

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИВАНОВСКАЯ ПОЖАРНО-СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ  
МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ  
ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И  
ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**



**Методические рекомендации  
для самостоятельной работы  
обучающихся по дисциплине  
«Деловое общение»**

**(Специальность 40.05.03 «Судебная экспертиза»)**

**Иваново**

Кружков А.П.

Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся по дисциплине «Деловое общение» (для обучающихся по специальности 40.05.03 - «Судебная экспертиза», специализация «Инженерно-технические экспертизы» (уровень специалитета)). – Иваново: Ивановская пожарно-спасательная академия ГПС МЧС России, 2021. – 33 с.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Деловое общение» для обучающихся по специальности 40.05.03 – «Судебная экспертиза», содержат краткое изложение курса, его рабочей программы, советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение курса; пожелания по изучению отдельных тем курса; рекомендации по использованию материалов учебно-методического комплекса; рекомендации по работе с литературой; советы по подготовке к зачету.

Предназначены для обучающихся по специальности 40.05.03 – «Судебная экспертиза», специализация «Инженерно-технические экспертизы» (уровень специалитета).

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>9</b>
Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений.....	9
Тема 2. Личность в общении.....	11
Тема 3. Искусство профессионального общения .....	13
Тема 4. Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению .....	16
Тема 5. Средства реализации коммуникативных задач .....	19
Тема 6. Психологическая культура делового общения .....	22
Тема 7. Методы группового общения и деловые переговоры.....	25
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА.....</b>	<b>27</b>
Вопросы и задания для самостоятельной работы.....	29
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....</b>	<b>31</b>

## Введение

Целью изучения дисциплины «Деловое общение» является получение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения. Ознакомление обучающихся со спецификой делового общения в современном обществе, подготовить их к адекватной оценке коммуникативного пространства, применению полученных знаний в практической деятельности.

Объектами профессиональной деятельности обучающихся, освоивших дисциплину «Деловое общение», являются свойства и признаки материальных носителей розыскной и доказательственной информации.

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся, освоившие дисциплину «Деловое общение»:

- профилактическая деятельность.

Обучающийся, освоивший дисциплину «Деловое общение», в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована дисциплина, готов решать следующие профессиональные задачи:

профилактическая деятельность:

- организация работы малых коллективов и групп исполнителей в процессе решения конкретных профессиональных задач.

Процесс освоения дисциплины «Деловое общение» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности;

ОК-7 – способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии;

ПК 16 – способность консультировать субъектов правоприменительной деятельности по вопросам назначения и производства судебных экспертиз, а также возможностям применения криминалистических методов и средств в установлении фактических обстоятельств расследуемых правонарушений.

Матрица соответствия результатов освоения дисциплины результатам освоения образовательной программы:

<b>Результаты освоения образовательной программы (компетенции)</b>	<b>Результаты освоения дисциплины</b>
ОК-5 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.	Знать: основные теории общения; психологические основы делового общения; о влиянии социальных, культурных и конфессиональных особенностей и отличий в менталитете на различные формы делового общения; основные причины и типы конфликтов в деловом общении, их специфику и

	<p>сущностные характеристики.</p> <p>Уметь: правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтной ситуации; использовать различные методы и способы предотвращения и позитивного разрешения конфликтов.</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками позитивного общения в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом, социальных, этнокультурных, конфессиональных различий;</p> <p>установления психологического контакта, визуальной психодиагностики и психологического воздействия;</p> <p>правильного поведения в конфликтной ситуации.</p>
<p>ОК-7 – способность к логическому мышлению, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, вести полемику и дискуссии.</p>	<p>Знать: характеристики основных законов логического общения и мышления в деловом разговоре; правила устного общения в деловой среде и правила делового речевого этикета; лингвистические особенности деловой письменной речи; этапы публичного выступления; основные требования предъявляемые к деловой беседе, полемике, дискуссии, разрешению спорных неоднозначных вопросов.</p> <p>Уметь: последовательно излагать свои мысли, аргументировать свою точку зрения; применять технику построения публичного выступления; проводить совещания, деловые беседы, вести телефонный разговор с учетом правил устного общения в деловой среде.</p> <p>Владеть: современными приемами и методиками логического построения рассуждений; навыками ведения</p>

