

Министерство образования и науки Республики Башкортостан  
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено  
На заседании МС  
Протокол № 1 от «31» 08 2023г.

Рассмотрено  
на заседании ПЦК  
профессионального цикла  
протокол № 1 от «31» августа  
Председатель ПЦК  Ямаева Г.Ф.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

по учебной дисциплине

**«ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

Разработала:  
преподаватель Петрова О. В

2023 г.

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 09.12.2016 г. N 1565, приказа Министерства просвещения РФ от 17.12.2020г. №747 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты СПО

Разработчик: Петрова Ольга Викторовна, преподаватель ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж



---

## Введение

Учебная дисциплина «Психология общения» способствует формированию соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности и поведения. Профессиональное общение и профессиональная этика рассматриваются в контексте проблемы формирования российской деловой культуры в целом. Учебный материал по психологическим аспектам профессионального общения ориентирован на усвоение студентами основ теоретических знаний и содействие в приобретении практических навыков.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;  
- особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно – правовых форм учреждений и организаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую

	деятельность в профессиональной сфере.
--	--

Организация и контроль текущей деятельности подчиненного персонала:

ПК 6.1.	Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.
ПК 6.2.	Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями.
ПК 6.3.	Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала.
ПК 6.4.	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.
ПК 6.5.	Осуществлять инструктирование, обучение поваров, кондитеров, пекарей и других категорий работников кухни на рабочем месте.

Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 98 часов, в том числе:

практической работы обучающегося – 34 часа.

### Практическая работа № 1

**Тема:** «Выявление национальных особенностей этикета и общения.

**Цель:**

- закрепить изученный материал;
- проанализировать и обобщить национальные особенности общения в странах традиционного общества и западноевропейской культурной цивилизации;
- сделать сравнительный анализ национальных особенностей общения в странах традиционного общества, западноевропейской культурной цивилизации и в современном российском обществе.

**Оборудование:** тетрадь для практических работ, карточки с заданием, компьютер с проектором.

В результате изучения темы студент должен

**знать:**

- характеристику общественно-экономического и политического строя традиционного общества;
- этику делового общения в учении Конфуция;
- первостепенную роль этических норм ритуала, обычая в деловом общении китайского общества;
- этические нормы и правила делового общения в Республике Южная Корея;
- этические каноны и принципы делового общения в индийском обществе;
- этические нормы и принципы общения в арабских странах;
- принципы делового общения западного общества;
- этику бизнеса, этику рыночных отношений;
- принципы делового общения традиционного общества и западного общества;

**уметь:**

- соотнести этические концепции Конфуция и современные требования деловой этики;

-соотнести принципы и правила делового общения традиционного и западного общества с принципами и правилами делового общения в российском обществе.

### **Задание**

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2 Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

### **Порядок работы**

1. Повторение теоретического материала
2. Изложение домашнего задания, суть которого заключается в поиске примеров делового общения в странах традиционного общества (Восточная и Юго-Восточная Азия, Япония, Иран, Ирак, Афганистан, страны арабского мира) и Западных странах (Страны Балтики, Скандинавии, Евросоюза, Великобритании) по следующим параметрам:
  - приветствие и представления;
  - визитные карточки
  - внешний облик
  - подарки;
  - ведение переговоров;
3. Рецензирование сообщений в группе.
4. Выполнение заданий 1-2.

### **Методические рекомендации по выполнению:**

При выполнении данной работы необходимо использовать дополнительный теоретический материал по теме и опираться на подготовленный домашний материал.

**Форма отчетности:** письменная работа в тетрадях для практических работ.

### **Практическое занятие № 2**

#### **«Определение факторов, оказывающих влияние на восприятие людьми друг друга. Анализ искажений в процессе восприятия»**

**1. Изучите теоретический материал по теме.**

**2. Вопросы по теме:**

1. Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.
2. Какие эффекты межличностного восприятия могут проявляться в процессе общения?
3. В чем сходство и различие таких механизмов социальной перцепции, как идентификация и эмпатия?

**3. Проведите самодиагностику по предложенным методикам. Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов).**

**Общение как восприятие людьми друг друга  
(перцептивная сторона общения)**

## Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.

### 1. Понятие социальной перцепции

Возникновение и успешное развитие межличностного общения возможно лишь в том случае, если между его участниками существует взаимопонимание. То, в какой мере люди отражают черты и чувства друг друга, воспринимают и понимают других, а через них и самих себя, во многом определяет процесс общения, отношения, складывающиеся между партнерами, и способы, с помощью которых они осуществляют совместную деятельность.

Таким образом, процесс восприятия одним человеком другого является обязательной составной частью общения и называется *перцептивной стороной общения*.

**Перцепция** (восприятие) — это отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств. В данный процесс всегда вовлечены раздражение органов чувств, двигательные компоненты (движение глаз за объектом, проговаривание соответствующих звуков) и т.д.

Понятие, объясняющее восприятие, познание и понимание людьми друг друга - *социальная перцепция*. Оно было впервые введено Дж. Брунером в 1947 году, когда был разработан новый взгляд на восприятие человека человеком.

**Социальная перцепция** – сложный процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с личностными характеристиками и интерпретация на этой основе поступков и поведения.

Социальная перцепция включает:

- процесс восприятия наблюдаемого поведения;
- интерпретацию причин поведения и ожидаемых последствий;
- эмоциональную оценку;
- построение стратегии собственного поведения.

Выделяют *три составляющие социально-перцептивного процесса*:

- партнера-наблюдателя;
- партнера-наблюдаемого;
- ситуацию (контекст).

Процесс социальной перцепции является сложной системой формирования в сознании человека образа другого человека в результате таких методов постижения людьми друг друга как восприятие, познание, понимание и изучение.

В общем виде процесс восприятия одним человеком (наблюдателем) другого (наблюдаемого) разворачивается следующим образом. В наблюдаемом для наблюдателя доступны для восприятия лишь внешние признаки, среди которых наиболее информативными являются внешний облик (физические качества плюс «оформление» внешности) и поведение (совершаемые действия и экспрессивные реакции). Воспринимая эти признаки, наблюдатель определенным образом оценивает их и делает некоторые умозаключения (часто бессознательно) о психологических свойствах партнера по общению. Сумма приписанных свойств дает необходимую возможность сформировать определенное отношение к наблюдаемому, которое чаще всего носит эмоциональный характер и располагается в пределах континуума «нравится — не нравится». На основании предполагаемых психологических свойств наблюдатель делает определенные выводы относительно того, какого

поведения можно от наблюдаемых ожидать. Опираясь на эти выводы, наблюдатель строит стратегию поведения по отношению к наблюдаемому.

Поясним сказанное на примере. Человек, стоящий поздним вечером на автобусной остановке, замечает приближающегося пешехода. Тот одет в темную одежду, держит руки в карманах и двигается быстрой, решительной походкой. Если стоящий на остановке человек спокоен и уверен в себе, он может подумать приблизительно так: «Этот человек, видимо, замерз и очень спешит. Наверное, опаздывает домой или на свидание. Сейчас он спокойно пройдет мимо». Подумав подобным образом, наблюдатель спокойно продолжит свое ожидание. Если же человек на остановке встревожен или мнителен, он может рассудить по-другому: «Почему у него руки в карманах? Как он быстро надвигается на меня! У него может быть худое на уме. Вид больно подозрительный...» Подумав таким образом, человек скроется в тень («от греха подальше»).

