

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 24.09.2024 г.

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Психологическое консультирование

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.О.24 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ
(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)
по направлению подготовки

37.03.01 «Психология»

Очная

форма(ы) обучения

Год набора – 2025 г.

Волгоград, 2024 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Кандидат социологических наук,
доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии В.А. Сагайдак

Заведующий кафедрой социологии, общей и юридической психологии,
доктор социологических наук, доцент А.Л. Кузеванова

РПД Б1.О.24 «Психология общения и переговоров» одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол № 1 от 30 августа 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
1.1. Осваиваемые компетенции.....	4
1.2. Результаты обучения	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	5
3.1. Структура дисциплины	5
3.2. Содержание дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....	9
4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
5.1. Методы проведения экзамена.....	15
5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации	15
6. Методические указания по освоению дисциплины.....	20
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	24
7.1. Основная литература.....	24
7.2. Дополнительная литература.....	24
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	25
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы	25
7.5. Иные источники.....	25
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	25

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина Б1.О.24 «Психология общения и переговоров» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках	УК ОС-4.6	Способность вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах) используя адекватные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп. Профессиональный стандарт психолога в социальной сфере (результаты форсайт-сессии от 01.03.2016, утв. протоколом кафедры психологии №11 от 04.03.2016 г.).</p> <p>Профессиональное действие: Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения.</p>	УК ОС-4.6	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знает значение понятий «коммуникация», «ситуация общения», «коммуникативная цель», «коммуникативная задача»;
		<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – умеет формулировать коммуникативную цель и ставить коммуникативные задачи в соответствии с ситуацией общения,
		<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеет навыками моделирования различных коммуникативных ситуаций

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.24 «Психология общения и переговоров» является дисциплиной базовой части, в соответствии с учебным планом изучается в течение 7 семестра.

Дисциплина «Психология общения и переговоров» взаимосвязана с другими дисциплинами учебного плана, такими как «Психология личности», «Психология конфликта», «Психологическое обеспечение служебной деятельности», «Социальная психология», «Психодиагностика».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 ЗЕ (108 часов).

Служит основанием для дисциплин: «Оргконсультирование и управление персоналом», «Преддипломная практика», «Судебно-психологическая экспертиза», «Экспертная деятельность психолога».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 66 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 6 часов, контроль-36 часов.

Форма промежуточной аттестации – экзамен (7 семестр).

2. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
	Наименование тем (разделов)							
Тема 1	Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».	6	2		2		2	О,Р,ПР
Тема 2	Общение как коммуникация	4	2		2			О,Р,ПР
Тема 3	Перцептивная сторона делового общения.	4	2		2			О,Р,ПР
Тема 4	Общение как взаимодействие.	4	2		2			О,Р,ПР
Тема 5	Психологические основы деловых отношений.	10	4		4		2	О,Т
Тема 6	Использование знаковых систем в процессе коммуникации.	8	4		4			О,Р,ПР
Тема 7	Особенности делового общения.	8	4		4			О,Р,ПР
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	8	4		4			О,Р,ПР
Тема 9	Манипуляции в деловом общении	8	4		4			О,Р,ПР
Тема 10	Компетентность в общении.	10	4		4		2	О, Т
	Консультация	2						
	Промежуточная аттестация	36						экзамен

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости ⁴ , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Всего:		108	32		32		6	3 ЗЕ

Примечание:

* формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), проектная работа (ПР), реферат (Р).

** формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

3.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1.

Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».

Понятие «общение», трудность его дефиниций. Основные аспекты общения: содержание, цель, средство. Виды общения. Функции общения. Основные подходы к определению понятия «общение». Значение общения для развития индивида. Историческое развитие форм общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Общение в группе. Социально –психологические проблемы делового общения

Тема 2.

Общение как коммуникация.

Общение как коммуникативный процесс. Различные точки зрения на коммуникативную сторону общения. Специфика и структура процесса обмена информацией. Модели коммуникации: линейная, интерактивная, трансакционная модели. Понятие коммуникативной ситуации. Основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.

Тема 3.

Перцептивная сторона делового общения.

Понятие социальной перцепции. Специфика процесса межличностной перцепции: структура, признаки. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, социальная рефлексия, Эффекты межличностного восприятия: эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны, эффект проекции.

Тема 4.

Общение как взаимодействие.

Понятие общения как взаимодействия. Структура процесса взаимодействия: субъект взаимодействия, объект взаимодействия, средства или орудия действия, способ использования средств, результат действия. Виды взаимодействия. Теории взаимодействия. Проблема кооперации и конфликта. Основные стратегии взаимодействия по Томасу-Киллмену: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.

Тема 5

Психологические основы деловых отношений.

Механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения. Цели и виды влияния. Эмпатия и рефлексия в процессе общения. Способы и механизмы воздействия. Человеческая психика и социально-психологическое влияние. Переговоры как способ делового взаимодействия с целью достижения совместных решений.

Тема 6

Использование знаковых систем в процессе коммуникации.

