

**ИНСТИТУТ ЗАКОНОВЕДЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ВПА**  
**КАФЕДРА ОБЩИХ ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ ДИСЦИПЛИН**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

Направление подготовки: Управление персоналом  
(квалификация (степень): «бакалавр»)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Тематические планы .....	3
2. Планы семинарских занятий .....	5
3. Задания для самостоятельной работы студентов.....	15
4. Перечень вопросов к зачету.....	22

## 1. Тематические планы

### ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

по дисциплине «Психология деловых отношений»  
по направлению подготовки «Управление персоналом»  
для студентов очной формы обучения (квалификация - бакалавр)

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа	Примечание
			Всего ауд. час.	Количество часов по видам занятий				
				лекции	Семина. занятия	Практич. занятия		
1	Психология деловых отношений как наука. Психологические аспекты делового общения.	11	4	2	2		5	ОК-7, ПК-33
2	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.	12	6	2	4		6	ОК-7, ПК-33
3	Перцептивная и интерактивная стороны общения	10	4	2	2		6	ОК-7, ПК-33
4	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	10	4		4		6	ОК-7, ПК-33
5	Конфликты в деловом общении	7	2		2		5	ОК-7, ПК-33
6	Проблема психологической совместимости. Мотивация делового поведения	9	4	2	2		5	ОК-7, ПК-33
7	Деловой партнер и стили делового поведения. Психологические особенности работы в группе	9	4		4		5	ОК-7, ПК-33
8	Деловая беседа как основная форма делового общения	11	6	2	4		5	ОК-7, ПК-33
9	Психологические аспекты переговорного процесса	11	6	2	4		5	ОК-7, ПК-33
10	Психологические особенности публичного выступления	11	6	2	4		5	ОК-7, ПК-33
11	Деловая переписка и культура телефонного общения	9	4	2	2		5	ОК-7, ПК-33
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>34</b>		<b>58</b>	
	<b>Зачет</b>							

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
 по дисциплине «Психология деловых отношений»  
 по направлению подготовки «Управление персоналом»  
 для студентов заочной формы обучения (квалификация - бакалавр)

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Количество аудиторных часов					Самостоятельная работа	Примечание
			Всего ауд. час.	Количество часов по видам занятий					
				лекции	Семина. занятия	Практич. занятия	Др. виды занятий		
1	Психология деловых отношений как наука. Психологические аспекты делового общения.	9					9	ОК-7, ПК-33	
2	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.	10	1	1			9	ОК-7, ПК-33	
3	Перцептивная и интерактивная стороны общения	10	1	1			9	ОК-7, ПК-33	
4	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	9					9	ОК-7, ПК-33	
5	Конфликты в деловом общении	8					8	ОК-7, ПК-33	
6	Проблема психологической совместимости. Мотивация делового поведения	11	2		2		9	ОК-7, ПК-33	
7	Деловой партнер и стили делового поведения. Психологические особенности работы в группе	9					9	ОК-7, ПК-33	
8	Деловая беседа как основная форма делового общения	12	3	1	2		9	ОК-7, ПК-33	
9	Психологические аспекты переговорного процесса	10	1	1			9	ОК-7, ПК-33	
10	Психологические особенности публичного выступления	11	2		2		9	ОК-7, ПК-33	
11	Деловая переписка и культура телефонного общения	11	2		2		9	ОК-7, ПК-33	
	<b>Итого</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>98</b>		
	<b>Зачет</b>								

## 2. Планы семинарских занятий

### Очная форма обучения

#### Семинарское занятие №1

**Тема:** Психология деловых отношений как наука. Психологические аспекты делового общения (2 ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Предмет, основные категории и задачи психологии деловых отношений.
2. Взаимосвязь с другими отраслями психологии. Практическая значимость изучения данной дисциплины.
3. Определение процесса общения как сложного, многогранного процесса взаимодействия двух и более людей.
4. Определение делового общения. Классификация видов общения: непосредственное, опосредованное, прямое, межличностное, массовое, императивное, манипулятивное, диалогическое.
5. Функции общения: прагматическая, формирующая, подтверждения, организации и поддержания межличностных отношения, внутриличностная.
6. Виды общения и стороны общения.