Таким образом, на основе восприятия человека человеком складывается представление о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях партнера по общению и формируется собственное поведение. Этот процесс в межличностной перцепции осуществляется с двух сторон: каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому, а результаты субъективной оценки партнера служат основой для построения поведения по отношению к нему. Партнер в свою очередь строит поведение, анализируя поведение и внешние проявления, которые предоставил ему наблюдатель, т.е., можно сказать, что мы сами формируем отношение к нам других людей.

К закономерностям восприятия относят его *субъективность*. Различные люди одну и ту же информацию воспринимают по-разному. Происходит это по ряду причин: обладание разными психологическими наклонностями, способностями, интересами, и т.п.

Важность социальной перцепции состоит в том, что на основании образа партнера, который создается при знакомстве, строится в дальнейшем общение с этим человеком.

Выделяют *четыре основные функции социальной перцепции*:

- познание себя;
- познание партнера по общению;
- организация совместной деятельности на основе взаимопонимания;
- установление эмоциональных отношений.

Большое влияние на процесс социальной перцепции оказывают *социально-психологические особенности* партнеров по общению, такие как: индивидуальные, половые, возрастные, профессиональные и др. различия. Еще большее значение имеют *психологические качества* партнеров и имеющаяся у них система установок. *Психологические и социальные установки* как бы «запускают» определенную схему социальной перцепции. К наиболее существенным свойствам, на основе которых складывается впечатление о партнере по общению, относят *внешние признаки*, которые включают в себя внешний вид человека, его внешнее выражение своего внутреннего мира (поведение): манеру держаться, говорить, совершаемые поступки. Эти суждения основаны на так называемых «скрытых теориях личности», которые допускают наличие связи между физическими особенностями человека и чертами личности.

## 2. Эффективность восприятия и источники ошибок

Часто в качестве критерия эффективности восприятия предлагается использовать такой подход: если это помогло людям сработаться, вместе выполнить задачу, значит, социальная перцепция была адекватной. Но этого недостаточно.

Эффективность восприятия зависит от такого понятия как **замысел**, которое соотнесено с *наблюдаемым*. Занимая в акте социальной перцепции, на первый взгляд, более пассивную позицию, именно наблюдаемый является автором сообщения. В качестве текста выступают его внешний облик и

поведение, а **в качестве замысла** — истинное внутреннее состояние, чувства и намерения, которые и должен воспринять и понять наблюдатель. **Критерием эффективности** будет *адекватное этому замыслу поведение наблюдателя*.

Наблюдателю эффективно воспринять наблюдаемого и построить эффективное поведение помогает:

- *высокий культурный уровень*, позволяющий на основе собственного или присвоенного опыта интерпретировать внешние проявления людей в их соотношении с личностными особенностями: «Знаю, что за этим может стоять»;
- *высокий рефлексивный уровень*, позволяющий развести свои профессиональные, возрастные, этнические и другие предубеждения и установки и реальные основания поведения, демонстрируемого наблюдаемым: «Я знаю, что надо посмотреть на эту ситуацию шире, чем я обычно привык это делать»;
- *высокий интеллектуальный уровень*, позволяющий отойти от эгоцентрической позиции в оценке действий наблюдаемого: «За внешним сходством моего и его поведения могут стоять различные причины»;
- *высокий уровень личной зрелости*, позволяющий развести свои собственные проблемы и процессы интерпретации поведения другого человека: «Мой партнер и мои чувства по отношению к нему — это не одно и то же»;
- *большой репертуар поведенческих реакций*, позволяющий реализовать адекватное данной ситуации общения поведение: «Я знаю, как вести себя именно в этой ситуации».

Кроме того, полнота и характер оценки другого человека зависят от таких качеств оценивающего, как степень его уверенности в себе, присущее ему отношение к другим людям. Эти качества делают человека пронизательным, своеобразным провидцем в сложной сфере взаимодействия людей.

В психологии область изучения свойств наблюдателя, влияющих на адекватность восприятия, достаточно широко проработана. Выявлено, что одни люди склонны в большей мере опираться при восприятии другого человека на физические черты (внешний вид), другие — на психологические характеристики (поведение). Известны данные о влиянии профессии на особенности восприятия. Например, педагоги, воспринимая и интерпретируя другого человека, больше всего ориентируются на его речь (даже более узко — на ее грамотность), а хореографы и спортивные тренеры — на физические данные. Известно, что женщины и мужчины обращают внимание на разные особенности других людей. Мужчины обычно видят и описывают других людей в терминах способностей («он хорошо рисует»), а женщины и девушки — в терминах Я-концепции («он думает, что хорошо рисует»). Мужские описания чаще включают в себя деятельность, не связанную с общением, тогда как женщины включают в описание больше межличностных отношений.

Выявлены некоторые возрастные особенности развития социально-перцептивных процессов. Так, у детей сначала формируется способность к распознаванию экспрессии наблюдаемого лица по мимике, затем — по жестам, а умение интерпретировать чувства через особенности построения отношений формируется лишь в подростковом возрасте. Для дошкольников важную роль в процессах восприятия играет «оформление» облика. Так, любой человек в белом халате вызывает у ребенка, пережившего неприятные ощущения на приеме у врача, один и тот же тип поведения.

В каждой ситуации общения в фокусе восприятия оказываются те признаки другого человека, которые позволяют определить его принадлежность к той или иной группе. А остальные черты и особенности этого человека, оказывающиеся не в фокусе, домысливаются и приписываются.

Приписывание связано с тем, что при первом восприятии человека у субъекта общения явно не хватает информации, которую приходится домысливать для того, чтобы составить какое-то

впечатление о нем, построить прогноз относительно его поведения. Приписывание может базироваться на *эффекте ореола*, *эффекте новизны* и *первичности*, а также *эффекте стереотипизации*.

**Эффект ореола** - это формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени, оказывающее влияние на восприятие его поступков и личностных качеств. Он проявляется в форме *позитивной оценочной пристрастности* (положительный ореол) или *негативной оценочной пристрастности* (отрицательный ореол). Положительный ореол проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Отрицательный ореол проявляется, если общее впечатление о человеке оказалось отрицательным, то положительные его качества и поступки или не замечаются, или недооцениваются на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам.

Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к его переоценке, а негативное – к недооценке.

Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях:

- 1) когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается;
- 2) когда черты связаны с нравственностью;
- 3) когда воспринимающий плохо знает данного человека.

**Эффекты первичности и новизны** состоят в том, что наиболее значимой информацией о ком-то является первая и последняя. Этот эффект подчеркивает важность определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.

*Эффект первичности* возникает по отношению к незнакомому человеку, когда более значимой оказывается первая информация, т.е. первое впечатление о незнакомом человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого впечатления. Исправление первого впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

*Эффект новизны* возникает по отношению к знакомому человеку, когда наиболее значимой оказывается последняя, более новая информация о нем, т.е. при общении со старым знакомым больше доверяют последней информации.

**Эффект стереотипизации** состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. *Стереотипы* – это упрощенные и стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы. Создание стереотипов – это простой способ, позволяющий людям поддерживать порядок в сложном социальном обществе, в котором мы взаимодействуем. Таким образом, стереотипизация – это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями.

### **Психологические механизмы восприятия.**

Выделяю ряд универсальных психологических механизмов, обеспечивающих процесс восприятия и оценки партнерами друг друга в процессе общения, позволяющих осуществлять переход от чисто внешней оценки к пониманию и выработке отношения.

**Механизмы социальной перцепции** – способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека в процессе общения.

Механизмы восприятия предполагают сложную работу головного мозга по созданию целостного образа партнера по общению. В психологические механизмы восприятия входят

узнавание образа, его сопоставление с памятью, осмысление и понимание. Все это берется из прошлого опыта человека.