	дискуссии; навыками распознавания логических ошибок в процессе диспута, дебатов и споров.
ПК 16 – способность консультировать субъектов правоприменительной деятельности по вопросам назначения и производства судебных экспертиз, а также возможностям применения криминалистических методов и средств в установлении фактических обстоятельств расследуемых правонарушений.	<p>Знать: основные различия консультативного общения, от других форм общения; особенности психологического воздействия на клиента в процессе проведения консультации; основные этапы и общий порядок проведения консультаций, в том числе по вопросам назначения и производства судебных экспертиз; о морально-этических требованиях, предъявляемых к консультанту.</p> <p>Уметь: применять процедуры и техники консультирования, в том числе по вопросам назначения и производства судебных экспертиз и возможностям применения криминалистических методов и средств; прогнозировать последствия своих консультаций на случай правильного и неправильного восприятия их субъектом правоприменительной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками: проведения консультаций субъектов правоприменительной деятельности в рамках профессиональной деятельности; навыками слушания, предоставления необходимой информации, предложения советов, позволяющими «разговорить» собеседника, провоцирования; навыками распознавания невербальных проявлений субъектов правоприменительной деятельности при проведении консультаций.</p>

### **Организационно-методические указания.**

По специальности 40.05.03 – «Судебная экспертиза», на изучение дисциплины «Деловое общение» отводится 108 часов.

Основными формами изучения дисциплины являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов и курсантов.

В течение преподавания курса «Деловое общение» в качестве форм текущей аттестации студентов и курсантов используются такие формы, как заслушивание и оценка доклада по теме семинарского занятия, анализ первоисточников, тестирование. Контроль самостоятельной работы проводится по окончании изучения определённых тем курсы дисциплины перед сдачей зачета и представляет собой итоговое тестирование по всем темам курса. в том числе и по предназначенным для самостоятельного изучения. По итогам обучения в конце семестра проводится зачет в форме письменной контрольно-проверочной работы и собеседования.

**Тематический план**  
**Специальность 40.05.03 – «Судебная экспертиза»**  
**Дневная форма обучения**

№ п/ п	Раздел дисциплины, тема	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)							
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские занятия (из них практ. подготовка)	Практические занятия (из них практ. подготовка)	Лабораторные занятия (из них практ. подготовка)	КСР	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
1	Тема 1	1	10	2		2			6	
2	Тема 2	1	14	4		2(1)			8	
3	Тема 3	1	18	4		6(2)			8	
4	Тема 4	1	18	4		6(2)			8	
5	Тема 5	1	12	2		4(2)			6	
6	Тема 6	1	12	2		4(2)			6	
7	Тема 7	1	20	4		6(6)		2	8	
8	Зачет	1	4							4
	Итого за 1 семестр		108	22		30(15)		2	50	4

**Перечень основной литературы**

1.. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата/под ред. В.Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой.-7-е изд., перераб. и доп.- М.: Юрайт, 2015.-408с. (ГРИФ).

2. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 370 с.

3. Кибанов А.Я.Этика деловых отношений: учебник /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова.-2-е изд., испр. и доп.-М.: ИНФРА-М, 2012.-424с. (ГРИФ).

**Перечень дополнительной литературы**

4. Ефимова, Н. С .Социальная психология : учебник для бакалавров / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 442 с.5.

5. Немов Р.С. Социальная психология: учебник для бакалавров - М.: Юрайт, 2011. – 427 с. (ГРИФ).

6. Деловые коммуникации: учебник / А.М. Руденко. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 350 с.



7. Ершова С.Е. Искусство речи: Учебное пособие для обучающихся в высших учебных заведениях МЧС России пожарно- технического профиля/С.Е. Ершова, Н.А. Крюкова. - Иваново: Ивановский институт ГПС МЧС России, 2012.- 105с. (ГРИФ)

8. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-Дана: Закон и право, 2015.- 247с. (ГРИФ).

9. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - М.: Юрайт, 2015.- 24с. (ГРИФ).

**Перечень баз данных, информационно-программного обеспечения дисциплины, поисковых систем и пр.**

10. Образовательный сервер Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России. – Режим доступа: <http://192.168.32.106/eduserver/>

11. Электронная библиотека академии <http://Bibliomchs37.ru>.

12. Единая ведомственная электронная библиотека МЧС России сеть Интранет по адресу: 10.46.0.45.

13. Электронная библиотека «MCHSbooks».

14. Электронная библиотека по психологии. – Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Psihol/\\_Index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php)

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тема 1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений

**Цель:** Рассмотреть общение как одно из основных условий существования человеческого общества и личности.

#### Учебные вопросы:

1. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.
2. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения.
3. Общение для развития индивида и общества.
4. Этапы делового общения.
5. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
6. Самораскрытие и обратная
7. Связь в общении.
8. Разрыв отношений.
9. Теория взаимоотношений и межличностных потребностей

#### Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

*знать:*

- основные форм и этапы делового общения;
- значение общения для развития индивида и общества;
- виды и функции общения;
- теорию взаимоотношений и межличностных потребностей.