Вербальная коммуникация. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Публичное выступление. Критерии эффективности публичного выступления. Невербальная коммуникация Место и роль невербальной коммуникации в процессе общения. Позы и жесты: доминирования и подчинения, открытости и закрытости, ложного поведения, уверенности и неуверенности, агрессии, симпатии и внимания и т.д.. Правила понимания и интерпретации невербальной информации. Факторы успешной невербальной коммуникации.

Тема 7

Особенности делового общения.

Формы делового общения. Технология делового общения. Этика делового общения Понятие делового общения, его специфика. Виды переговоров. Деловые переговоры. Переговоры в бизнесе, дипломатии, межгосударственных взаимоотношениях. Различия по характеру взаимодействия. Классификация переговоров по направленности и по степени заинтересованности. Особенности делового общения по сравнению с другими видами. Этапы организации и ведения деловых переговоров. Тактика приемов и уловок в переговорах. Способы защиты. Деловая беседа. Структура эффективной деловой беседы.

Тема 8

Барьеры и конфликты в деловом общении.

Понятие конфликта. Структура конфликта. Типы и виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Понятие барьеров коммуникации, различные основания их классификации: с точки зрения характера осознания препятствий, по сфере возникновения. Барьеры в деловом общении. Барьеры в сфере массовой коммуникации. Способы преодоления барьеров

Тема 9

Манипуляции в деловом общении

Механизмы воздействия в процессе делового общения. Понятие психологической манипуляции. Подходы к изучению манипулятивного поведения. Основные признаки манипуляции. Виды манипуляции. Проявление манипулирования в общении. Способы защиты от манипуляции в межличностном общении.

Тема 10

Компетентность в общении.

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей. Содержание понятия "компетентность в общении". Проблема точности межличностного восприятия. Эффективное слушание как составляющая коммуникативной компетентности. Способы развития коммуникативной компетентности. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Структура коммуникативной компетентности. Социально-психологические факторы формирования коммуникативной компетентности личности.

На самостоятельную работу студентов по Б1.О.24 «Психология общения и переговоров» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».	Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.	О,Т
2	Общение как коммуникация	Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.	О,Т
3	Перцептивная сторона делового общения.	Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Роль эмоций в общении.	О,Т
4.	Общение как взаимодействие.	Поведение человека в организации и типы сотрудников.	О,Т
5	Психологические основы деловых отношений.	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.	О,Т
6	Использование знаковых систем в процессе коммуникации.	Деловая беседа. Разновидности деловых бесед.	О,Т
7	Особенности делового общения.	Переговоры. Виды и классификация переговоров.	О,Т
8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.	О,Т
9	Манипуляции в деловом общении	Мифы как средство манипуляции.	Б, ОБС
10	Компетентность в общении.	Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.	Б, ОБС

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.24 «Психология общения и переговоров» используются следующие **методы текущего контроля** успеваемости обучающихся:

- При проведении занятий лекционного типа: устный опрос.
- При проведении практических занятий: процесс работы над проектом, тестирование.

- При контроле результатов самостоятельной работы: результаты проектной работы

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».

Вопросы устного опроса:

1. Охарактеризуйте предмет дисциплины «Психология общения и переговоров».
2. Теоритически обоснуйте понятие «общение»».
3. Опишите структуру процесса общения.
4. Опишите особенности общения в группе, внутригрупповые процессы, особенности взаимодействия.
5. Дайте характеристику социально –психологическим проблемам делового общения.

Тематика рефератов:

1. Общее представление о значимости и значении общения.
2. Общение как сущностная характеристика и условие бытия человека.
3. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
4. Влияние общения на поведение людей.
5. Общение и личность.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 2. Общение как коммуникация.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите общение как коммуникативный процесс.
2. Обоснуйте различные точки зрения на коммуникативную сторону общения.
3. Дайте характеристику специфике и структуре процесса обмена информацией.

4. Опишите основные модели коммуникации, понятие коммуникативной ситуации.
5. Охарактеризуйте основные позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса.

Тематика рефератов:

1. Средства общения.
2. Общение как коммуникация.
3. Общение как информационный процесс.
4. СМИ в структуре общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.

Вопросы устного опроса:

1. Дайте определение понятию социальной перцепции.
2. Опишите специфику процесса межличностной перцепции.
3. Опишите базовые механизмы межличностного восприятия.
4. Охарактеризуйте эффекты межличностного восприятия.
5. Опишите процесс восприятия партнера по общению.

Тематика рефератов:

1. Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания.
2. Стереотип восприятия в процессе общения.
3. Возможности и границы межличностных отношений.
4. Психологические барьеры в процессе общения.
5. Взаимопонимание как проблема супружеского общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения,

материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 4. Общение как взаимодействие.

Вопросы устного опроса:

1. Охарактеризуйте понятие общения как взаимодействия.
2. Опишите структуру процесса взаимодействия, виды взаимодействия.
3. Расскажите об основных теориях взаимодействия.
4. Охарактеризуйте проблему кооперации и конфликта.
5. Опишите стратегии взаимодействия по Томасу-Киллмену.

