс может проявиться как: _____ 4. В деловых письмах допускается факсимиле? 5. В качестве основополагающего можно рассматривать такой принцип делового общения, как: _____ 6. В общении «сверху-вниз», если отношение между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности, лучше использовать: _____ 7. В ходе деловой беседы резюмирование уместно: _____ 8. Важные компоненты стиля сотрудничества в конфликтной ситуации - это: _____ 9. Виды критики, которые соответствуют этическим нормам - это: _____ 10. Вопросы, которые не противоречат партнеру и не отвергают его утверждений, а придают деловому диалогу новый смысл – это вопросы _____ 	<p>Правильно выбран вариант ответа – 1 балл</p> <p>Успешность выполнения заданий с выбором ответа (тестовые задания):</p> <ul style="list-style-type: none"> - до 70% - «2»; - 70-80% - «3»; - 80-90% - «4»; - 90-100% - «5»

2. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 2 ПК-7 - способности по месту работы распознать перспективное начинание или область деятельности и включиться в реализацию проекта под руководством опытного специалиста

Этап формиро-	Типы контрольных зада-	Показатели и критерии оценива-
----------------------	-------------------------------	---------------------------------------

вания компетенции ПК-7	ний	ния компетенции, шкала оценивания
<i>Начальный (текущий контроль)</i>	Практическая работа по реферированию источников (работа в группах)	<p>5 баллов - даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы; при ответах выделялось главное; ответы были четкими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и развитии.</p> <p>4 балла - даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное; ответы проработаны, но не всегда четко выражены.</p> <p>3 балла - даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны ответы.</p> <p>1-2 балла - не выполнены требования, предъявляемые к ответу, оцениваемому как «удовлетворительно».</p>
<i>Промежуточный (рубежный контроль)</i>	Вопросы к зачету с дополнительным практическим заданием / контрольная работа	<p>5 баллов- знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный и исчерпывающий ответ; студент свободно владеет научной терминологией; в ответе содержится анализ теорий, научных школ, направлений и их авторов;</p> <p>4 балла - знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; вопросы раскрываются, но имеются неточности; студент излагает материал грамотно, но не всегда аргументировано обозначает собственную позицию; студент не продемонстрировал способность к интеграции теоретических знаний и фактического материала.</p> <p>3 балла - содержание ответов слабо раскрывает обозначенные в вопросах проблемы, отличается поверхностностью и малой содержательностью,</p>

		имеются неточности; студент не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; 1-2 балла - содержание ответов не раскрывает заявленные в билете вопросы; в ответе содержится большое количество ошибок.
--	--	---

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118)
2. Титова, Л.Г. Деловое общение : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853)
3. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526>.— ЭБС «IPRbooks»

VI. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека ЮРАЙТ <https://biblio-online.ru/>
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>
3. База данных Web of science
http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do;jsessionid=8C7D9EC281BBB8F7EBE50BECF4859213?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F6WxQi5dRF9ldaj2yd4&preferencesSaved=
4. Электронно-библиотечная система издательства «Лань»
<https://e.lanbook.com/>
5. Электронно-библиотечная система «Знаниум» <http://www.znanium.com/>
6. Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда
<http://www.mylibrary.com/browse/open.asp>
7. Электронная библиотека РГБ <http://diss.rsl.ru/>
8. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*Задания для организации самостоятельной работы
Ситуационные задачи и кейсы*

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.
2. При выполнении задания разрешается использовать учебники по психологии общения и конфликтологии, памятку по разрешению конфликтов

Задача

Директор компании всегда недоволен своими сотрудниками, часто возмущается, повышает голос на подчиненных. Выражая претензии, всегда настаивает на своем, он всегда прав. Конфликтен. Способен лишить сотрудника премии, если вдруг рассердится на него.

Проанализируйте поведение начальника с позиций этических норм, с точки зрения конфликтности. Каковы прогнозы подобного поведения, его влияние на коллектив? Каковы особенности взаимодействия с этим типом руководителя? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия с руководителем в данных условиях.

Задача

Директор компании принял решение ввести жесткий дресс-код. Но сотрудники, занятые выездными видами деятельности с этим не согласились. Директор настаивал на своем. Развернулся конфликт.

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте ее на предмет конфликтности. Нарушаются ли в данной ситуации этические нормы? Обоснуйте свое мнение.

Предложите пути выхода из конфликтной ситуации. Проанализируйте их на предмет соответствия этическим нормам.