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### Дополнительная

1. Браим, И. Культура делового общения. – Минск, 2000.
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию: Курс лекций. М., 1988.
3. Жуков Ю.М. Школа делового общения для менеджера. – Л., 1989.

#### Семинарское занятие № 2

**Тема:** Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения (4ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Вербальные средства общения. Определение понятий язык, речь, знак.
2. Понятие эффективной коммуникации
3. Коммуникативные барьеры: фонетический, семантический, стилистический, логический, барьеры социально-культурного различия, отношения
4. Общие принципы речевого общения
5. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

6. Невербальные средства общения: кинесика, экстра- и паралингвистика, такесика, проксемика.

7. Мимика, взгляд, жесты, позы, дистанция как основные средства невербального общения.

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### Дополнительная

1. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
2. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб: ПРАЙМ – ЕВРОЗНАК, 2005.
3. Методы практической психологии общения: Учебное пособие / Под ред. В.П. Захарова, Е.В. Сидоренко. Л.: ЛГТУ, 1990.

#### Семинарское занятие № 3

**Тема:** Перцептивная и интерактивная стороны общения (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия перцепция. Восприятие и оценка людьми друг друга. Субъективная и объективная стороны перцепции.
2. Факторы, влияющие на первое впечатление: превосходства, привлекательности и др.
3. Эффекты искажения представлений о другом человеке: ореола, проекции, упреждения.
4. Психологические механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, стереотипизация, каузальная атрибуция.
5. Законы первого впечатления.
6. Действие как основное содержание общения.
7. Подход трансактного анализа в определении позиций в общении.
8. Ориентация участников в общении (на контроль, на понимание).

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### Дополнительная

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. М., 1988.

2. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
3. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. — СПб: ПРАЙМ – ЕВРОЗНАК, 2005.
4. Методы практической психологии общения: Учебное пособие / Под ред. В.П. Захарова, Е.В. Сидоренко. Л.: ЛГТУ, 1990.
5. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. – Минск, 1992.

#### **Семинарское занятие № 4**

**Тема:** Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении  
(4ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Психологические типы людей.
2. Психологическая совместимость в деловом общении.
3. Понятие эффективного для организации поведения. Детерминация поведения. Стереотипы поведения. Манипулятор и актуализатор.
4. Типы поведения человека в организации.
5. Основные понятия: участники, оппонент, инцидент, объект, конфликтная ситуация. Типы конфликтов.

Литература

Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная

1. Аширов Д.А. Организационное поведение. – М.: Проспект, 2006. – 360 с.
2. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ. –М.: Альпина БизнесБукс, 2006. – 226 с.
3. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001.
4. Общение и оптимизация совместной деятельности. Под редакцией Андреевой Г.М.- М.: 2007.- 297с.
5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Уч. Пособие. – СПб.: Знание, 2001.

#### **Семинарское занятие № 5**

**Тема:** Конфликты в деловом общении (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликт и его структура.
2. Основные этапы и динамика конфликтов.
3. Типология конфликтов: по длительности, по проявлению, по организации, по составу участников, по последствиям, по сферам проявления и др.
4. Типы конфликтогенов и формы их проявления.

5. Модели поведения в конфликте: деструктивная, конструктивная, конформистская.
6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.
7. Правила поведения в конфликтах.
8. Специфика организационных конфликтов и выхода из них.

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### Дополнительная

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 3-е изд., перераб. И доп. – СПб.: Питер, 2007. – 591 с. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
2. Гришина Н.В. Если возникает конфликт: психология и управление. – Л., 1983.
3. Дэнэ Д. Примирение разногласий. Как создать оптимальные взаимоотношения на работе и дома. М., 1993.
4. Егидес А.П. Психология конфликтов в деловом общении (концепции и технологии): Дис...докт. Психол. наук. – М., 2004. – 512 с.
5. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М.: Аспект-пресс, 1996.
6. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
7. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск, 1986.
8. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 1996.