**К механизмам познания и понимания другого человека** в процессе общения относятся *идентификация, эмпатия и аттракция*.

**Идентификация** – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на его место и определить, как бы он действовал в подобных ситуациях, т.е. происходит уподобление себя другому человеку. Это наиболее простой способ понимания другого человека. При идентификации с другим человеком усваиваются его нормы, ценности, формы поведения, вкусы и привычки.

**Эмпатия** – эмоциональное сопереживание другому человеку, т.е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Через эмоциональный отклик человек достигает понимания его внутреннего состояния. Эмпатическое понимание присуще далеко не всем, но ему можно обучаться.

**Аттракция** – форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружеского или еще более глубокого интимно-личностного отношения.

**К механизмам познания себя** в процессе общения относится *социальная рефлексия*.

**Социальная рефлексия** – способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

**Универсальным механизмом интерпретации мотивов и причин поступков другого человека** в процессе общения является *каузальная атрибуция*.

**Каузальная атрибуция** (англ. attribute - приписывать, наделять) – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения).

Различают три типа каузальной атрибуции:

- личностную – причина приписывается тому, кто совершает поступок (успех на экзамене однокурсника приписывается его умственным способностям);
- объективную – причина приписывается объекту, на который направлено действие (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что достался легкий билет);
- обстоятельственную – причина приписывается внешним обстоятельствам (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что удалось воспользоваться шпаргалкой).

## САМОДИАГНОСТИКА

### **1. Выполните психологический тест « Приятный ли вы собеседник ».**

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы приятный собеседник?

### **Тест «Приятный ли вы собеседник»**

Старайтесь отвечать на вопросы теста как можно более правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

## **Инструкция**

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

### **Обработка результатов.**

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

**От 1 до 3 баллов** - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

**От 4 до 8 баллов** - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

**От 9 до 11 баллов** - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

**2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.**

### **Способы начала разговора**

А. Начало разговора зависит от:

- собеседника, если он первый с вами заговорил;
- ситуации, если она требует от вас активности;
- цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

- вашего желания общаться с этим человеком;
- вашего настроения вне зависимости от ситуации;

- вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

### **Поддержание разговора**

А. Для поддержания разговора вы:

- искренне интересуетесь мнением собеседника;
- задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
- внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

- рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
- делитесь своими проблемами;
- рассказываете о своих увлечениях, интересах.

### **Завершение разговора**

А. Завершая разговор, вы:

- отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
- ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
- будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

- являетесь инициатором его прекращения;
- прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
- можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

## **Практическая работа № 3**

**Общение- как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

### **Задание для практической работы №3**

Интерактивная сторона общения – это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с *взаимодействием* людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Понимание смысла и содержания взаимодействия между людьми предполагает анализ структурных элементов межличностного взаимодействия.

*Во-первых*, это определение контекста межличностного взаимодействия, соотнесение его с той или иной типичной социальной ситуацией (деловые переговоры, празднование дня рождения, любовное свидание, свадьба, разговоры в очереди, отдых в кругу семьи и др.).

*Во-вторых*, изучение пространственного структурирования взаимодействия, представляющего собой: 1) выбор позиции по отношению к другому, пристройку к позициям друг друга, «проверку на прочность»; 2) четкое определение пространственных и временных границ ситуации взаимодействия, за пределами которых выбранная позиция становится неуместной; 3) оформление занятой позиции посредством использования вербальных и невербальных средств коммуникации.

В пространственном структурировании взаимодействия можно выделить вертикальную и горизонтальную составляющие. К горизонтальным пространственным характеристикам межличностного взаимодействия можно отнести *способы выделения и обозначения индивидом территории*, которую он считает своей (кабинет, рабочее место, интимная зона и т. д.), *дистанцию*, оптимальную для достижения целей конкретного взаимодействия, а также *использование/отказ от использования физических барьеров* как эквивалентов психологических преград (стол, стул, скрещенные на груди руки, нога на ногу, паузы, остановки, перевод разговора на другие темы и др.).

Вертикальная составляющая находит свое отражение в представлениях о взаимном расположении партнеров по общению. Возможные позиции в общении могут быть обозначены следующим образом.

1. *Пристройка к партнеру сверху*. Тот, кто стремится доминировать, занимает или стремится занять позицию сверху. Пристройка сверху может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения на «ты», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывания по плечу, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое.

2. *Пристройка к партнеру снизу*. Это позиция подчиненной стороны. Оказавшись в ней, человек демонстрирует зависимость, требует защиты, лишен инициативы, власти. Пристройка снизу проявляется как просьба, извинение, поиск самооправдания, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы и другие формы демонстрации зависимости и подчинения.

3. *Пристройка к партнеру наравне*. Позиция равенства сторон отражена в таких формах вербального и невербального поведения, как спокойный взгляд в глаза собеседнику,

открытое выражение чувств и желаний, обоснованные высказывания и готовность выслушать критические замечания в свой адрес с последующим их обсуждением и т. д.

**4. Отстраненная от партнера позиция.** Данная позиция возможна в контексте формального общения в том случае, если социальные роли условно не задают иерархию позиций («почтальон и адресат» в отличие от «официант и посетитель ресторана»). Другой вариант реализации данной позиции – игнорирование доводов, аргументов, чувств, настроения и т. п. партнера по общению.

#### **4. Цель занятия**

Формирование навыков анализа структурных элементов межличностного взаимодействия.

##### **Задачи:**

- Наблюдение за пространственным структурированием взаимодействия.
- Исследование стратегий взаимодействия в конфликтной ситуации.
- Демонстрация вербальных и невербальных способов выражения позиции по отношению к другому и пристройки к позициям друг друга.

Оснащение

Доска, мел, бланки опросника К. Томаса.

#### **5. Порядок работы**

В ходе практического занятия студентам предлагается выполнить ряд заданий, расширяющих представления о структуре межличностного взаимодействия. Занятие состоит из нескольких этапов.

##### **Этап 1. Обсуждение основных понятий**

В начале занятия важно актуализировать знания, полученные на лекциях по теме «Общение». Для этого можно использовать, например, следующие вопросы.

- Чем отличается понятие «межличностное взаимодействие» от понятия «межличностное общение»?
- Какие уровни межличностного взаимодействия выделяют в зависимости от целей, поставленных его участниками, и степени личностной вовлеченности?
- Как вы можете охарактеризовать пространственные составляющие межличностного взаимодействия?

Основной задачей данного этапа является обучение анализу горизонтальной составляющей межличностного взаимодействия. В связи с этим важно напомнить

студентам о значении межличностной дистанции в достижении целей конкретного взаимодействия.

Американский антрополог Эдвард Холл в результате экспериментов установил, что в зависимости от цели взаимодействия мы держимся на разном расстоянии друг от друга.

Он предложил выделять *четыре зоны*, характеризующих межличностную дистанцию:

1) *интимная зона* (от 15 до 45 см), взаимодействие в которой возможно только с близкими: любимыми, родителями, детьми, друзьями и т. п.;

2) *личная зона* (от 46 см до 1,22 м) – расстояние, на котором мы держимся по отношению друг другу в повседневном общении.

3) *зона социального общения* (от 1,22 до 3,60 м) – расстояние, на котором мы общаемся с незнакомыми людьми или в ситуациях делового взаимодействия.

4) *публичная зона* (от 3,60 м) – это так называемая общедоступная зона, которая определяется тем расстоянием, с которого нам приятно обращаться к большой группе людей.