Кейс

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1.... Однако бойкот не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадавал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края

бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они сцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Кейс

Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. - Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Тесты

Установите соответствие:

Фаза общения	Задача
1. Интеракция	А. Формирование умений познания личности собеседника по его внешним признакам для выбора стратегии поведения
	Б. Формирование собственной привлекательности, создание атмосферы доверия, комфорта
	В. Формирование умений ведения диалога, рефлексивного и эмпатического слушания

Выберите ответ:

Психологическое заражение - это: а) особый механизм социального восприятия; б) особый механизм влияния; в) специфическая форма социальной памяти; г) один из феноменов группообразования; д) механизм повышения групповой сплоченности; е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

Установите соответствие:

Состояние человека	Телесные проявления
--------------------	---------------------

1. Концентрация на собственных мыслях	А. Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела п Б. Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу, подается слегка вперед.
2. Положительный настрой на активное общение	Б. Прищуривание глаз, постукивание пальцами по столу, ноги прижаты друг к другу.
3. Критическая оценка, ожидание, удивление	В. Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук. Г. Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки

Практические задания и методические рекомендации по их выполнению – «Конфликты и конфликтные ситуации»

Практическое задание № 1 по теме «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)

Для закрепление знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания

Каждому студенту предлагается выполнить два ПЗ с конкретными ситуациями (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Работа оценивается оценками «зачтено» или «не зачтено».

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют.

Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выпол-

нять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческие конфликтная ситуация.

Практическое задание № 2 «Формулы конфликта» (на примере решения ситуационных задач)

Цель задания: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Порядок выполнения задания

Для выполнения задания студентам необходимо самостоятельно изучить материал, представленный ниже. После усвоения этого материала каждому студенту предлагается индивидуально решить семь предложенных ниже задач с конкретными ситуациями. Для решения задач необходимо ответить на один и тот же вопрос: «По какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций?» Заполните бланк.

БЛАНК ОТВЕТОВ

Фамилия Имя Отчество _____
Факультет, специальность _____
№ потока _____
Адрес представительства _____

№ Задачи	Тип конфликта	Примечания, краткие комментарии
1	А	КФГ1 – ЗАПИСКА ЗАМА КФГ2 – ПОРВАНАЯ ЗАПИСКА
2	Б	КС – НЕ СМОГ ОБЪЯСНИТЬ ПРИЧИНЫ И – НЕ ДАЛИ ПРЕМИЮ
3	В	КС - постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности
4	А	КФГ – ОТПРАВКА НА КУРСЫ ПОДЧИНЕННОГО КФГ – ОТКАЗ ПОДЧИНЯТСЯ
5	В	КС – ЖАЛОБЫ ОДНОГО И ОТРИЦАНИЕ ДРУГОГО ПОДЧИНЕННОГО
6	Б	КС – ОТКАЗ ПОДЧИНЕННОГО И – НЕ ПОВЫШАЮТ РАЗРЯД
7	А	КФГ1 – НАЖИМ НА ПОДЧИНЕННОГО КФГ2 – ШУТКА ПОДЧИНЕННОГО КФГ... ЖЕСТКОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАЧАЛЬНИКА

Информационный материал к практическому заданию №2

Формулы конфликтов

Один из исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит 3 формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их решения. При этом следует помнить, что приводимые ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь

ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

Первая формула конфликта отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания.

Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:

$$\text{КФГ1} \rightarrow \text{КФГ2} \rightarrow \text{КФГ3} \rightarrow \dots \rightarrow \text{КФ},$$

где КФГ1 – первый конфликтоген;

КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый;

КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д.

При этом важно иметь в виду, что $\text{КФГ2} > \text{КФГ1}$, $\text{КФГ3} > \text{КФГ2}$ и т.д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (*Закон эскалации конфликтогенов*).

Конфликты, возникающие по первой формуле, условно будем называть конфликтами типа А. Важно отметить, что по наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников и по вышеприведенной формуле. В связи с этим следует помнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

Типы конфликтогенов

Характер конфликта	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов,

	своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть; не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$\text{КС} + \text{И} = \text{КФ}$$

Данная формула указывает способ разрешения таких *конфликтов*, которые условно будем называть *конфликтами типа Б*: **устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.**

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$\text{КС}_1 + \text{КС}_2 + \dots + \text{КС}_n = \text{КФ}$, при этом $n > 2$. Словами эту формулу можно выразить так:

Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

ЗАДАЧИ

Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что начальник отдела выживает его с работы. Начальник отдела клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Начальник отдела дает задание сотруднику. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого уровня профессиональной компетентности и, добавляя при этом, что его уже пять лет не отправляли на курсы повышения квалификации.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Тематика для рефератов (докладов, эссе)

4. Культура ведения споров.
5. Техника убеждения.
6. Управление конфликтными ситуациями.
7. Толерантность в конфликтах.
8. Тактика аргументации.
9. Субъектная, предметная, инструментальная и процедурная составляющие технологии общения.
10. Активное слушание.

11. Средства публичной речи: цель, логические средства, понятие и термины, фактические и психологические средства.
12. Понятие и содержание речевого этикета. Внешний облик: внешность, манеры, поза, жесты.
13. Проксемика, как составная часть процесса общения.
14. Такесика и её роль в процессе общения.
15. Живое общение и автоматизированные системы обслуживания в туристическом бизнесе: плюсы и минусы.
16. Стресс и стрессоустойчивость.
17. Антиконфликтные модели поведения.
18. Толерантность в конфликтах.
19. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
20. Деловой этикет и толерантность.

Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине

1. Предмет и задачи психологии и этики делового общения.
2. Понятие «общение», «деловое общение». Значение общения для развития общества и человека.
3. Развитие психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых.
4. Развитие психологии личности и межличностных отношений в трудах зарубежных ученых.
5. Темперамент и характер в деловом общении.
6. Диагностика характера
7. Структура и средства общения.
8. Общение как коммуникация.
9. Общение как восприятие людьми друг друга.
10. Психологические механизмы перцепции: стереотипизация, самоподача, факторы превосходства, привлекательности, «отношения к нам».
11. Механизмы восприятия и понимания при межличностном общении: идентификация, эмпатия, рефлексия, казуальная атрибуция.
12. Общение как взаимодействие.
13. Трансактный анализ общения (Э.Берн).
14. Формы межличностного взаимодействия: привязанность, дружба, соревнование, конфликты, ритуальное взаимодействие и др.).
15. Синтоническая модель общения.
16. Формы и виды делового общения.
17. Типы общения и их характеристика.
18. Функции и уровни делового общения.
19. Стили межличностного общения.
20. Коммуникативные стили общения.
21. Механизмы психологического воздействия (внушение, заражение убеждения, подражание, принуждение).

22. Приемы привлечения внимания.
23. Формирование первого впечатления.
24. Барьеры общения.
25. Виды контрсуггестии (авторитет, избегание, непонимание).
26. Стратегии общения.
27. Технологии общения: умение слушать, умение говорить.
28. Вербальное и невербальное общение.
29. Тактика общения.
30. Взаимоотношения в малой группе.
31. Типы собеседников. Способы общения с разными типами людей.
32. Речь и речевая деятельность человека.
33. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
34. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации.
35. Технологии общения: умение слушать, умение говорить.
36. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения.
37. Визуальные средства общения.
38. Акустические средства общения.
39. Эффективное слушание.
40. Психологические основы проведения деловых совещаний.
41. Психологические требования к организации беседы.
42. Психологические требования к организации и проведению переговоров.
43. Стили ведения переговоров.
44. Национальные и культурные особенности ведения деловых переговоров.
45. Правила аргументирования.
46. Приемы привлечения внимания.
47. Манипулирование в деловом общении. Защита от манипуляций.
48. Правила влияния на людей. Практические приемы убеждения.
49. Модели поведения личности в конфликте.
50. Типы конфликтных личностей.
51. Стратегии разрешения конфликтов.
52. Причины деловых конфликтов. Типы деловых конфликтов.
53. Структура конфликта. Последствия деловых конфликтов.
54. Профессиональная зрелость рабочей группы.
55. Типология Курта Левина (стили руководства).
56. Неформальная структура группы. Роль лидерства.
57. Имидж делового человека: слагаемые успеха.

22) Требования к рейтинг-контролю.

Итоговая аттестация по дисциплине – зачет.

Согласно Положению о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ максимальная сумма баллов по учебной дисциплине, заканчивающейся зачетом, по итогам семестра составляет 100 баллов. Студенту, набравшему 50 баллов и выше по итогам работы в семестре, в экзаменационной ведомости и зачетной книжке выставляется оценка «зачтено». Студент, набравший от 20 до 49 баллов включительно, сдает зачет в последнюю неделю семестра по данной дисциплине. Студенту, набравшему меньше 20 баллов, в экзаменационной ведомости выставляется оценка «незачтено». Данному студенту разрешается передача зачета по направлению деканата на последней неделе семестра.

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (или модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

Стандартные методы обучения:

- лекции;
- семинарские занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- выполнение домашних заданий;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше домашних заданий, работа с литературой;
- подготовка докладов, рефератов, эссе.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- Публичные презентации проектов
- Обсуждение подготовленных студентами эссе, рефератов, докладов

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (или модулю)

Учебная аудитория с мультимедийной установкой, компьютерный класс, научная библиотека ТвГУ, Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows Microsoft Office профессиональный плюс 2013, MS Windows 10 Enterprise.

X. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины (или модуля)

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины (или модуля)	Описание внесенных изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	Цель и задачи дисциплины (модуля)	Уточнены в соответствии с ФГОС ВО по направлению 41.03.05 Международные отно-	31.08.2017 протокол №1 заседания кафедры международных отношений

		шения	
2.	Фонды оценочных средств	Разработаны оценочные средства, ориентированные на проверку уровня сформированности компетенции, закрепленной за дисциплиной	31.08.2017 протокол №1 заседания кафедры международных отношений
3.	Цель и задачи дисциплины (модуля)	Уточнены в соответствии с уточненными формулировками карты компетенций на 2017-2018 уч.г.	31.08.2017 протокол №1 заседания кафедры международных отношений
4.	Фонды оценочных средств	Дополнены оценочные средства, ориентированные на проверку уровня сформированности компетенции, закрепленной за дисциплиной	31.08.2017 протокол №1 заседания кафедры международных отношений
5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (или модуля)	Обновлен, включены новые издания	31.08.2017 протокол №1 заседания кафедры международных отношений