*уметь:*

- определять основные понятия в деловом общении;
- оценивать личность на основе выявления наиболее развитого качества и делать вывод о стиле общения личности;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

#### Темы докладов и рефератов

1. Этапы общения: установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение вопроса, проблемы; принятие решения; выход из контакта.
2. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
3. Самораскрытие и обратная связь в общении.
4. Разрыв отношений.
5. Электронные коммуникации в общении на современном этапе.
6. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.
7. Начало и установление взаимоотношений.
8. Самораскрытие и обратная связь в общении.
9. Особенности мужского и женского делового стиля общения.

### Вопросы для самоконтроля

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Общение для развития индивида и общества.
4. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения.
5. Межличностные отношения в организации.
6. Стили общения в организации.
7. Особенности мужского стиля общения.
8. Особенности женского стиля общения.
9. Роль деловых коммуникации в жизни человека.
10. Особенности делового общения.

### Контрольные тесты

1. Автор концепции «Жэнь»: А) Конфуций Б) Лао-Цзы В) Платон Г) Мо-Цзы.	2. Кто является автором высказывания: <i>«лучше думать перед тем, как действовать, чем после»</i> : А) Аристотель Б) Платон В) Демокрит Г) Пифагор.
3. Кто является автором высказывания: <i>«Поступай так, чтобы ты всегда относился к человечеству и в своем лице, и в лице всякого другого также как к цели и никогда не относился бы к нему только как к средству»</i> . А) Т. Гоббс Б) И. Кант В) З.Фрейд Г) Ф. Ницше	4. Принцип «цель оправдывает средства» принадлежит: А) К. Марксу Б) Ф. Энгельсу В) К. Юнг Г) Н. Макиавелли
5. Критика «экономического человека» отражена в философии: А) Герцена Б) Бердяева В) Чаадаева Г) Соловьева	6 Общение включает: А) восприятие, познание и понимание партнеров по общению; Б) обмен информацией; В) выработку единой стратегии взаимодействия.

### Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [6].

## Тема 2. Личность в общении

**Цель:** Дать представление о процессе формирования человеческой личности под влиянием различных факторов.

### Учебные вопросы:

1. Понятие личности.
2. Психологические типы в рамках российских и зарубежных концепций.
3. Темперамент и характер.
4. Свойства темперамента.
5. Определение характера и его основных черт.
6. Психологические типы характера
7. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.
8. Психологический стресс и его фазы
9. Наиболее вредоносные факторы психологического стресса.
- 10.. Психологические спецсредства совладания со стрессом.
- 11.2. Способы восстановления психоэнергетического потенциала и «самонастройки» на программы предстоящего общения и деятельности.
- 12.Методики саморегуляции функциональных состояний.
- 13.Основные факторы динамики работоспособности.
- 14.Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.

### Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

*знать:*

- основные свойства темперамент и характера;
- основные факторы динамики работоспособности;
- психологические спецсредства совладания со стрессом;
- основные методики саморегуляции функциональных состояний.

*уметь:*

- оценивать стрессоустойчивость личности;
- использовать методики саморегуляции функциональных состояний;
- вести деловую беседу, позволяющую решить служебные задачи и вербально воздействовать на собеседника;
- самостоятельно, творчески мыслить;
- ясно выражать свои мысли;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

### Темы докладов и рефератов

1. Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм.
2. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания.
3. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
4. Эгоцентризм и этноцентризм.
5. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
6. Экономическая, правовая психология.

7. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
8. Профессиональная психология.
9. Субъект-субъектный подход к человеку.
10. Субъект-объектный подход к человеку.
11. Стиль руководства.
12. Психологический суверенитет личности.

### Вопросы для самоконтроля

1. Что в себя включает позиция психолога «сверху» по отношению к клиенту?
2. Что в себя включает позиция психолога позиция психолога «с низу» по отношению к клиенту?
3. Что в себя включает позиция психолога позиция психолога «на равных» по отношению к клиенту?
4. Перечислите основные требования к профессиональной компетентности психолога.
5. Перечислите основные требования по регулированию отношений психолога с клиентами.
6. Перечислите основные требования по регулирование отношений психолога с коллегами-психологами.
7. Что такое Суверенизация личности?
8. Дать определение понятия «самообладание».
9. Для чего необходимо Самообладание?
10. Дайте определение понятия «Альтруизм».
11. Дайте определение понятия «Эгоизм».
12. Что в себя включает политическая психология?
13. Региональные аспекты политической психологии.
14. Что в себя включает профессиональная психология?
15. Что собой представляет авторитарный стиль руководства?
16. Что собой представляет демократический стиль руководства?