У разных людей перечисленные зоны могут быть выражены по-разному: кто-то предпочитает сохранять большую дистанцию, кто-то стремится сократить расстояние. Способность определить оптимальную дистанцию, отвечающую целям межличностного взаимодействия и индивидуальным предпочтениям партнера, – важное коммуникативное умение.

Для формирования данного умения студентам предлагается выполнить упражнение.

*Инструкция.* Рассчитайтесь на «первый-второй». «Первые» должны встать напротив «вторых». Упражнение выполняется молча. Сначала каждый «первый» должен попробовать медленно сокращать дистанцию между собой и «вторым» до момента, пока не почувствует барьер партнера или свой. После этого важно обсудить с партнером следующие вопросы:

– Какая дистанция была оптимальной?

– Правильно ли и вовремя ли был воспринят сигнал о необходимости прекратить сокращение дистанции?

Далее «вторые» могут поэкспериментировать с сокращением дистанции.

**Этап 2.** Наблюдение за стратегиями взаимодействия в конфликтной ситуации в процессе игры «Кораблекрушение»

На третьем этапе с помощью игры «Кораблекрушение» (смотри правила в приложении 9.2) моделируется ситуация, в которой могут проявиться такие стили поведения участников, как *кооперация* или *напористость*. Суть игры – в выработке

единого ранжированного списка предметов, обсуждение которого может носить характер конструктивного или деструктивного конфликта (спора).

Группа делится на две-три подгруппы, в каждой из которых заранее выбирается представитель от команды. В задачи этого человека входит: фиксировать выработанный в ходе обсуждения групповой список предметов и аргументы, принятые большинством группы. В процессе спора студенты наблюдают за собой и другими участниками, чтобы определить преобладающие у каждого стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации.

По окончании формирования групповых списков представителям от команд предлагается сначала охарактеризовать тот стиль взаимодействия, который доминировал при обсуждении в их команде. После этого представители от команд выходят к доске и начинают создавать общий список, стараясь отстоять мнение, выработанное в собственной подгруппе.

Остальные члены подгрупп не должны вмешиваться в процесс обсуждения. В их задачи входит определение стратегий взаимодействия в ситуации спора, а также наблюдение за общением выступающих с точки зрения анализа вертикальной составляющей межличностного взаимодействия:

- выбранных позиций и пристройки к позициям друг друга;
- используемых вербальных и невербальных средств оформления занятой позиции.

#### Инструкция

Ваше судно потерпело кораблекрушение в Тихом океане за 1000 миль от берега. У вас есть надувной плот с веслами. В карманах у некоторых остались спички, сигареты, перочинные ножи, деньги и другие мелкие вещи. С тонущего корабля вы можете взять только 15 предметов. Ваша задача определить, какие из них вы возьмете в первую очередь, а какие – в последнюю. Самые важные, на ваш взгляд, вещи должны оказаться в начале списка, а незначимые – в конце.

Список предметов: 1) секстант (угломерный инструмент, применяемый в мореходной астрономии); 2) зеркало для бритья; 3) карта Тихого океана; 4) коробка армейского пайка; 5) два литра рома; 6) надувная подушка; 7) баллон с нефтегазовой смесью; 8) рыболовные снасти; 9) коробка с шоколадом; 10) 4 м<sup>2</sup> непрозрачного полиэтилена; 11) репеллент (химический препарат, отпугивающий акул); 12) 15 метров нейлонового каната; 13) радиоприемник; 14) 20-литровая канистра с питьевой водой; 15) противомоскитная сетка.

#### **Учебная и нормативная литература:**

Конспект лекций

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАДАНИЙ И СТЕПЕНИ ОВЛАДЕНИЯ  
ЗАПЛАНИРОВАННЫХ**

<b>Вид работ</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы</b>
Выполнение задания	Задание выполнено полностью с отличным качеством оформления отчета, рациональным использованием времени, самостоятельным планированием и организацией.	5
	Задание выполнено с незначительными недочетами, хорошее качество оформления отчета, соблюдение отведенного на выполнение задания времени, самостоятельное планирование и выполнение задания при незначительной помощи преподавателя.	4
	Удовлетворительное выполнение задания, помощь преподавателя в планировании и выполнении задания, отдельные ошибки и неточности в формулировках, оформлении отчета, нарушения в организации и планировании работы.	3
	Неудовлетворительное выполнение задания, с грубыми ошибками в отчете и защите работы, без соблюдения, отведенного на выполнение задания времени, неумение самостоятельно организовывать и планировать работу.	2
Выполнение задания с нарушениями сроков сдачи.	Задание выполнено во время консультаций, позже установленного срока оценивается по аналогичным критериям.	3

**Практическая работа № 4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

**Деловая игра «Передать одним словом»**

**Цель** деловых игр: Развитие коммуникативных навыков.

**Задачи:**

- обучить эффективным способам общения.
- развить умение находить подход к людям
- отработать навыки убеждения
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации

- развитие умения невербального средства общения.

### **Деловая игра «Передать одним словом»**

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Я раздам вам карточки, на которых написаны названия эмоций, а вы, не показывая их другим участникам, скажете слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их.

Та же задача только теперь читаем короткий стишок «уронили мишку на пол».

### **Список эмоций.**

Радость.

Удивление.

Сожаление.

Разочарование.

Подозрительность.

Грусть.

Веселье.

Холодное равнодушие.

Спокойствие.

Заинтересованность.

Уверенность.

Желание помочь.

Усталость.

Волнение.

Энтузиазм.

Рефлексия: (5 минут)

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Помимо общения словами, есть не вербальное общение.

Невербальное общение – это все сигналы, символы, жесты, манеры, тембр, мимика то есть неречевая форма общения, взаимопонимания.

## Деловая игра «Завтрак с героем»

**Цель:** потренировать умение убеждать собеседника.

Упражнение «Дополнительное рисование»

**Цель:** выявить склонность к неуверенности.

Необходимый материал. Бумага, карандаши.

**Задание:** Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будите встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

Рефлексия: (10 минут)

Почему остался именно этот герой?

Легко было уступать и почему вы уступали?

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАДАНИЙ И СТЕПЕНИ ОВЛАДЕНИЯ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ

Вид работ	Критерии оценки	Баллы
Выполнение задания	Задание выполнено полностью с отличным качеством оформления отчета, рациональным использованием времени, самостоятельным планированием и организацией.	5
	Задание выполнено с незначительными недочетами, хорошее качество оформления отчета, соблюдение отведенного на выполнение задания времени, самостоятельное планирование и выполнение задания при несущественной помощи преподавателя.	4
	Удовлетворительное выполнение задания, помощь преподавателя в планировании и выполнении задания, отдельные ошибки и неточности в формулировках, оформлении отчета,	3

	нарушения в организации и планировании работы.	
	Неудовлетворительное выполнение задания, с грубыми ошибками в отчете и защите работы, без соблюдения, отведенного на выполнение задания времени, неумение самостоятельно организовывать и планировать работу.	2
Выполнение задания с нарушениями сроков сдачи.	Задание выполнено во время консультаций, позже установленного срока оценивается по аналогичным критериям.	3

### **Практическая работа № 5. Формы делового общения и их характеристики**

**Цель:** закрепить знания, полученные при изучении темы «Коммуникация и деловое общение»; овладение навыком эффективной коммуникации.

**Задачи:**

1. Повторить материал по теме «Коммуникация и деловое общение».
2. Научиться оценивать свой стиль делового общения.
3. Научиться объяснять проблемы межличностного и делового общения, используя теорию трансактного анализа

**Задание № 1** Дайте определения понятию невербальное деловое общение.

**Задание № 2**

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Таблица 1.2

Термин	Определение
1. Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме

4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.