Тематика рефератов:

1. Общение и деятельность.
2. Общение и общность.
3. Общение и социальные отношения.
4. Понятие и способы структурирования общения.
5. Субъект и объект общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 5. Психологические основы деловых отношений.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите механизмы воздействия и влияния в процессе межличностного общения.
2. Охарактеризуйте эмпатию и рефлексивность в процессе общения.
3. Опишите способы и механизмы воздействия в процессе делового общения.
4. Опишите процесс социально-психологического влияния на человеческую психику.
5. Дайте характеристику переговорам как способу делового взаимодействия с целью достижения совместных решений.

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Этапы процесса коммуникации:
 - а. канал
 - б. декодирование
 - в. раскодирование
 - г. сообщение
2. Обратная связь:
 - а. препятствует коммуникативному процессу
 - б. способствует коммуникативному процессу
 - в. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
 - г. все ответы правильные
3. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?
 - а. сообщение
 - б. обратная связь+
 - в. канал
 - г. отправитель

Тема 6. Использование знаковых систем в процессе коммуникации.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите основные параметры вербальной коммуникации.
2. Опишите основные параметры публичного выступления, критерии эффективности публичного выступления.
3. Охарактеризуйте место и роль невербальной коммуникации в процессе общения.
4. Опишите правила понимания и интерпретации невербальной информации.
5. Опишите основные факторы успешной невербальной коммуникации.

Тематика рефератов:

1. Психологические основы имиджа..
2. Общение как социально – психологическая проблема.
3. Культура общения.
4. Наука и искусство общения.
5. Механизмы познания и понимания человека человеком.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 7. Особенности делового общения.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите основные формы делового общения, технологию и этику делового общения.
2. Опишите понятие делового общения, его специфику, виды переговоров.
3. Охарактеризуйте различия по характеру взаимодействия: переговоры в бизнесе, дипломатии, межгосударственных взаимоотношениях.
4. Опишите классификацию переговоров по направленности и по степени заинтересованности.
5. Охарактеризуйте структуру эффективной деловой беседы.

Тематика рефератов:

1. Деловые переговоры и совещания.
2. Документационное обеспечение делового общения.
3. Подготовка и порядок ведения переговоров.
4. Методы ведения переговоров.
5. Стили проведения деловых совещаний.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении.

Вопросы устного опроса:

1. Опишите понятие конфликта, его структуру, типы и виды.
2. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов.
3. Раскройте понятие барьеров коммуникации.
4. Опишите барьеры в деловом общении, способы их преодоления.
5. Расскажите о барьерах в сфере массовой коммуникации. Способы преодоления барьеров

Тематика рефератов:

1. Идентификация как основа и инструмент достижения взаимопонимания.
2. Стереотип восприятия в процессе общения.
3. Возможности и границы межличностных отношений.
4. Психологические барьеры в процессе общения.
5. Взаимопонимание как проблема супружеского общения.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение

занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема 9. Манипуляции в деловом общении

Вопросы устного опроса:

1. Опишите основные механизмы воздействия в процессе делового общения.
2. Раскройте понятие психологической манипуляции.
3. Опишите подходы к изучению манипулятивного поведения.
4. Опишите основные признаки манипуляции, виды манипуляции, проявление манипулирования в общении.
5. Охарактеризуйте основные способы защиты от манипуляции в межличностном общении.

Тематика рефератов:

1. Понятие и специфика социально – психологических механизмов общения.
2. Психическое заражение. Внушение. Убеждение. Подражание.
3. мода как динамичный феномен коммуникативного поведения людей; понятие, факторы и механизмы моды; социально – психологические функции моды; потенциал моды, его возможности и границы.
4. Общение и взаимопонимание людьми друг друга. Социально-психологические аспекты.
5. Социально-психологический портрет «манипулятора» в общении.

Проектная работа.

Составить (письменно) программу тренингового занятия по психологии общения и переговоров (на 2 академических часа) и провести его в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

Структура программы: во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

Тема10. Компетентность в общении.

Вопросы устного опроса:

1. Расскажите о понятии обратной связи и ее роли в общении людей.
2. Опишите основные методы развития коммуникативных способностей.
3. Раскройте содержание понятия "компетентность в общении".
4. Охарактеризуйте эффективное слушание как составляющую коммуникативной компетентности.
5. Опишите способы развития коммуникативной компетентности и структуру коммуникативной компетентности. Какие вы знаете социально-психологические факторы формирования коммуникативной компетентности личности?