### Тесты для самоконтроля

<p>1. К какому виду барьеров общения относится ситуация когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи:</p> <p>А) Фонетический барьер;          Б) Логический барьер;          В) Семантический барьер;          Г) Личностный барьер.</p>	<p>2. К какому принципу речевого воздействия как <i>ассоциативность</i> относится:</p> <p>А) Вызов сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти.          Б) Сообщение малоизвестной информации (новизна и оригинальность), а также в сочетании разнохарактерных сведений и их достоверности.          В) Темп подачи информации, умение выступающего предлагать аудитории необходимый скоростной режим усвоения информации.          Г) Сопровождающие речь жесты.</p>
<p>3. Формой проявления «такесической» невербальной коммуникации относится:</p>	<p>4. К какому типу невербальной коммуникации относятся жесты, мимика, пантомимика, поза,</p>

<p>А) Выразительные движения тела.  Б) Пространственная структура общения.  В) Реакция человека на временные рамки.  Г) Динамические прикосновения.  Д) Голос и речь.</p>	<p>походка:  А) Просодическая.  Б) Кинесическая.  В) Проксемическая.  Г) Ольфакторная.  Д) Такесическая.</p>
<p>5. Причина конфликта в процессе общения как разный социальный статус партнеров относится к следующему типу барьеров.  А) Барьеры коммуникации.  Б) Барьеры взаимодействия.  В) Барьеры понимания и восприятия.  Г) Мотивационный барьер.</p>	<p>6. Compliment, который должен констатировать наличие той или иной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению относится к психологическому приему...  А) «Один смысл».  Б) «Без дидактики»  В) «Без претензий»  Г) «Личная жизнь»</p>
<p>7. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру – черты приема:  А) комплименты;  Б) имя собственное;  В) терпеливый слушатель;  Г) зеркало отношений.</p>	<p>8. Кому принадлежат слова «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия»:  А) Д. Ягер;  Б) Д. Карнеги;  В) З. Фрейд;  Г) Аристотель.</p>

### Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [6].

### Тема 3. Искусство профессионального общения

**Цель:** изучить основные психологические проблемы деловых коммуникаций.

#### Учебные вопросы:

1. Психологический суверенитет личности.
2. Психологические позиции в общении
3. Искусство общения и искусство самообладания.
4. Альтруизм: понятие, классификация, основные теории
5. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
6. Этноцентризм.
7. Учет национальных, гендерных и возрастных особенностей личности в деловом общении.
8. Универсальные этические и нормы и принципы в деловом общении.
9. Искусство слушать в деловом общении.
10. Причины плохой коммуникации.
11. Факторы затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.
12. Суггестия, конформизм, нонконформизм в деловых коммуникациях.
13. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.

14. Защитные механизмы в деловой коммуникации.
15. Психологические основы управления коллективом.
16. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
17. Основные этические принципы в профессиональной психологии.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

Изучив тему, слушатель **должен:**

*знать:*

- субъект-субъектный и субъект-объектный подходы к человеку;
- социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм;
- национальные, гендерные и возрастные особенности личности в деловом общении;
- защитные механизмы в деловых коммуникациях;
- основные этические принципы в профессиональной психологии;
- основные этические и нормы и принципы в деловом общении.

*уметь:*

- владеть искусством общения и искусством самообладания;
- слушать в деловом общении
- использовать национальные, гендерные и возрастные особенности личности в деловом общении;
- определить установки на эгоистичное или альтруистическое поведение.

### **Темы докладов и рефератов**

1. Понятие эгоцентризма. Альтруизм, эгоизм и эгоцентризм.
2. Эгоцентрические и социоцентрические эталоны оценивания.
3. Социально-типичные ситуации, провоцирующие эгоцентризм.
4. Эгоцентризм и этноцентризм.
5. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
6. Экономическая, правовая психология.
7. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.
8. Профессиональная психология.
9. Субъект-субъектный подход к человеку.
10. Субъект-объектный подход к человеку.
11. Стиль руководства.
12. Психологический суверенитет личности.
13. Отрасли психологии.

### **Вопросы для самоконтроля**

17. Что в себя включает позиция психолога «сверху» по отношению к клиенту?
18. Что в себя включает позиция психолога позиция психолога «с низу» по отношению к клиенту?
19. Что в себя включает позиция психолога позиция психолога «на равных» по отношению к клиенту?
20. Перечислите основные требования к профессиональной компетентности психолога.