**Задание № 3** Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

**Задание № 4**

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

**Задание № 5**

Сравните столбцы в таблице 4.1 и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации

3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

### **Задание 6**

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

### **Задание 7**

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

### **Задание 8**

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

### **Задание 9**

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

### **Задание 10**

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

### **Задание 11**

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

### **Задание 12**

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

### **Задание 13**

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

#### Задание 14

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАДАНИЙ И СТЕПЕНИ ОВЛАДЕНИЯ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ

Вид работ	Критерии оценки	Баллы
Выполнение задания	Задание выполнено полностью с отличным качеством оформления отчета, рациональным использованием времени, самостоятельным планированием и организацией.	5
	Задание выполнено с незначительными недочетами, хорошее качество оформления отчета, соблюдение отведенного на выполнение задания времени, самостоятельное планирование и выполнение задания при незначительной помощи преподавателя.	4
	Удовлетворительное выполнение задания, помощь преподавателя в планировании и выполнении задания, отдельные ошибки и неточности в формулировках, оформлении отчета, нарушения в организации и планировании работы.	3
	Неудовлетворительное выполнение задания, с грубыми ошибками в отчете и защите работы, без соблюдения, отведенного на выполнение задания времени, неумение самостоятельно организовывать и планировать работу.	2
Выполнение задания с нарушениями сроков сдачи.	Задание выполнено во время консультаций, позже установленного срока оценивается по аналогичным критериям.	3

#### Практическая работа № 6 «Стратегия поведения в конфликте».

**Цель:** закрепление изученного материала и приобретение навыков разрешения конфликтных ситуаций на практике.

**Оборудование:** тетрадь для практических работ, карточки с заданием, тестовые задания.

В результате изучения темы «Стратегия поведения в конфликте» студент должен **знать:**

-понятие и причины конфликта;

- классификацию конфликта;
- психологию конфликта;
- этапы разрешения конфликта;

**уметь:**

- применять полученные знания на практике при разрешении конфликтных ситуаций.

**Задание 1.** Ответить на следующие вопросы:

- 1 Раскрыть содержание понятия «конфликт».
- 2 В чем заключается эмоциональное регулирование и саморегуляция в конфликтах?
- 3 Каковы стратегия и правила поведения в конфликтах?
- 4 Какие методы преодоления конфликтов существуют в деловых отношениях.
- 5 Перечислить типы конфликтов:
  - а) по участникам (внутриличностные, межличностные, между личностью и обществом, между социальными группами);
  - б) по сферам (экономические, политические, идеологические, межнациональные, религиозные, бытовые);
  - в) по характеру (подлинный, случайный, мнимый).

**Задание 2.** Используя домашние заготовки, привести собственные примеры перечисленных выше типов конфликтов и пути их решения. Определить, к какому типу относятся приведенные конфликты.

**Задание 3.** Проанализировать примеры поведения в конфликтных ситуациях сказочных героев.

**Задание 4.** Выполнить тестовые задания.

### **Порядок работы**

1. Повторение теоретического материала
2. Изложение домашнего задания, суть которого заключается в поиске примеров следующих типов конфликтов в произведениях русской, советской литературы и российской истории:
  - а) по участникам:
    - внутриличностные;
    - межличностные;
    - между личность и обществом;
    - между социальными группами;
    - межгосударственные;
  - б) по сферам:
    - экономические;
    - политические
    - идеологические
    - межнациональные
    - религиозные
    - бытовые и т.д.
  - в) по характеру:
    - подлинный
    - случайный
    - мнимый.
3. Проанализировать способ решения конфликтной ситуации автором
4. Предложить собственный вариант, решения конфликтной ситуации, по одной или нескольким позициям:
  - конкуренция, соперничество;

- сотрудничество;
- компромисс;
- избегание;
- приспособление;

5. Обсуждение предложенного варианта в группе

**Методические рекомендации по выполнению:** для ответов на вопросы необходимо использовать предложенный теоретический материал, использовать предложенные образцы и предложить свои варианты решений.

**Форма отчетности:** письменная работа в тетрадях для практических работ.

### **Практическое занятие7 «Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры»**

Цель: определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов и отработка навыков эффективного управления ими.

Порядок выполнения практической работы:

- определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов;
- рассмотрение структуры конфликта с позиции анализа конфликтной ситуации;
- определение переговорного процесса как одной из форм урегулирования конфликта;

- выработка правил конструктивного поведения в переговорах.

- рефлексия (групповое обсуждение процесса и результатов выполнения заданий).

Критерии оценки:

**5 баллов** – принято активное участие в групповой работе, задания выполнены в полном объеме, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны на основе имеющихся теоретических знаний и практических наработок и защищены.

**4 балла** – принято участие в групповой работе, задания выполнены в объеме не менее 70%, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны.

**3 балла** – правила конструктивного поведения в переговорах сформулированы не в полном объеме, задание выполнено частично, в объеме не менее 50%.

**2 балла** - задания не выполнены или выполнено неверно.

**Задание 1.** Разбейтесь на группы. Проанализируйте, дополните и определите признаки конструктивного и деструктивного конфликтов, представленные в таблице, заполнив таблицу.

Таблица

#### **Признаки конструктивного и деструктивного конфликтов**

Признаки	Конструктивный конфликт	Деструктивный конфликт
Эффективность организации		
Личная удовлетворенность		
Групповое сотрудничество		
Психологический климат		

**Задание 2.** Выявите и опишите сущность конструктивных и деструктивных способов управления конфликтами. Заполните таблицу.

Таблица

**Способы управления конфликтами**

Способы управления конфликтами	Описание способов управления конфликтами
<b>Конструктивные способы</b>	
<b>Деструктивные способы</b>	

**Задание 3.** Ответьте на вопросы, обсудив ответ в группе.

1. Какие конфликты, на ваш взгляд, наиболее трудны в разрешении?
2. С кем происходит каждый из указанных видов конфликтов?
3. Какие признаки, на ваш взгляд, являются важнейшими для определения значения конфликта для организации?
4. Какова цена конфликта для отдельного члена группы?

**Задание 4.** Создайте схему, описывающую структуру конфликта, включающую элементы (условия, факторы), которые нужно анализировать при рассмотрении конфликта? Для сравнения ознакомьтесь со структурой, предложенной С. М. Емельяновым.

*Стороны конфликта* – субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно придерживающиеся конфликтующих участников.

Стороны конфликта могут быть отнесены к следующим группам:

- 1) *основные участники конфликта* – это противостоящие силы, которые непосредственно совершают активные (защитные или наступательные) действия друг против друга;
- 2) *группы поддержки* - это силы, стоящие за сторонами почти в любом конфликте;
- 3) *другие участники* могут оказывать случайное или эпизодическое действие (например, подстрекатель, организатор и т.д.).

*Предмет конфликта* – то, из-за чего возникает конфликт.

*Образ конфликтной ситуации* – это отображение предметов конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

*Мотивы конфликта* – внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, принципов и убеждений.

*Позиции конфликтующих сторон* – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

### **Задание 5. Переговорный процесс как форма урегулирования конфликта**

Самостоятельно ознакомьтесь с типологией, функциями и стратегиями ведения переговоров.

Проанализируйте приемы взаимодействия, разработанные Станиславом Кратохвилем (табл. 1-2), включающие описания позитивных и деструктивных приемов вербальной коммуникации в споре. На основе анализа данных приемов, изученного материала и собственного опыта сформулируйте правила конструктивного поведения в переговорах.

Таблица 1.