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
 - а. транзакция
 - б. ролевые ожидания
 - в. социальная роль
 - г. психологический контакт
2. Основные качества манипулятора
 - а. недоверие к себе и другим
 - б. лживость
 - в. примитивность чувств
 - г. все ответы верны
3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.
 - а. прагматической
 - б. управленческой
 - в. терапевтической
 - г. деловой

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Методы проведения экзамена

Экзамен проводится в три этапа: 1 этап – представление отчетов, 2 этап – тестирование (на последнем занятии), 3 этап – устный опрос по вопросам из перечня примерных вопросов из п.5.2.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный / ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.6 Способность вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языке(ах) используя адекватные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Знает значение понятий «коммуникация», «ситуация общения», «коммуникативная цель», «коммуникативная задача». Умеет формулировать коммуникативную цель и ставить коммуникативные	Осознанно применяет правила речевого этикета и социокультурные нормы общения. Умеет выбирать вербальные и невербальные средства для достижения поставленных коммуникативных задач и целей межличностного общения. Владеет необходимым объемом

	задачи в соответствии с ситуацией общения. Владеет навыками моделирования различных коммуникативных ситуаций.	фонетических, лексических и грамматических единиц для обеспечения продуктивной коммуникации на государственном языке РФ и иностранном языке.
--	---	--

Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация – экзамен (7 семестр).

1 этап. Проектная работа. Разработка программы социально-психологического тренинга

2 этап. Материалы тестирования (проводится на последнем занятии):

1. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.

- а. светское
- б. ролевое
- в. деловое
- г. примитивное

2. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

- а. деловое
- б. манипулятивное
- в. светское
- г. формально-ролевое

3. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

- а. аттракция
- б. аффилиация
- в. гипноз
- г. эмпатия

3 этап. Вопросы для устного опроса

Предполагается два теоретических вопроса и вопрос по рефлексии практического опыта.

1й теоретический вопрос из списка:

1. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.
2. Предмет психологии делового общения, основная проблематика психологии.
3. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
4. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
5. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
6. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неопрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
7. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности

8. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
9. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
10. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
11. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
12. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
13. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
14. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
15. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
16. Механизмы познания человека человеком.
17. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
18. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
19. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
20. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания. Феномены межличностного восприятия.
21. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
22. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
23. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
24. Функции критики как обязательной составляющей служебно-деловой деятельности.
25. Общие этические принципы и характер делового общения
26. Психологические требования к публичному выступлению.
27. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
28. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
29. Психологические аспекты переговорного процесса.
30. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

2й теоретический вопрос

1. Опишите содержание тренинга (из перечня проведенных в учебной группе, на выбор преподавателя): цель, задачи, особенности проведения, основные техники, возможные результаты.

Практический вопрос

2. Вопрос по рефлексии собственного опыта ведущего и наблюдений работы других учащихся в роли ведущих тренинга.

Интегральная шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестрах над проектом, результаты текущих тестов, тест и ответы на вопросы на экзамене.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

№	Оцениваемый компонент программы	Максимальный вес в итоговой оценке
1	Опрос первый (тест)	10
2	Опрос второй (тест)	10
3.	Участие в проектной работе	20
4.	Разработка и проведение программы социально-психологического тренинга	30
5	Тестирование на экзамене	10
6	Устный ответ на экзамене.	20

Оценочная шкала проектной работы

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке проектной работы во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке проектной работы является демонстрация основных теоретических положений и практических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов проектной работы используется следующая шкала оценок:

Оценочная пятибалльная шкала

Балл	Название оценки	Описание
5	Отлично 90-100	Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, высокому уровню развития умений и навыков: - определять и применять на практике адекватные средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; - определять специфику делового общения в зависимости от субъекта и ситуации взаимодействия; эффективно реализовывать основные виды делового общения в профессиональной деятельности; - дифференцировать техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения; - эффективно использовать психологические механизмы общения и способы их распознавания; - техниками установления психологического контакта; Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.
4	Хорошо 75-89	Оценка соответствует достаточно высокому развитию умений и навыков: - определять и применять на практике адекватные

		<p>средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять специфику делового общения в зависимости от субъекта и ситуации взаимодействия; эффективно реализовывать основные виды делового общения в профессиональной деятельности; - дифференцировать техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения; - эффективно использовать психологические механизмы общения и способы их распознавания; - техниками установления психологического контакта; <p>Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.</p>
3	Удовлетворительно 60-74	<p>Оценка свидетельствует о допустимом уровне умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и применять на практике адекватные средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; - определять специфику делового общения в зависимости от субъекта и ситуации взаимодействия; эффективно реализовывать основные виды делового общения в профессиональной деятельности; - дифференцировать техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения; - эффективно использовать психологические механизмы общения и способы их распознавания; - техниками установления психологического контакта. <p>Это может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи внешнего специального обучения.</p>
2	Неудовлетворительно 30-59	<p>Оценка свидетельствует о частичном наличии умений и навыков:</p> <p>Оценка означает отсутствие практических умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и применять на практике адекватные средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; - определять специфику делового общения в зависимости от субъекта и ситуации взаимодействия; эффективно реализовывать основные виды делового общения в профессиональной деятельности; - дифференцировать техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения; - эффективно использовать психологические механизмы общения и способы их распознавания; - техниками установления психологического контакта; <p>Проявляющихся не систематически либо на низком</p>

		уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии внешнего комплексного обучения.
1	Плохо 0-30	Оценка означает отсутствие практических умений и навыков: - определять и применять на практике адекватные средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения; - определять специфику делового общения в зависимости от субъекта и ситуации взаимодействия; эффективно реализовывать основные виды делового общения в профессиональной деятельности; - дифференцировать техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения; - эффективно использовать психологические механизмы общения и способы их распознавания; - техниками установления психологического контакта; Нет личностной предрасположенности к формированию компетенции. Нецелесообразно (долго, дорого) развивать данную компетенцию до уровня её практического применения.