#### Семинарское занятие № 6

**Тема:** Проблема психологической совместимости. Мотивация делового поведения (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие психологической совместимости в деловом общении. Причины несовместимости деловых партнеров.
2. Принципы и приемы работы с неприятными деловыми партнерами.
3. Общее понятие о мотивации поведения в организации
4. Модель принятия карьерных решений

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон.



текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### Дополнительная

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 3-е изд., перераб. И доп. – СПб.: Питер, 2007. – 591 с. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
2. Гришина Н.В. Если возникает конфликт: психология и управление. – Л., 1983.
3. Дэнэ Д. Примирение разногласий. Как создать оптимальные взаимоотношения на работе и дома. М., 1993.
4. Егидес А.П. Психология конфликтов в деловом общении (концепции и технологии): Дис...докт. Психол. наук. – М., 2004. – 512 с.
5. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М.: Аспект-пресс, 1996.
6. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
7. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск, 1986.
8. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 1996.

#### Семинарское занятие № 7

**Тема:** Деловой партнер и стили делового поведения. Психологические особенности работы в группе (4ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия: деловой стиль, деловой партнер.
2. Поддерживающий и не поддерживающий стили поведения.
3. Стратегии делового поведения: эгоистическая, альтруистическая, кооперативная.
4. Особенности гендерных взаимоотношений в деловом общении.
5. Психология группы. Специфика деловых отношений в группе.
6. Общая структура группы: лидеры, предпочитаемые, пренебрегаемые, изгои. Лидеры и их виды.
7. Групповые нормы и групповые санкции. Виды групповых норм.
8. Динамика группового развития.

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### Дополнительная

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1980.

2. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: Прайм ЕВРОЗНАК, 2002. – 560 с. Егидес А.П. Психология конфликтов в деловом общении (концепции и технологии): Дис...докт. Психол. наук. – М., 2004. – 512 с.
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человеком человека. М., 1982. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
4. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. СПб. 2001.
5. Кант И. О темпераменте // Психология индивидуальных различий. Тексты. М., 1982.

### **Семинарское занятие № 8**

**Тема:** Деловая беседа как основная форма делового общения (4ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие деловой беседы, ее функции: координирование, контроль, стимулирование, поддержание.
2. Характеристика этапов деловой беседы: начало беседы: информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.
3. Способы начать беседу. Вопросы собеседников и их психологическая сущность: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания.
4. Замечания собеседника и их парирование. Виды замечаний.
5. Психологические приемы повышения эффективности деловой беседы.
6. Правила употребления комплиментов.

Литература

Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Наука, 1994. - 324 с.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов / Под ред проф. Гойхмана. –М.: ИНФРА-М, 1997.
3. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации, - М.: ИНФРА-М, 2007. - 472 с.
4. Конечкая В.П. Социология коммуникации. М.: МУБУ, 2007. С.164.

### **Семинарское занятие № 9**

**Тема:** Психологические аспекты переговорного процесса (4ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Переговоры как вид делового общения.
2. Содержание переговорного процесса: подготовительный этап, начало переговоров, поиск приемлемого решения, завершение переговоров.

3. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
4. Правила ведения переговоров.
5. Выслушивание партнера как психологический прием.
6. Техника и тактика аргументирования.
7. Законы аргументации и убеждения.
8. Национальные стили ведения деловых переговоров. Особенности национальной этики.

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### Дополнительная

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. СПб. 2000.
2. Боева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебник для высш. учеб. зав. – Минск, 2000.
3. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск., 1996.
4. Жуков Ю.М. Школа делового общения для менеджера. – Л., 1989.
5. Ковров А.В. Психологические аспекты ведения переговоров. М., 2003.
6. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. М. 1999.
7. Лэйхифф Д. М., Пенроуз Д.М. Бизнес-коммуникации. СПб. 2001.