#### Конструктивный спор по С. Кратохвилу

#### Стиль спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
<b>1. Конкретность</b>	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению.	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие или не имеющие отношения к делу.
<b>2. Вовлеченность</b>	Оба увлечены, наносят и получают сильные «удары».	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, прекращает спор преждевременно и т. д.
<b>3. Коммуникация</b>	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит. Его можно понять и ответить ему. Хорошая «обратная связь».	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам другого. Скрытые признаки непонимания, намеки, неясности «шум».
<b>4. «Честная игра»</b>	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер.	Аргументы не относятся к предмету спора, но нацелены в чувствительное место.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Результат спора Таблица 2

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный
1. Информативность	Что-то узнал(а) или получил(а), научился чему-то новому.	Не узнал(а) ничего нового.
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии.	Напряжение не исчезло, а осталось
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров. Есть ощущение, что это их касается, что так и должно быть. Сохраняют свое достоинство.	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены.
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее.	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому

## **Практическая работа № 8. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**

**Тема:** Решение заданной конфликтной ситуации

**Цели деловой игры:** обучающая - отработка действий менеджера совместно с председателем профкома в процессе подготовки и принятия решения;

воспитывающая: - подготовка студентов к текущей работе менеджером;

развивающая: приобретение и развитие навыков анализа производственных ситуаций.

**Тип урока:** формирование умений и навыков.

**Метод проведения:** деловая игра.

**Материально-техническое обучение игры:**

1. Учебная аудитория, имитирующая кабинет менеджера
2. Таблички с надписью «Менеджер», «Председатель профкома», «Зав.отделом».
3. Характеристики - «Зав. отделом», «Коллектива»
4. Текст коллективной жалобы.
5. Задания исполнителям ролей «Менеджера», «Председателя профкома» , «Зав.отделом».

Текст характеристик «зав. отделом» и «коллектива», а также текст коллективной жалобы должны быть размножены в количестве экземпляров для всех участников игры и для преподавателя.

### **I. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ МАКЕТ**

1. Расстановка столов в аудитории в соответствии с требованиями игры (имитация кабинета менеджера). (До начала урока).
2. Размещение раздаточного материала на столах. ( До начала урока)
3. Проверка готовности группы к занятию; проверка присутствующих студентов на уроке.

### **II. СООБЩЕНИЕ ТЕМЫ, ЦЕЛЕЙ И ЗАДАЧ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ, ПРОБУЖДЕНИЕ ИНТЕРЕСА УЧАЩИХСЯ**

В начале занятия преподаватель формулирует цели деловой игры, знакомит студентов с организацией проведения занятия в форме деловой игры, определяет задачи занятия, называет исполнителей ролей должностных лиц, занятых в игре.

Преподаватель начинает свое сообщение со слов: - Сегодня мы проводим деловую игру «Решение данной ситуации». Далее подчеркивает, что целью игры является выработка у студентов навыков менеджера разбираться в конфликтных ситуациях, умение своевременно их предотвращать, принимать оптимальные решения по отношению к участникам конфликта.

Основными задачами студентов в ходе деловой игры является:

- четкое и всестороннее изучение и анализ социально-психологической ситуации, сложившейся в одном из отделов универсама;
- ознакомление с информацией, представленной для исполнителей ролей менеджера, председателя профкома и других участников игры;
  - имитация действий менеджера, председателя профкома, завотделом, продавцов в сложившейся ситуации;
  - имитация действий менеджера, председателя профкома в процессе выработки и принятия решения по жалобе части коллектива;
  - формулировка и обоснование менеджером принятого им решения в сложившейся ситуации;
- оценка студентами действий всех участников игры, принятого менеджером решения, предлагаемых председателем профкома.

В процессе проведения деловой игры возникает необходимость анализа производственной ситуации, выработки и принятия решения по социально-психологическим и управленческим проблемам.

### **III. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИГРЫ**

Все студенты изучают представленную информацию по деловой игре, анализируют ее, определяют свои конкретные задачи и действия в соответствии с исполняемой ролью; данная деловая игра организуется в виде инсценировки. Каждый участник игры, исполняя свою роль, имитирует действия конкретного должностного лица в сложившейся производственной ситуации. При этом необходимо стремиться к имитации действий в обстановке максимально приближенной к конкретным производственным условиям; проведение бесед совещания, формулировка и принятие решения по коллективной жалобе, подготовка предполагаемых мероприятий;

#### ***ИГРОВАЯ МОДЕЛЬ***

Объектом моделирования деловой игры является коллектив продовольственного отдела.

Для проведения деловой игры необходимо выбрать следующих действующих лиц:

1. Менеджер центрального магазина
2. Председатель профкома магазина
3. Заведующий продовольственным отделом
4. Продавец-лидер.

Остальные студенты делятся на продавцов, подписавших жалобу и продавцов, не подписавших жалобу.

Разбор конфликтной ситуации происходит в аудитории, оформленной под кабинет менеджера. В кабинете столы расставлены в форме буквы «Т». В центре стола сидит «менеджер», по правую сторону «председатель профкома», по левую - «зав. отделом».

### ***ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ***

На имя менеджера поступила жалоба от продавцов продовольственного отдела следующего содержания: (жалобу читает менеджер) «Убедительно просим администрацию супермаркета убрать заводделом так как мы уже не можем больше работать под его руководством. Производительность и эффективность работы во многом зависит от хорошего трудового настроения. А наш трудовой рабочий день начинается со скандалов, с разбора кляуз, пятиминутка обычно превращается в получасовой «базар». Разговор идет не о недостатках в работе, а о вопросах бытового характера, не имеющих отношения к делу. Поэтому мы часто не знаем с чего начать рабочий день.

Зав.отделом не проводит должной работы со старшими продавцами, не дает им конкретного задания на смену. Бывает, что продавец неизвестным ему товаров, с которыми он сталкивается впервые. Это снижает качество обслуживания покупателей, увеличивает время, необходимое для общения с покупателем, что влечет за собой снижение объема продажи товаров и товарооборота.

Зав.отделом плохо обеспечивает процесс реализации товаров. Иногда несколько раз ему приходится напоминать о том, что нет надлежащего инвентаря и инструментария.

В конце месяца, как правило, не проводятся итоги работы коллектива и каждого продавца в отдельности, что расхолаживает работников. В коллективе сложилось тяжелое критическое положение, неблагоприятный социально-психологический климат, который может повлиять на стабильность коллектива, вызывает текучесть кадров и, как следствие, резкое снижение экономических показателей и эффективности работы отдела».

Подпись 10 человек.

### ***ЗАДАНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ИГРЫ, ИХ ХАРАКТЕРИСТИКИ***

(читает преподаватель, у студентов на столах копии заданий, информация, характеристики)

#### ***ИНФОРМАЦИЯ И ЗАДАНИЕ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА***

В процессе исполнения роли - менеджер не сторонник снятия заведующего отделом с должности, но коллективная жалоба - это серьезный сигнал, который нельзя обойти молчанием, слухи о жалобе уже дошли до администрации фирмы. Менеджеру надо принять решение. В своих действиях исполняющий роль менеджера должен руководствоваться знаниями психологии, менеджмента.

Задание менеджеру - выделить в содержании коллективной жалобы экономические и социально-психологические факторы способствовавшие возникновению конфликта.

### ***ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАВЕДУЮЩЕГО ОТДЕЛОМ***

Возраст 45 лет, женат, имеет 2-х детей. Пять лет назад окончил заочное отделение экономического института. Работает на данном предприятии 12 лет, в отделе 9 лет. Вырос от продавца до заведующего отделом. Неоднократно награждался ценными подарками, премиями. Завотделом работает третий год. За это время состав руководимого им коллектива сменился на одну треть. Из четырех старших продавцов двое имеют значительный возраст. В целом коллектив трудится неравномерно. Особенно это стало заметно за последний год. Есть случаи прогулов, нарушения производственной дисциплины. На заседания профкома дважды разбирались конфликты между продавцами. Вопрос о работе коллектива рассматривался на собрании коллектива супермаркета в присутствии представителя администрации фирмы. Этот представитель предложил менеджеру, председателю профкома и зав.отделом принять меры для нормализации положения в отделе.