21. Перечислите основные требования по регулированию отношений психолога с клиентами.
22. Перечислите основные требования по регулированию отношений психолога с коллегами-психологами.
23. Что такое Суверенизация личности?
24. Дать определение понятия «самообладание».
25. Для чего необходимо Самообладание?
26. Дайте определение понятия «Альтруизм».
27. Дайте определение понятия «Эгоизм».
28. Что в себя включает политическая психология?
29. Региональные аспекты политической психологии.
30. Что в себя включает профессиональная психология?
31. Что собой представляет авторитарный стиль руководства?
32. Что собой представляет демократический стиль руководства?

### Тесты для самоконтроля

<p>1. Какое количество измерений психологического пространства личности выделено и теоретически обосновано:</p> <p>А. – 1 Б. – 2 В. – 3 Г. – 4 Д. – 5 Е. – 6</p>	<p>2. Кто считал самообладание ключом к обладанию многими ценными вещами.</p> <p>А. - Виссарион Григорьевич Белинский Б. - Федор Михайлович Достоевский В. - Антон Семёнович Макаренко Г. - О. де Бальзак</p>
<p>3. Кому принадлежат слова: «психология – это не просто наука или профессия, это – судьба».</p> <p>А.- Зигмунд Фрейд Б.- Иван Павлов В.- Фридрих Ницше Г.- Александр Донцов</p>	<p>4. Предпосылки теории психологической суверенности возникло в работах...</p> <p>А.- Зигмунда Фрейда и Фридриха Ницше Б. - Карла Роджерса и Эрика Эриксона В.- Н. Тинбергена и Конрада Лоренца Г.- Альберта Бандура и Жана Пиаже</p>
<p>5. Отношение человека к себе как к безусловной ценности, а к другим людям - как к средству для достижения собственных целей - называется</p> <p>А. Эгоцентризм Б. Эгоизм В. Альтруизм Г.- Социоцентризм</p>	<p>6. Кто выделил 6 основных принципов делового общения:</p> <p>А) Дейл Карнеги; Б) Джен Ягер; В) Джордж Катон; Г) Зигмунд Фрейд.</p>
<p>7. Позволяет пережить те же чувства, которые испытывает собеседник, отразить их, понять эмоциональное состояние собеседника и разделить его чувства:</p>	<p>8. Впервые понятие «Экономическая психология» было введено:</p> <p>А) Дейлом Карнеги; Б) Адамом Смитом; В) Карлом Марксом;</p>



А) нереплексивное слушание; Б) рефлексивное слушание; В) эмпатическое слушание; Г) активное слушание.	Г) Габриель Тардом
--	--------------------

### Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [6].

### Тема 4. Механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.

**Цель:** Изучить основные элементы коммуникационного процесса, а также барьеры в общении, связанные с обменом информацией. Ознакомиться с вербальными и невербальными средствами общения.

#### Учебные вопросы:

1. Коммуникативный компонент общения.
2. Барьеры в общении.
3. Виды вербальной и невербальной коммуникации.
4. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации
5. Межнациональные различия невербального общения.
6. Основы графологии в деловом общении.
7. Психологическая специфика делового общения
8. Стили делового общения
9. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
10. Социальная перцепция.
11. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
12. Эффекты межличностного восприятия

#### Методические рекомендации по изучению темы

Изучив тему, слушатель **должен:**

*знать:*

- структура общения;
- Коммуникативные компоненты общения;
- основные барьеры в общении;
- виды вербальной и невербальной коммуникации;
- содержание и значение процесса стереотипизации.

*уметь:*

- использовать основы графологии в деловом общении;
- использовать метаязык в вербальной коммуникации;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

### **Темы докладов и рефератов**

1. Коммуникативный компонент общения.
2. Преграды на пути межличностных коммуникаций.
3. Вербальные и невербальные средства общения.
4. Элементы ораторского инструментария.
5. Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
6. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
7. Основы графологии в деловом общении.
8. Межнациональные различия невербального общения.
9. Ситуационные тренинги по формам и видам коммуникации.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Какова специфика делового общения?
2. Цель делового общения?
3. В чем состоит коммуникативная сторона общения?
4. В чем состоит перцептивная сторона общения?
5. Что такое коммуникационный процесс?
6. Что в себя включает этап обмена информации -«зарождение идеи»?
7. Что в себя включает этап обмена информации - «кодирование и выбор канала»?
8. Что в себя включает этап обмена информации – «передача»?
9. Что в себя включает этап обмена информации – «декодирование»?
10. Что в себя включает этап обмена информации – «Обратная связь»?
11. Что собой представляют семантические барьеры на пути межличностного общения?
12. Что собой представляет плохая обратная связь на пути межличностного общения?
13. Логический барьер в процессе обмена информацией.
14. Фонетический барьер в процессе обмена информацией.
15. Личностный барьер в процессе обмена информацией.
16. Барьеры взаимодействия в межличностных коммуникациях.
17. Барьеры понимания и восприятия в межличностных коммуникациях.
18. Вербальные средства общения.
19. Причины недопонимания в деловом общении.
20. Особенности социальной перцепции.
21. Виды социальной перцепции.
22. Дайте определения понятиям: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
23. Перечислите основные признаки при анализе почерка.