#### Семинарское занятие № 10

**Тема:** Психологические особенности публичного выступления (4ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Становление и характеристики риторики.
2. Особенности подготовки к выступлению.
3. Барьеры для удачного выступления.
4. Речевые ошибки и их виды.
5. Риторические приемы в публичном выступлении.
6. Факторы, влияющие на коммуникацию.
7. Способы привлечения внимания слушателей.
8. Рекомендации для преодоления тревожных ощущений.
9. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность.

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон.

текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная

1. Боева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебник для высш. учеб. зав. – Минск, 2000.
2. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск., 1996.
3. Жуков Ю.М. Школа делового общения для менеджера. – Л., 1989.
4. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы). М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.

**Семинарское занятие № 11**

**Тема:** Деловая переписка и культура телефонного общения (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этикетные нормы в деловом общении.
2. Этикетные требования к деловой переписке. Общие правила.
3. Типы деловых писем: резюме и письмо с просьбой о приеме на работу, письмо-заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо-запрос о ходе исполнения дела, письмо-напоминание, письмо-уведомление, письмо-благодарность, визитная карточка.
4. Правила составления резюме.
5. Основные правила общего и делового телефонного этикета.

Литература

Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная

1. Батавина, Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2001.
2. Бенедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М., 1994.
3. Брикман Р., Кершнер Р. Гений общения. СПб., 1997.
4. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М.1995.

**Заочная форма обучения**

**Семинарское занятие №1**

**Тема:** Проблема психологической совместимости. Мотивация делового поведения (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие психологической совместимости в деловом общении. Причины несовместимости деловых партнеров.
2. Принципы и приемы работы с неприятными деловыми партнерами.

## 3. Общее понятие о мотивации поведения в организации

## 4. Модель принятия карьерных решений

## Литература

## Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## Дополнительная

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 3-е изд., перераб. И доп. – СПб.: Питер, 2007. – 591 с. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
2. Гришина Н.В. Если возникает конфликт: психология и управление. – Л., 1983.
3. Дэнэ Д. Примирение разногласий. Как создать оптимальные взаимоотношения на работе и дома. М., 1993.
4. Егидес А.П. Психология конфликтов в деловом общении (концепции и технологии): Дис...докт. Психол. наук. – М., 2004. – 512 с.
5. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М.: Аспект-пресс, 1996.
6. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
7. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск, 1986.
8. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 1996.

**Семинарское занятие №2**

**Тема:** Деловая беседа как основная форма делового общения (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие деловой беседы, ее функции: координирование, контроль, стимулирование, поддержание.
2. Характеристика этапов деловой беседы: начало беседы: информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.
3. Способы начать беседу. Вопросы собеседников и их психологическая сущность: закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания.
4. Замечания собеседника и их парирование. Виды замечаний.
5. Психологические приемы повышения эффективности деловой беседы.
6. Правила употребления комплиментов.

## Литература

## Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон.

текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Наука, 1994. - 324 с.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов / Под ред проф. Гойхмана. –М.: ИНФРА-М, 1997.
3. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации, - М.: ИНФРА-М, 2007. - 472 с.
4. Конечкая В.П. Социология коммуникации. М.: МУБУ, 2007. С.164.

**Семинарское занятие №3**

**Тема:** Психологические особенности публичного выступления (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Становление и характеристики риторики.
2. Особенности подготовки к выступлению.
3. Барьеры для удачного выступления.
4. Речевые ошибки и их виды.
5. Риторические приемы в публичном выступлении.
6. Факторы, влияющие на коммуникацию.
7. Способы привлечения внимания слушателей.
8. Рекомендации для преодоления тревожных ощущений.
9. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность.

Литература

Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная

1. Боева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. Учебник для высш. учеб. зав. – Минск, 2000.
2. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск., 1996.
3. Жуков Ю.М. Школа делового общения для менеджера. – Л., 1989.
4. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы). М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.

**Семинарское занятие №4**

**Тема:** Деловая переписка и культура телефонного общения (2ч)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этикетные нормы в деловом общении.
2. Этикетные требования к деловой переписке. Общие правила.

3. Типы деловых писем: резюме и письмо с просьбой о приеме на работу, письмо-заявление об уходе, рекомендательное письмо, письмо-отказ, письмо-запрос о ходе исполнения дела, письмо-напоминание, письмо-уведомление, письмо-благодарность, визитная карточка.