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками проведения психологических тренингов по формированию и развитию у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации.

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет комплексом практических навыков, позволяющих успешно взаимодействовать в различных ситуациях с представителями различных групп; техниками установления психологического контакта; техниками анализа невербальных компонентов общения
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными практическими навыками, позволяющими успешно взаимодействовать в различных ситуациях с представителями различных групп; техниками установления психологического контакта; техниками анализа невербальных компонентов общения
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать

	полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет комплексом практических навыков, позволяющих успешно взаимодействовать в различных ситуациях с представителями различных групп; техниками установления психологического контакта; техниками анализа невербальных компонентов общения
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет комплексом практических навыков, позволяющих успешно взаимодействовать в различных ситуациях с представителями различных групп; техниками установления психологического контакта; техниками анализа невербальных компонентов общения

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
О – общее количество вопросов в тесте.

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 1.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

«Процедура оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС».

Максимально значимым элементом в работе является разработка программы социально-психологического тренинга и эффективное взаимодействие с членами учебной группы, самостоятельная работа над проектом. Рекомендуется при организации самостоятельной работы и работы над проектом работать с пособиями:

Караяни А. Г. . Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. вузов / Александр Григорьевич Караяни, Вячеслав Лазаревич Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2015. - 246, [1] с..ЮНИТИ-ДАНА.2015

Бороздина Г. В. . Психология делового общения: учебник / Галина Васильевна Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 293, [1] с..ИНФРА-М.2011

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и

внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов

изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфы, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли

автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отработывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494467>

2. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451051>

7.2. Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/424017>
3. Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова. — Воронеж : ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130200>
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456734>

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/47856> (Открытый доступ).

7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы

1. Интернет-ресурсы Научной библиотеки РАНХиГС <http://lib.ranepa.ru/>
2. ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/>
4. «ЭБС ЮРАЙТ» <http://www.biblio-online.ru/home?1>
5. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <http://lib.ranepa.ru/base/elektronnaja-biblioteka-izdatelskogo-doma--grebennikov-.html>
6. Электронный каталог библиотеки ВИУ РАНХиГС <http://e-lib.vags.ru/>
7. Этический кодекс психолога. Официальный сайт профессиональной корпорации психологов Российской Федерации <http://psyrus.ru/rpo/documentation/ethics.php>

7.5. Иные источники

Иные источники отсутствуют.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows, Microsoft Office 2010, статистический пакет IBMSPSS (любой версии).

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащённость: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 24.09.2024 г.

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Психологическое консультирование

(наименование образовательной программы)

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.О.24 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПЕРЕГОВОРОВ

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)
по направлению подготовки

37.03.01 «Психология»

Очная

форма(ы) обучения

Год набора – 2025 г.

Волгоград, 2024 г.

1. Вопросы к экзамену

Вопросы для устного опроса

Предполагается два теоретических вопроса и вопрос по рефлексии практического опыта.

1. Теоретический вопрос из списка:

1. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.
2. Предмет психологии делового общения, основная проблематика психологии.
3. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
4. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
5. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
6. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неофрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
7. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
8. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
9. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
10. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
11. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
12. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
13. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
14. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
15. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
16. Механизмы познания человека человеком.
17. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
18. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
19. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
20. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания. Феномены межличностного восприятия.
21. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
22. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
23. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
24. Функции критики как обязательной составляющей служебно-деловой деятельности.
25. Общие этические принципы и характер делового общения
26. Психологические требования к публичному выступлению.
27. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.

28. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
29. Психологические аспекты переговорного процесса.
30. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

3. Теоретический вопрос

1. Опишите содержание тренинга (из перечня проведенных в учебной группе, на выбор преподавателя): цель, задачи, особенности проведения, основные техники, возможные результаты.

Практический вопрос

2. Вопрос по рефлексии собственного опыта ведущего и наблюдений работы других учащихся в роли ведущих тренинга.

2. Тестовые материалы

1. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно называется

- А) партнерское общение;
- Б) диалогическое общение;
- В) императивное общение;
- Г) манипулятивное общение

2. Стандартизированный уровень общения – это

- А) общение, при котором партнеры ориентируются не на актуальную роль друг друга, а согласно этикету или социальным требованиям общаются в форме «контакта масок»;
- Б) бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения;
- В) общение, при котором собеседник воспринимается не как партнер, а как предмет, нужный или мешающий;
- Г) уровень общения предполагает высокую культуру контакта в духе согласия, равноправия, внимания друг к другу, соответствует договорному условию;

3. Индивидуальная стабильная норма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия: в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов - это

- А) высокий уровень общения;
- Б) стиль общения;
- В) коммуникативная компетентность;
- Г) коммуникативная грамотность