### Тесты для самоконтроля

<p>1. К какому виду барьеров общения относится ситуация когда вы и ваш собеседник под одними и теми же понятиями подразумеваете совершенно разные вещи:</p> <p>А) Фонетический барьер;          Б) Логический барьер;          В) Семантический барьер;          Г) Личностный барьер.</p>	<p>2. К такому принципу речевого воздействия как <i>ассоциативность</i> относится:</p> <p>А) Вызов сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти.          Б) Сообщение малоизвестной информации (новизна и оригинальность), а также в сочетании разнохарактерных сведений и их достоверности.          В) Темп подачи информации, умение выступающего предлагать аудитории необходимый скоростной режим усвоения информации.          Г) Сопровождающие речь жесты.</p>
<p>3.Формой проявления «такесической» невербальной коммуникации относится:</p> <p>А) Выразительные движения тела.          Б) Пространственная структура общения.          В) Реакция человека на временные рамки.          Г) Динамические прикосновения.          Д) Голос и речь.</p>	<p>4. К какому типу невербальной коммуникации относятся жесты, мимика, пантомимика, поза, походка:</p> <p>А) Просодическая.          Б) Кинесическая.          В) Проксемическая.          Г) Ольфакторная.          Д) Такесическая.</p>
<p>5. Причина конфликта в процессе общения как разный социальный статус партнеров относится к следующему типу барьеров.</p> <p>А) Барьеры коммуникации.          Б) Барьеры взаимодействия.          В) Барьеры понимания и восприятия.          Г) Мотивационный барьер.</p>	<p>6. Комплимент, который должен констатировать наличие той или иной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению относится к психологическому приему...</p> <p>А) «Один смысл».          Б) «Без дидактики»          В) «Без претензий»          Г) «Личная жизнь»</p>
<p>7. Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнеру – черты приема:</p> <p>А) комплименты;          Б) имя собственное;          В) терпеливый слушатель;          Г) зеркало отношений</p>	<p>8. Какому принадлежат слова «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия»:</p> <p>А) Д. Ягер;          Б) Д. Карнеги;          В) З. Фрейд;          Г) Аристотель.</p>

### Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2].

Дополнительная [6].

## **Тема 5. Средства реализации коммуникативных задач.**

**Цель:** Изучить основные элементы структуры деловых коммуникаций, ее виды и функции в деловом общении. Рассмотреть межличностные отношения в коллективе и конфликты.

### **Учебные вопросы:**

1. Определение, функции, средства коммуникации.
2. Межличностные отношения.
3. Межличностные конфликты.
4. Социально-психологические явления в коллективе.
5. Типы поведения людей в группах.
6. Основные понятия об этикете в деловом общении. Правила приветствия.
7. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
8. Организация делового завтрака, обеда, ужина.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

Изучив тему, слушатель **должен:**

*знать:*

- структуру конфликта;
- виды конфликта;
- основные факторы, определяющие характер и результативность общения;
- основные коммуникативные задачи.

*уметь:*

- выделять межличностные конфликты;
- определять типы конфликтных личностей;
- исследовать социально-психологические явления в коллективе;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

### **Темы докладов и рефератов**

1. Основные понятия об этикете в деловом общении. Правила приветствия.
2. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
3. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
4. Социально-психологические явления в коллективе.
5. Типы поведения людей в группах.
6. Понятие о конфликте его виды.
7. Пути выхода из конфликтной ситуации.
8. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
9. Межличностные отношения.
10. Межличностные конфликты.
11. Стратегии управления конфликтной ситуацией.
12. Модель конфликтного процесса и его последствия.
13. Особенности критики в споре

### Вопросы для самоконтроля

1. Что является предметом делового общения?
2. Специфика делового общения.
3. Что в себя включает когнитивный компонент межличностных отношений?
4. Что в себя включает эмоциональный компонент межличностных отношений?
5. Что в себя включает поведенческий компонент межличностных отношений?
6. Дайте характеристику официальным и не официальным отношениям.
7. Дайте характеристику деловым и личным взаимоотношениям
8. Дайте характеристику рациональным и эмоциональным отношениям.
9. Дайте характеристику субординационным и паритетным отношениям.
10. Дайте определение понятию «конфликт».
11. Перечислите основные типы конфликтов.
12. Перечислите структурные методы управления конфликтами.
13. Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей.
14. На какие вопросы необходимо себе ответить при подготовке к деловой беседе по телефону?
15. Каких выражений следует избегать при общении по телефону?
16. Какова продолжительность делового завтрака?
17. Особенности делового ужина?