4. Правила составления резюме.

5. Основные правила общего и делового телефонного этикета.

#### Литература

##### Основная

Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 419 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.— ЭБС «IPRbooks»

##### Дополнительная

1. Батавина, Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2001.

2. Бенедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М., 1994.

3. Брикман Р., Кершнер Р. Гений общения. СПб., 1997.

4. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М.1995.

### 3. Задания для самостоятельной работы студентов

**Тема 1:** Психология деловых отношений как наука. Психологические аспекты делового общения

1. Проанализируйте сильные и слабые стороны своего умения общаться.

2. Конспектирование литературы по теме «Социализация и проблема социальных барьеров личности»

3. Опираясь на текст работы М.С.Кагана «Мир общения», ответьте (письменно), чем общение отличается от коммуникации, управления, обслуживания?

4. Изобразите (графически) возможные варианты рассмотрения структуры общения и его основных функций. Объясните чем, по вашему мнению, определяется многообразие подходов к анализу структуры и функций общения? В чем заключается эвристический смысл структурного анализа общения? Какое место в структуре общения занимает деловое общение?

**Тема 2:** Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения.

1. Проанализируйте выступления ораторов (можно по газетным публикациям, лучше — видеомagneтофонная запись) с точки зрения последовательности, непротиворечивости, обоснованности суждений. Обратите внимание на использование терминов, четкость утверждений, аргументацию.

2. Чем насмешило молодого человека «выступление» на светском вечере героини пьесы Б. Шоу «Пигмалион» Элизы Дулитл:

М и с с и с Х а г г и н с (прерывает молчание непринужденным тоном). Любопытно, будет ли сегодня дождь?

Э л и з а. Незначительная облачность, наблюдавшаяся в западной части Британских островов, возможно, распространится на восточную область. Барометр не дает основания предполагать сколько-нибудь существенных перемен в состоянии атмосферы.

Ф р е д д и . Ха-ха! Вот умора!

Э л и з а. В чем *дело*, молодой человек? Я, кажется, все правильно сказала.

3. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

### **Тема 3: Перцептивная и интерактивная стороны общения**

1. Наблюдайте за позами и жестами людей во время лекции, перед началом спектакля, в зале ожидания на вокзале, на остановке, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть бразильский (мексиканский) телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

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

4. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.



#### **Тема 4: Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении**

1. Предположим, что вы хотите предложить фирме еще одно направление деятельности. Какие доводы могут оказаться эмоционально значимыми для директора фирмы? Для его заместителей? Для его секретаря?

2. Попробуйте выделить логические и психологические доводы в публицистических и пропагандистских выступлениях по телевидению, радио, в печати. В чем секрет успеха одних ораторов и неудач других?

3. Конспектирование литературы по теме «Психология манипулятивного и развивающего общения»

#### **Тема 5: Конфликты в деловом общении**

1. Проанализируйте свои отношения с окружающими. Если в общении с кем-то из них вы испытываете дискомфорт, попробуйте определить причину этого. Как можно улучшить ваши отношения, сделать общение полезным и приятным?

2. Изучить свой стиль поведения в конфликтной ситуации с помощью теста Томаса

3. Выполнение теста «Конфликтная ли вы личность?»

4. Изучение рекомендаций руководителям и подчиненным по предупреждению конфликтов и разрешению конфликтных и предконфликтных ситуаций. Выбор наиболее значимых, дополнение списка, ранжирование

5. Подберите относительно каждой из данных конфликтных ситуаций наиболее оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.

а) У жильцов с верхнего этажа в их отсутствие прорвало трубу с горячей водой, в результате чего были залиты две нижние квартиры, не так давно отремонтированные хозяевами. Встает вопрос, кто будет оплачивать новый ремонт?

б) Две фирмы занимают одно большое помещение и пользуются одним телефоном. В конце каждого месяца между их руководителями возникает спор по поводу оплаты за аренду и услуги связи.