Зав.отделом в общении с людьми мягок, приветлив, избегает ссор, споров. Болезненно переживает все неурядицы. Больше просит, убеждает, чем требует и приказывает.

Добросовестен, честен. Высоко развито чувство ответственности Полгода назад подал заявление с просьбой освободить его от должности завотделом.

Старшие продавцы свои обязанности выполняют, но каждый из них стремится ограничиться интересами только своей смены. В объединении и сплоченности всего коллектива в целом они не участвуют. Фактически завотделом оказался без помощников в коллективе.

### ***ХАРАКТЕРИСТИКА КОЛЛЕКТИВА***

В отделе работает 25 человек. Работники довольно молодые: старшему 32 года. Зарботки у большинства относительно высокие, несмотря на экономическую ситуацию в стране.

В коллективе нет особого стремления к рационализации и совершенствований торгово-технологических процессов, применения современных методов обслуживания покупателей, улучшения организации труда. Все относится к работе без инициативы, появились случаи недостач денежных и товарно-материальных ценностей.

В отделе есть свой неформальный лидер - один из самых опытных продавцов, которому завотделом доверяет полностью. Принимает вместе с ним важнейшие решения.

Неформальный лидер до последнего года пользовался доверием всего коллектива, но затем между ним и коллективом стали возникать конфликты. С этого момента коллектив меняет свое отношение и к завотделом.

### ***ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЙ***

#### ***РОЛИ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРОФКОМА***

Завотделом - ваш личный друг, вы очень хорошо к нему относитесь, цените в нем специалиста и обаятельного человека, коллективиста в лучшем смысле этого слова. Именно вы были инициатором выдвижения его завотделом.

Нынешнее положение в коллективе вас очень огорчает, и вы находитесь на распутье, с одной стороны, не можете не признать факты развала работы на участке, с другой - вам искренне жаль этого человека, которому никто не помог стать хорошим руководителем.

Кроме этого вы понимаете, что смещение завотделом сейчас может отрицательно отразиться на коллективе: его знают, привыкли хотя и пользуются его мягкостью и неумением быть строгим. В то же время интересы товарного отдела требуют решительных мер.

#### ***ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ ЗАВОТДЕЛОМ***

Вам кажется, что недоразумения возникли из-за того, что как-то умышленно создает почву для конфликтов и столкновений, но вы знаете, кто «мутит воду». Кроме того, вам трудно быть начальником - вы просто не умеет командовать и предпочитаете быть в равном положении с людьми. Вы не обрадовались, когда вас назначили завотделом, неоднократно просили освободить от этих обязанностей и наконец, написали об этом заявление, но менеджер отказал. Теперь положение ещё более усугубилось, и вы твердо намерены требовать освобождения от должности.

#### ***ИНФОРМАЦИИ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ***

В процессе обсуждения информации выступает вначале сам завотделом, председатель профкома, менеджер. Менеджер обращается к продавцам высказаться по сути дела. Каждый из выступающих высказывается и выдвигает свои идеи по разрешению конфликтной ситуации.

Окончательное решение по коллективной жалобе принимает менеджер.

### ***IV. ОЦЕНКА ДЕЙСТВИЙ УЧАСТНИКОВ ИГРЫ И ЕЕ РЕЗУЛЬТАТОВ***

После окончания инсценировки, формулирования и обоснования решения менеджера по коллективной жалобе участники занятия под руководством преподавателя обсуждают и оценивают действия участников игры, отмечая достоинства и недостатки, дают оценку принятому менеджером решению, а также решению председателя профкома.

Одним из важных требований при этом является аргументирования студентами своих оценок и по возможности предложение своих вариантов действий и решений.

В результате обсуждения определяется наиболее приемлемый и правомерный в предложенных условиях порядок действия участников деловой игры, участники занятия оценивают со своей точки зрения: умение правильно разобраться в сложившейся ситуации, проанализировать факты и события;

- правильность действий каждого участника игры;
- четкость и логическую взаимосвязь действий участников игры на различных этапах;
  - манеру поведения и стиль работы участников игры;
  - правильность и объективность принятых участниками игры решений;
- психологический такт при выработке решения по отношению к заведомо и при доведении его до сведения продавцов отдела.

#### **V. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ**

В конце занятия председатель подводит итоги игры, анализирует выступления, отмечает активность участвующих на занятии, ценность проведения занятия.

Преподаватель: Семенова Е.Г.

#### ***Деловая игра № 2 План проведения деловой игры.***

***Тема:*** Подбор менеджера с учетом имиджа претендентов.

***Цели деловой игры:***

Обучающая: закрепление знаний, полученных при изучении темы

Воспитательная: подготовка студентов к их будущей работе

Развивающая: приобретение и развитие навыков анализа деловых и личных качеств руководителя и принятие оптимальных решений.

***Тип урока:*** практическое занятие

***Метод проведения:*** деловая игра

***Материально - техническое обеспечение игры.***

***Раздаточный материал.***

1. Учебная аудитория, оформленная под рабочие места "за круглым столом";
2. Характеристики претендентов в количестве экземпляров соответственно количеству команд плюс экземпляр для преподавателя.
3. Таблички с номерами команд.

***Ход урока.***

1. ***Организационный момент, до начала урока.***

- расстановка столов по принципу "за круглым столом", в соответствии с количеством команд.
- оформление аудитории в начале урока.
- проверка присутствующих и готовность группы к занятиям.

## **2. Сообщение темы, целей и задач деловой игры.**

Вначале занятия преподаватель формулирует цель деловой игры, знакомит студентов с порядком проведения игры, определяет задачи участников игры в процессе исполнения ролей, определяет состав команд и их лидеров.

Целью деловой игры является принятие решения по подбору менеджера супермаркета на основе оценки кандидатов на должность. Основными задачами обучения в ходе игры являются:

- анализ качеств претендентов на должность менеджера супермаркета;
- выбор из имеющихся претендентов наиболее реального кандидата на должность менеджера супермаркета;
- всестороннее обоснование решения.

В процессе проведения деловой игры возникает необходимость анализа, выработки и принятия решений по ситуациям оценки качеств, подбор и расстановка руководителей предприятий.

### **2. Организация проведения деловой игры.**

Деловая игра предназначена для групповых занятий. В процессе деловой игры ее участники анализируют качество четырех претендентов на должность менеджера супермаркета и дают мотивированное предложение одного из партнеров.

При несовпадении мнений ( что вполне вероятно ) участников игры после заслушивания их обоснований преимущественно на должность менеджера супермаркета получает претендент, получивший большее количество голосов учебной группы.

Преподаватель руководит подбором менеджера и участвует в решении спорных вопросов.

Все студенты изучают представленные характеристики претендентов, анализируют их, определяют свои конкретные задачи и действия в соответствии-с исполняемой ролью.

### **Игровая модель.**

Объект моделирования: управляющая система формы, в частности менеджера супермаркета.

Для проведения деловой игры необходимо определить количество и состав команд, руководителей команды ( президент фирмы ).

Каждая команда играет роль администрации фирмы, которая обслуживает кандидатуры претендентов на пост менеджера.

На столах каждой команды разложены характеристики претендентов.