4. Амотивная функция общения это:

- а) возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний (обмен эмоциями), а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;
- б) стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;

- в) взаимное ориентирование и согласование действий при организации деятельности совместной;
- г) адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и взаимное понимание — намерений, установок, переживаний, состояний и пр.;

5. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэлла включает в себя следующие элементы:

- А) коммуникатор, интенция, смысл, кодирование, декодирование, реципиент;
- Б) коммуникатор, текст, сообщение, канал передачи, аудитория;
- В) коммуникатор, реципиент, канал передачи, обратная связь, текст, смысл;
- Г) коммуникатор, сообщение, канал передачи, аудитория, эффективность;

6. Проксемика – это:

- А) кинетическая подсистема — экспрессивные движения (мимика, жестикуляция, поза, походка, телодвижения);
- Б) визуально-кинетическая подсистема — пространственная близость к партнеру (взаиморасположение, динамика расположения, дистанция)
- В) тактильно-кинетическая подсистема — динамические прикосновения к партнеру (прикосновения, сжатие, объятия, похлопывание, поглаживание, пощипывание, поцелуи);
- Г) аудиально-акустическая подсистема — звуковые характеристики речи, не связанные со смыслом слов (интонация, ритм, пауза, динамика, тембр, темп)

7. Такесика включает

- А) контакт глаз и экспрессию
- Б) темп, тембр, высоту голоса
- В) выразительные движения
- Г) динамические и статичные прикосновения

8. Хронотоп общения это

- а) специфический набор пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций
- б) организация пространства общения
- в) специфичная ситуация общения, где проявляются механизмы коммуникативного влияния
- г) нормы приближения человека к партнеру по общению

9. Запахи относятся к

- а) ольфакторной системе отражения невербального поведения
- б) акустической системе отражения невербального поведения
- в) тактильно-кинестезической системе отражения невербального поведения
- г) акустической системе отражения невербального поведения

10. Р. Бейлс разработал

- а) теорию кооперативного поведения в группе
- б) теорию «диадического взаимодействия»
- в) схему регистрации взаимодействий в группе
- г) методику классификации выражений лица

11. «Эффект первичности» это

- а) формирование специфической установки на воспринимаемого через приписывание ему определенных качеств на основе созданного ранее образа
- б) значимость более новой информации при восприятии знакомого человека
- в) значимость предъявленной ранее информации при восприятии незнакомого человека
- г) построение сужения о воспринимаемом на основе ограниченного прошлого опыта

12. Особая форма познания другого человека, процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего и продукт этого процесса:

- а) аттракция
- б) атрибуция
- в) аттитюд
- г) аффилиация

13. Включение момента причинной интерпретации поведения другого в процессе восприятия:

- а) атрибуция
- б) каузальная атрибуция
- в) аттитюд
- г) стереотипизация

14. Фундаментальными ошибками атрибуции называют:

- а) ошибки восприятия, возникающие из-за различных психологических защит воспринимающего
- б) формирование впечатления под влиянием стереотипов
- в) ошибки восприятия, возникающие из-за различных позиций субъектов восприятия
- г) случаи переоценки личностных факторов и недооценки ситуационных при восприятии

15. Постигание эмоционального состояния, процесс, направленный на моделирование внутреннего мира переживаний другого, вчувствование в его переживания, называется

- а) идентификация
- б) аттракция
- в) эмпатия
- г) рефлексия

16. Ретиальный процесс коммуникации

- а) направлен на одного субъекта
- б) направлен на нескольких субъектов
- в) бессодержательное общение
- г) включает побуждение к действию

17. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) все ответы верны.

18. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) все ответы верны.

19. К невербальным видам коммуникации относятся:

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) все ответы верны.

20. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;

21. Согласно теории Т. Парсона, элементами структуры единичных действий, из которых складывается взаимодействие, являются:

- а) деятель, «другой», нормы, ценности, ситуация;
- б) потребность, мотив, цель, операции;
- в) транзакционный стимул, реакция, ситуация;
- г) вербальная информация, невербальная информация, контекст;

22. Функциональная единица взаимодействия – акт, по мнению Мида, состоит из четырех фаз:

- а) узнавание, приветствие, информационный контакт, выход из контакта;
- б) фаза встречи, фаза узнавания, фаза уточнения ситуации, фаза действия, фаза завершения;
- в) фаза побуждения, фаза уточнения ситуации, фаза непосредственного действия, фаза завершения;
- г) фаза убеждения, фаза соглашения, фаза принятия решения, фаза действия;

23. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:

- а) соперничество;
- б) конкуренция;
- в) компромисс;
- г) верны ответы А и Б

24. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

- а) сотрудничество;
- б) кооперация;
- в) избегание;
- г) компромисс

25. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон, называется:

- а) компромисс;

- б) сотрудничество;
- в) альтруизм;
- г) адаптация

26. Отсутствие стремления как к достижению собственных целей, так и к удовлетворению интересов другого называется:

- а) конкуренция;
- б) избегание;
- в) кооперация;
- г) сотрудничество

27. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- а) повышает психологическую напряженность;
- б) снижает эффективность совместной деятельности;
- в) обнаруживает существующие противоречия;
- г) изменяет условия и обстоятельства общения;
- д) верны ответы А и В;
- е) верны ответы В и Г.