в) Двое молодых людей любят одну и ту же девушку. Но оба понимают, что «третий – лишний».

г) Бездетные супруги, прожив довольно много лет вместе, решили развестись. Однако не могут решить, кому должны остаться однокомнатная квартира, машина, мебель и другие совместно приобретенные материальные ценности.

д) Директор частной фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к Новогодним праздникам. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило руководству выполнить свое обещание. Среди работников фирмы зреет недовольство.

**Тема 6:** Проблема психологической совместимости. Мотивация делового поведения

1. Вспомните не слишком приятного вам человека, с которым вы вынуждены иметь дело. Чтобы изменить к нему отношение, рекомендуется сделать следующее. Напишите все, что вы знаете о нем: как он выглядит, возраст и далее по приведенной выше схеме. Прочтите вслух свое сочинение или расскажите об этом человеке своему товарищу, стараясь быть объективным. Как правило, после выполнения этого задания неприязнь сменяется сочувствием, а при встрече с этим человеком проявляется что-то вроде симпатии. Результат во многом зависит от желания изменить свое отношение к этому человеку.

**Тема 7:** Деловой партнер и стили делового поведения. Психологические особенности работы в группе

1. Конспектирование литературы по теме «Психология взаимодействия в группе»
2. Выполнение теста «Эффективный руководитель»
3. Выполнение теста «Неэффективный руководитель»
4. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в каждой ситуации:

а) В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

б) С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на семинарах, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

в) Начинаящий сотрудник формы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

5. Выразить графиком типы взаимоотношений в системе руководитель – подчиненный (ось абсцисс – профессиональная зрелость работника, ось ординат - степень руководства сотрудником и его эмоциональная поддержка).

### **Тема 8:** Спор, дискуссия, полемика

1. Представьте эту информацию, используя различные приемы изложения: постановка проблемы; размышление; обоснование, описание, диалог с аудиторией: «Для поддержания жизни нужна вода. Обычно населенные пункты располагаются по берегам рек, которые одновременно используются для водоснабжения и спуска сточных вод. Находящиеся в них бактерии могут явиться причиной инфекционных заболеваний. Для предотвращения эпидемий необходима санитарная охрана водоемов».

2. Внимательно следите за полемикой по телевидению, в печати: за соблюдением правил ведения полемики, применением полемических приемов и уловок.

### **Тема 9:** Деловая беседа как основная форма делового общения

1. Внимательно прочитайте книгу Р.Фишера и У.Юри «Путь к согласию, или Переговоры без поражения». М.: 1990. Возможно обращение к сокращенному варианту книги: Фишер Р., Юри У. Путь к согласию (соглашение без ущерба для договаривающихся сторон) // Язык и моделирование социального взаимодействия. -М., 1987. с. 173-206.

А. Дать краткую характеристику трех основных стратегий переговоров.

Б. В чем Р.Фишер и У.Юри видят неэффективность спора о позициях?

В. Как сформировать наилучшую альтернативу предполагаемому соглашению – НАРС и проводить ее в жизнь?

Г. Выделить основные этапы в ходе ведения переговоров (подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов и пр.).

Д. Освоить тактику противодействия другой стороне, в случае если она пользуется недозволенными приемами.

### **Тема 10:** Психологические аспекты переговорного процесса

1. Подготовьте этот отрывок для выступления в аудитории (лекторское конспектирование), включив прием «диалогизации речи»: «Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. И это несмотря на то, что подавляющее большинство людей вступает в брак по любви. Как известно, почти каждая третья пара разводится. Существуют методики предупреждения и разрешения семейных сор и конфликтов, которые издавна привлекали внимание писателей, социологов, психологов. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам, знать которые полезно каждому человеку. Рассмотрим некоторые из

них». (По Я.А. Лупьяну «Барьеры общения, конфликты, стресс» Мн., 1986, С. 138.)

### **Тема 11: Психологические особенности публичного выступления**

1. Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, подберите материал, составьте композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление.