Студенты изучают характеристики каждого претендента, делают у себя на листочках пометки, обсуждают кандидатуры, определяют положительные и отрицательные качества претендентов и выявляют оптимального кандидата.

При обсуждении претендентов необходимо помнить, что нет человека, без отрицательных качеств.

Затем выступают руководители каждой команды и доводят до сведения студентов группы решение, которое приняла их подгруппа.

При этом обосновывается аргументировано кандидата; то есть говорят о его положительных и отрицательных качествах, необходимых для работы менеджером.

Наряду с этим они обосновывают причины не выбора других претендентов, отмечают их положительные и отрицательные качества, их значимость в работе менеджера.

Преподаватель со студентами выслушивают сообщения всех команд и по большинству мнений выбирают претендента на пост менеджера супермаркета.

### ***Исходные данные деловой игры.***

Менеджер супермаркета вышел на пенсию, возникла необходимо подбора нового руководителя.

У руководства фирмы имеется несколько кандидатур. Каждый из претендентов по своим деловым качествам достоин занять вакантную должность менеджера супермаркета. По состоянию здоровья они отвечают требованиям, предъявляемым к руководителям такого уровня.

Рассматриваемое предприятие является крупным, занимает ведущее место в фирме. Имеет значительный опыт в освоении и ведении современных форм и методов торговли, организации труда, сохранности товарно - материальных ценностей.

Однако, в последнее время наблюдают снижение производительности труда, сокращение товарооборота. Появились случаи хищения товарно - материальных ценностей, снижения культуры обслуживания покупателей, допускают грубости со стороны продавцов.

Все это говорит об ослаблении дисциплины в коллективе.

### ***Задания и информация для участников игры:***

1. Оценить качество предлагаемых претендентов, обсудив их достоинства и отметив, каких качеств им не хватает.

2. Выбрать, обосновать подбор одного из претендентов на должность менеджера супермаркета.

Характеристики кандидатов на должность менеджера супермаркета.

1. *Лавров Иван Сергеевич* - 40 лет, работает на фирме (ранее торговая организация Горпромторг) - 21 год. Закончил экономический факультет Госуниверситета им. К. Хетагурова. Работал старшим продавцом по коммерческим вопросам.

Лавров И. С. отлично разбирается в вопросах закупки, поставки товаров и снабжения товарами розничной торговой сети.

Руководимый им участок выполнял и перевыполнял намеченные цели и планы, но не всегда соблюдал наличие в ассортименте товаров повседневного спроса, что приводило к частым нарушениям договорных отношений с поставщиками и за что фирма платила крупные штрафы. Человек прямой, добродушный, он пользуется заслуженным авторитетом как среди высшего начальства, так и среди других руководителей. Вносил много предложений по совершенствованию работы фирмы, но не всегда был настойчив при их осуществлении.

2. *Супрунов Григорий Максимович*. Пришел работать на фирме 10 лет назад после окончания института. Работал зав. секцией, последние пять лет возглавлял один из крупных отделов магазина. Достаточно сказать, что руководимый им отдел делает третью часть товарооборота магазина, хотя площадь торгового зала, занятая его отделом составляет пятую часть общей площади торгового зала магазина.

Под его руководством была проведена большая организаторская работа по реконструкции отдела: осуществлена модернизация и замена большей части оборудования, введена новая технология подачи товаров в торговый зал.

Высшие звенья руководства им довольны как инициативным и энергичным работником. Некоторые работники критикуют его за склонность к экспериментам, иногда рискованным. За ним закрепилась репутация "человека с идеями".

Руководители низшего ранга уважают его. Среди продавцов о нем нет единого мнения. Одни считают его справедливым, другие, наоборот, обижаются на его чрезмерную требовательность и резкость в обращении.

3. *Клименко Геннадий Федорович* - 54 года. Бывший работник данного магазина. В последнее время работал в министерстве в планово-экономическом управлении.

Пришел в магазин после окончания МИНХа. Работал зав. отделом, зав. магазином. Перед уходом в Министерство, работал зав. магазином, много внимания уделял развитию экономических исследований, активизации экономической учебы в супермаркете.

Клименко Р. Ф. в решении производственных вопросов принципиален. Практичен. Отмечалась, однако недостаточная требовательность к подчиненным ему работникам.

За продолжительное время работы в Министерстве Клименко Р.Ф. зарекомендовал себя как инициативный работник.

4. Кононов Виталий Михайлович - 45 лет. Заведующий дочернего предприятия супермаркета.

Руководимый им магазин является передовым во всей фирме. Коллектив справляется с плановыми заданиями по всем показателям. Одно время магазин подвергался критике за недостаточно энергичные меры при освоении новых технических процессов. После вмешательства руководства фирмы положение было поправлено.

Кононов В. М. пришел на фирму после окончания института. На фирме он прошел путь от старшего продавца до руководителя торгового предприятия. Приветлив, отличается мягким характером. Однако, в решении принципиальных вопросов, связанных с производством тверд. В коллективе пользуется уважением как продавцов, так и руководителей разных уровней.

В администрации фирмы его знают инициативным и энергичным руководителем.

Кононов В. М. имеет желание руководить головным крупным предприятием, а не подчиненным головному, как сейчас.

#### *Подведение итогов деловой игры.*

Преподаватель оценивает работу каждой команды, отмечает инициативность студентов в процессе обслуживания кандидатур на пост менеджера и подводит итог деловой игры.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАДАНИЙ И СТЕПЕНИ ОВЛАДЕНИЯ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ**

<b>Вид работ</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Баллы</b>
Выполнение задания	Задание выполнено полностью с отличным качеством оформления отчета, рациональным использованием времени, самостоятельным планированием и организацией.	5
	Задание выполнено с незначительными недочетами, хорошее качество оформления отчета, соблюдение отведенного на выполнение задания времени, самостоятельное планирование и выполнение задания при несущественной помощи преподавателя.	4
	Удовлетворительное выполнение задания, помощь преподавателя в планировании и выполнении задания, отдельные ошибки и неточности в формулировках, оформлении отчета, нарушения в организации и планировании работы.	3

	Неудовлетворительное выполнение задания, с грубыми ошибками в отчете и защите работы, без соблюдения, отведенного на выполнение задания времени, неумение самостоятельно организовывать и планировать работу.	2
Выполнение задания с нарушениями сроков сдачи.	Задание выполнено во время консультаций, позже установленного срока оценивается по аналогичным критериям.	3

### Практическая работа № 9

#### Этика деловых отношений

**Тема:** Решение профессиональных задач.

**Цель:** обобщить и систематизировать изученный материал по пройденной теме, применить знания на практике с использованием ситуационных задач.

**Оборудование:** тетрадь для практических работ, схемы, таблицы, карточки с заданием.

**Задание:** ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам...

#### Вариант №1

1. Какие вопросы охватывает профессиональная этика? Каково место профессиональной этики в структуре этического знания?
2. Дайте определение понятию трудовая мораль.
3. Чем этикет отличается от этики?

#### Вариант №2

1. Какие проблемы охватывает этическое знание?
2. Дайте определение «профессиональная мораль».
3. Чем эстетика отличается от этики?

#### Профессиональные задачи:

##### Задача № 1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

##### Задача № 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;

б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспеяния в бизнесе самостоятельно.

### **Задача№ 3**

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:

– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

### **Задача№ 4**

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

### **Задача№ 5**

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспеяние Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

### **Задача№ 6**

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

#### **Методические рекомендации по выполнению**

При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).

При решении задачи необходимо изучить материала указанного учебного пособия, а также использовать лекционный материал преподавателя.

**Форма отчетности:** письменная работа в тетрадях для практических работ.