28. Под социальной перцепцией понимается:

- а) социальная детерминация перцептивных процессов;
- б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);
- в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;
- г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;
- д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;
- е) все ответы верны.

29. Ведущей деятельностью ребенка в младенческом возрасте является...

- а) предметно-манипулятивная деятельность;
- б) непосредственно-эмоциональное общение с матерью;
- в) игровая деятельность;
- г) опосредствованное общение с матерью

30. Система знаков, служащих средством человеческого общения, мышления и выражения - ...

- а) язык;
- б) речь;
- в) коммуникация;
- г) жест

31. Процесс непосредственного или опосредствованного воздействия субъектов друг на друга, порождающих их взаимную обусловленность - ...

- а) общение;
- б) диалог;
- в) взаимодействие;
- г) привязанность

32. Сближение субъектов во времени и в пространстве, мера близости в отношениях - ...

- а) взаимодействие;
- б) общение;
- в) сопереживание;
- г) контакт

33. Процесс отражения внешних признаков другого человека, соотнесение их с личностными свойствами и осуществление на этой основе понимание его внутреннего мира и поведения - ...

- а) общение;
- б) взаимодействие;
- в) контакт;
- г) социальная перцепция

34. Способ общения человека с другими людьми - ...

- а) содержание общения;
- б) стиль общения;
- в) вид общения;
- г) средства общения

35. К. Левин и его последователи выделили следующие стили лидерства (выбрать несколько вариантов)

- а) авторитарный;
- б) снисходительный;
- в) демократический;
- г) попустительский;
- д) индивидуалистический

36. Единицей общения в теории Э. Берна является:

- а) акция;
- б) реакция;
- в) транзакция;
- г) коммуникация

37. По Э. Берну, если человек исходит из принципа «здесь и сейчас», реагирует на то, что происходит вокруг него, используя свой потенциал зрелой личности, ориентируясь в своей деятельности и поведении на принцип реальности, он проявляет свое Эго-состояние - ...

- а) Ребенка;
- б) Взрослого;
- в) Родителя;
- г) Учителя;

38. Вид общения, при котором другого человека оценивают как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого - ...

- а) формально-ролевое общение;
- б) «контакт масок»;
- в) духовное общение;
- г) примитивное общение

39. Вид общения, при котором регламентированы содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) духовное общение

40. Вид общения, направленный на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

- а) примитивное общение;
- б) формально-ролевое общение;
- в) «контакт масок»;
- г) манипулятивное общение

3. Открытые задания

Кейс 1. «Телефонное профессиональное общение»

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (жена и ее мать) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль мужа. Правильное поведение «мужа» — постараться исключить тещу из диалога, свести его к диалогу двух человек.

- 1. Муж хочет купить компьютерный стол. Не стол, а мечта, столько полочек, входят два принтера, место для дополнительного экрана, всегда о таком мечтал.
- 2. Жена — муж всегда о таком столе говорил, деньги есть.
- 3. Теща — стоит рядом с женой и «зудит» ей на ухо — зачем такой дорогой стол, лучше диван новый купить, санки ребенку, а старый стол еще вполне и т.д.

Кейс 2. «Телефонное профессиональное общение»

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (женщина и ее муж) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль юриста. Правильное поведение «юриста» — постараться исключить мужа из диалога, свести его к диалогу двух человек.

- 1. Юрист — адвокат (уголовное право, женщина сбила пешехода на пешеходной дорожке и, испугавшись, скрылась с места происшествия).
- 2. Жена (женщина средних лет, не очень сообразительная, совершенно сбита с толку, растерянная).
- 3. Муж (бестолковый детина, очень любящий смотреть на ТВ передачи «юридического плана», а также западные полицейские сериалы).

При выполнении данных кейсов студенты получают распечатанные задания. «Клиент» получает подробное изложение своей роли. Он должен стараться не слушать юриста и, войдя в роль, всячески углубляться в подробности.

Кейс 3. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Описание внешности клиента: Немолодая женщина в мини-юбке, ярко и небрежно покрашенная, неопрятная, с сильным запахом протухших духов, обращается к стажеру: «Молодой человек, я присяду рядом — мне так будет удобнее показать вам все документы. Значит так (хмыкает и сморкается), 8 марта я и мои друзья отмечали праздник. Сидели культурно, было нас семь человек, все люди приличные. Имена я знаю только троих, но за остальных можно поручиться, все совершенно приличные люди. Кроме меня женщин не было, меня все поздравляли. В комнате стало душно, мы пошли на лестничную клетку покурить, там немного еще выпили, но без закуски. С первого этажа к нам поднялись парни этого дурного соседа Петьки, он две недели как откинулся и гудит с тех пор по-черному. Но это неважно (постепенно начинает придвигаться), Петькин друг или кто-то из наших, я не помню, начал говорить разные плохие слова, ну Вы меня понимаете, мы начали кричать, что нельзя так выражаться, и Петька кого-то ударил, я не помню кого, потому что задел меня и я упала, прокатилась по всем ступенькам, у меня до сих пор синяк на бедре, хотите покажу? На шум вышли соседи, стали орать, что полицию вызовут, что дружинники, казаки с нагайками придут. В целом, было весело. Когда все поутихло, мы вернулись в комнату, и я увидела, что пропала банка огурцов. Мы ее даже еще не открыли. Скажите, почему мне отказывают возбуждать дело о краже? Это даже не кража, а разбой, смотрите, какой у меня синяк».