### Тесты для самоконтроля

<p>1. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:</p> <p>А) перцептивная; Б) коммуникативная; В) интерактивная; Г) нейтральная.</p>	<p>2. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:</p> <p>А) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное; Б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное; В) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностное; Г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное.</p>
<p>3. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут»?</p> <p>А) инструментальное общение; Б) светское общение; В) примитивное общение; Г) манипулятивное общение.</p>	<p>4. К какому типу конфликта можно отнести ситуацию когда «к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы»:</p> <p>А) межличностный конфликт; Б) внутриличностный конфликт; В) мотивационный конфликт; Г) конфликт коммуникации.</p>

<p>5. «Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника» - относится к следующему виду общения:</p> <p>А) Контакт масок;          Б) Ритуальное общение;          В) Примитивное общение;          Г) Целевое общение.</p>	<p>6. По <i>целям</i> общение делится на следующие виды:</p> <p>А) _____ непосредственное, опосредствованное;          Б) прямое, косвенное;          В) вербальное, невербальное;          Г) биологическое, социальное.</p>
<p>7. Аффективно-коммуникативная функция делового общения заключается:</p> <p>А) в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами;          Б) в восприятие и понимание другого человека, в том числе партнера по общению;          В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;          Г) в обмене между партнерами не только знаниями и идеями, но и действиями.</p>	<p>8. Какой вид делового общения (<i>по содержанию</i>) лишний:</p> <p>А) Перцептивное;          Б) Материальное;          В) Кондиционное;          Г) Мотивационное;          Д) Когнитивное;          Е) Деятельностное.</p>
<p>9. Общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности является:</p> <p>А) Перцептивное;          Б) Материальное;          В) Кондиционное;          Г) Мотивационное;          Д) Когнитивное;          Е) Деятельностное.</p>	<p>10. Общение преследующее цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида - это:</p> <p>А) Перцептивное общение;          Б) Биологическое общение;          В) Кондиционное общение;          Г) Социальное общение;          Д) Прямое общение;          Е) Деятельностное общение.</p>
<p>11. Что будет нарушением этики общения по телефону?</p> <p>А) если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать;          Б) разговаривать по двум телефонам одновременно;          В) самому представиться и изложить причину звонка, если Вас не знают там, куда Вы звоните;          Г) попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию.</p>	<p>12. Чем следует руководствоваться при выборе ресторана/кафе для встречи?</p> <p>А) кулинарными предпочтениями;          Б) популярностью заведения;          В) близостью места встречи к месту работы вашего собеседника;          Г) личным вкусом, привычкой.</p>

### Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [5].

## **Тема 6. Психологическая культура делового общения.**

**Цель:** ознакомиться с основами документационного обеспечения деловых коммуникаций и способами повышения имиджа и культуры делового человека.

### **Учебные вопросы:**

1. Особенности деловой переписки.
2. Электронная деловая коммуникация.
3. Международная переписка.
4. Поведение собеседников различных психологических типов. Защита от некорректных собеседников.
5. Психологические аспекты имиджа делового человека.
6. Принципы успешной организации времени делового человека.
7. Характеристика больших социальных групп.
8. Характеристика малых социальных групп.
9. Динамические процессы в малых социальных группах.
10. Лидерство.
11. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

Изучив тему, слушатель **должен:**

*знать:*

- основы документационного обеспечения деловых коммуникаций;
- основы формирования благоприятного социально-психологического климата в малой группе;
- психологию больших и малых социальных групп;
- принципы успешной организации времени делового человека.

*уметь:*

- защищаться от некорректных собеседников;
- вести письменную и электронную переписку;
- выделять лидера в коллективе;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

### **Темы докладов и рефератов**

14. Основные понятия об этикете в деловом общении. Правила приветствия.
15. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
16. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
17. Социально-психологические явления в коллективе.
18. Типы поведения людей в группах.
19. Понятие о конфликте его виды.
20. Пути выхода из конфликтной ситуации.
21. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
22. Межличностные отношения.