Примерные темы для выступления в студенческой группе:

#### Информационные сообщения:

1. Место, где мне хотелось бы побывать еще раз.
2. Время, которое мне приятно вспомнить.
3. Это было со мной впервые в жизни.
4. Как научиться успевать все делать.
5. Лето, которое я не забуду.
6. Эмоции и здоровье.
7. Что значит быть современным.
8. Мое представление об идеальном муже (идеальной жене).
9. Как избавиться от лени.
10. Как дарить цветы.
11. Как воспитать силу воли.
12. Как надо (не надо) готовиться к экзаменам.
13. Надо ли готовиться к семейной жизни.
14. Как можно готовить себя к будущей профессии.
15. Можно ли сохранить любовь.
16. НЛЮ и современная наука.
17. Как сохранить здоровье.
18. Самосовершенствование — путь к счастливой жизни.
19. Мое любимое место в городе.

#### Агитационные выступления:

1. Занимайтесь спортом!
2. Берегите дружбу.
3. Фильм, который стоит посмотреть.
4. Ищите путь к себе.
5. Наша судьба — в наших руках!

### **Тема 12:** Деловая переписка и культура телефонного общения

1. Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

2. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

3. Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

### **Тема 13:** Стресс и стрессоустойчивость в деловом общении

1. Используйте все возможности для тренировок навыков спора. Последовательно отрабатывайте приемы ведения полемики. Выявляйте уловки оппонента и нейтрализуйте их.

2. «Эмоции общения, писал крупнейший отечественный специалист в области исследования психологии стресса Л.А.Китаев – Смык, - оказываются ведущим фактором эмоционального стресса». Какой вывод применительно к деловому общению, исходя из его сущности и природы, следует из данного высказывания?

3. Рассмотрите основные фазы развития стресса. Какое наименование предлагает Г.Селье для третьей фазы развития стресса? В чем ее неблагоприятность, и можно ли ее избежать?

4. Сформулировать основные методы профилактики стрессов в деловом общении для двух видов деятельности:

- а) антистрессовое руководство;
- б) антистрессовое подчинение.

4. Рассмотрите стрессоустойчивое поведение с точки зрения концепции «поисковой активности».

### **Тема 14:** Имидж делового человека

1. Попросите друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жесты, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете? Следующая группа вопросов позволит вам получить

представление о том, каким человеком вы кажетесь окружающим (по книге Я.А. Лупьяна «Барьеры общения, конфликты, стресс»):

- а) Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами?
- б) Часто ли вас обсчитывают?
- в) Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями?
- г) Как к вам относятся: дети; неуверенные в себе люди; старшие?
- д) Как к вам относятся в коллективе: снисходительно, на равных, с уважением, с завистью, с подобострастием, с любовью, со страхом, не замечают? Подумайте, что это означает, чем вызвано такое отношение к вам?

#### **4. Перечень вопросов к зачету**

1. Психология деловых отношений как наука. Основные категории, взаимосвязь с другими науками.
2. Понятие и функции общения.
3. Виды и формы общения.
4. Деловое общение, содержание, специфика.
5. Основные стороны общения.
6. Основные типы и этапы общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Барьеры непонимания и их виды.
10. Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции.
11. Интерактивная сторона общения.
12. Влияние темперамента на процесс общения.
13. Характер и способности в деловом общении.
14. Конфликт в деловом общении.
15. Понятие психологической совместимости и несовместимости.
16. Мотивация поведения. Модель принятия карьерных решений.
17. Стили делового поведения.
18. Специфика деловых отношений в группе.
19. Лидерство. Стили руководства.
20. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.
21. Виды вопросов и ответов.
22. Деловая беседа: понятие, функции, фазы.
23. Приемы повышения эффективности делового общения
24. Переговорный процесс, создание благоприятного климата.
25. Техника и тактика аргументирования.
26. Правила подготовки публичного выступления.
27. Особенности публичного выступления, риторические приемы.
28. Деловая переписка, основные правила.
29. Типы деловых писем.
30. Основные правила общего и делового телефонного этикета.

31. Стресс и стрессоустойчивость в деловых отношениях.
32. Понятие и структура имиджа делового человека.