Кейс 4. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Солидный мужчина среднего возраста, все время потеет и вытирает лысину салфетками, части от которой остаются на лбу, говорит с напором, постоянно «нависает» над стажером: «Я ставлю свою машину под окнами, у меня уже однажды машину угоняли, бросили, сиденья изгадили, из багажника пропали складная канистра, плед и надувная подушка. Я ставлю машину под окном, а еще я поставил сигнализацию. Мне друг посоветовал, по спецзаказу привезли, друг с электроникой работает. Во-первых, лампочка мигает, не просто так мигает, а знаете, как зарево ярко, такие всполохи, как северное сияние. Очень удобно — ночью просыпаюсь, глаза открыл — раз, весь потолок яркая зарница пробежала, и я спокоен, сигнализация работает. Во-вторых, если кто-то приближается или трогает машину — пиникает, бибикает, потом воеет и как пулемет отстреливается. Соседи меня прессингуют — уברי машину, она всем мешает. А сын соседки, между прочим, в вашей Академии учится, облил машину валерьянкой. Прибежали коты (почти кричит, со слезами в голосе), тучи котов, машина начала выть, а коты спрыгнуть не могут — потому что за ними прибежали все окрестные собаки. Коты по машине катались, когтями драли, остались множественные царапины. Я хочу получить возмещение ущерба. Откуда я знаю, что это сосед-студент сделал, он мне сказал, что найдет управу. Нет, сам я не видел, как он валерьянку лил, но кто еще может до такого додуматься?»

Кейс 5. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Женщина сильно бальзаковского возраста, ухоженная, модно и дорого одета, говорит только о своем, вас не слушает: «Мой муж, известный художник Джон Самарский, вы его работы знаете? Как же так — помните логотип компании “Черемушкинский вальс”? А этикетка йогурта “Здоровей!”? А прелестный дизайн ресторана “Новая блинная” в Капотне? Нет? Что же вы совсем искусством не интересуетесь? Мой муж после 25 лет безупречного брака ушел от меня, оставил мне четырехкомнатную квартиру, дачу на Новой Риге. Дачка маленькая, один этаж, 24 сотки. Машину мне оставил. Но денег мне совсем не дает, забрал мое жемчужное кольцо, очень дорогое и самое дорогое кольцо от “Картье” с диамантом. Сын у нас взрослый, это его сын от первого брака. Муж должен мне выплачивать содержание. И вернуть кольцо и кольцо, это мои личные вещи. Я всю жизнь не работала, я была его музой, если вы понимаете, о чем я».

Кейс 6. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Совершенно глухой старичок, на вид лет сто, опрятно одетый, деятельный, живой, ничего не слышит: «Я работал в частной компании охранником, на пропускном пункте склада. Генеральный говорил, что со мной все равно никто не договорится (гордо), и правильно, через меня ничего вывести со склада без документов нельзя. Компания переезжает на другой юридический адрес, меня увольняют, мотивируя тем, что я пенсионер, а в новом офисном центре есть своя охрана. Должны ли они были меня предупредить за два месяца? А сейчас я имею право на компенсацию?»

Кейс 7. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Скромно одетая унылого вида женщина. Говорит без остановки на одной ноте, не повышая и не понижая тона, смотрит в пол, постоянно перебирает носовой платок в руках. Кивает вам, но продолжает говорить только свое но 100 раз: «Меня вынуждают уволиться, буквально выживают из фирмы. Я работаю в частной организации, небольшая должность в общем административном отделе. Руководство внедрило электронную систему документооборота. Зачем это? Я раньше все документы учитывала, в журнале записывала, документы разносила. Теперь я записываю в журнале, но должна еще в базу электронную вносить. Зачем это? Меня ругают, премии постоянно лишают, изменили текст должностной инструкции — внесли обязанности вести электронный учет и обмен информацией, теперь грозят, что за невыполнение могут уволить. Зачем это? Был хороший журнал, там все видно и т.д. (бесконечно)».

4. Ключи (ответы) к оценочным материалам

Ответы на вопросы теста: 1г; 2а; 3б; 4а; 5г; 6б; 7г; 8а; 9а; 10в; 11а; 12а; 13б; 14г; 15в; 16б; 17г; 18г; 19г; 20а; 21а; 22г; 23г; 24г; 25б; 26б; 27е; 28е; 29б; 30а; 31г; 32г; 33г; 34б; 35 а,в,г; 36в; 37б; 38г; 39б; 40г.