- 23. Межличностные конфликты.
- 24. Стратегии управления конфликтной ситуацией.
- 25. Модель конфликтного процесса и его последствия.
- 26. Особенности критики в споре

### Вопросы для самоконтроля

- 18. Что является предметом делового общения?
- 19. Специфика делового общения.
- 20. Что в себя включает когнитивный компонент межличностных отношений?
- 21. Что в себя включает эмоциональный компонент межличностных отношений?
- 22. Что в себя включает поведенческий компонент межличностных отношений?
- 23. Дайте характеристику официальным и не официальным отношениям.
- 24. Дайте характеристику деловым и личным взаимоотношениям
- 25. Дайте характеристику рациональным и эмоциональным отношениям.
- 26. Дайте характеристику субординационным и паритетным отношениям.
- 27. Дайте определение понятию «конфликт».
- 28. Перечислите основные типы конфликтов.
- 29. Перечислите структурные методы управления конфликтами.
- 30. Факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей.
- 31. На какие вопросы необходимо себе ответить при подготовке к деловой беседе по телефону?
- 32. Каких выражений следует избегать при общении по телефону?
- 33. Какова продолжительность делового завтрака?
- 34. Особенности делового ужина?

### Тесты для самоконтроля

<p>1. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) перцептивная;</li> <li>Б) коммуникативная;</li> <li>В) интерактивная;</li> <li>Г) нейтральная.</li> </ul>	<p>2. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное;</li> <li>Б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;</li> <li>В) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностное;</li> <li>Г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное.</li> </ul>
<p>3. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут»?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) инструментальное общение;</li> <li>Б) светское общение;</li> <li>В) примитивное общение;</li> <li>Г) манипулятивное общение.</li> </ul>	<p>4. К какому типу конфликта можно отнести ситуацию когда «к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) межличностный конфликт;</li> <li>Б) внутриличностный конфликт;</li> <li>В) мотивационный конфликт;</li> <li>Г) конфликт коммуникации.</li> </ul>



<p>5. «Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника» - относится к следующему виду общения:</p> <p>А) Контакт масок;  Б) Ритуальное общение;  В) Примитивное общение;  Г) Целевое общение.</p>	<p>6. По <i>целям</i> общение делится на следующие виды:</p> <p>А) _____ непосредственное, опосредствованное;  Б) прямое, косвенное;  В) вербальное, невербальное;  Г) биологическое, социальное.</p>
<p>7. Аффективно-коммуникативная функция делового общения заключается:</p> <p>А) в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами;  Б) в восприятие и понимание другого человека, в том числе партнера по общению;  В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия;  Г) в обмене между партнерами не только знаниями и идеями, но и действиями.</p>	<p>8.Какой вид делового общения (<i>по содержанию</i>) лишней:</p> <p>А) Перцептивное;  Б) Материальное;  В) Кондиционное;  Г) Мотивационное;  Д) Когнитивное;  Е) Деятельностное.</p>
<p>9.Общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности является:</p> <p>А) Перцептивное;  Б) Материальное;  В) Кондиционное;  Г) Мотивационное;  Д) Когнитивное;  Е) Деятельностное.</p>	<p>10. Общение преследующее цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида - это:</p> <p>А) Перцептивное общение;  Б) Биологическое общение;  В) Кондиционное общение;  Г) Социальное общение;  Д) Прямое общение;  Е) Деятельностное общение.</p>

### Список рекомендуемой литературы

Основная [1].

Дополнительная [5].

## **Тема 7. Методы группового общения и деловые переговоры.**

**Цель:** Изучить особенности публичного выступления. Рассмотреть основные требования предъявляемые к деловой беседе, полемике, дискуссии, разрешению спорных неоднозначных вопросов.

### **Учебные вопросы:**

1. Публичное выступление.
2. Деловая беседа.
3. Деловая полемика, спор, дискуссия.
4. Деловое совещания и собрания.
5. Деловые переговоры.
6. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.

### **Методические рекомендации по изучению темы**

Изучив тему, слушатель **должен:**

*знать:*

- основы публичных выступлений;
- порядок ведения спора и дискуссии
- организацию деловых совещаний

*уметь:*

- вести спор и дискуссию;
- вести деловые переговоры;
- выделять позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии;
- анализировать информацию специализированной научной литературы для поиска необходимой информации.

### **Темы докладов и рефератов**

1. Публичные выступления.
2. Деловая беседа.
3. Деловая полемика, спор, дискуссия.
4. Деловые совещания и собрания.
5. Деловые переговоры.
6. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
7. Основные требования к ведущему групповой дискуссии и характеристика позитивного стиля работы ведущего.
8. Деструктивные модели поведения ведущего.
9. Позитивные и негативные модели поведения участников групповой дискуссии.
10. Нормы речевого этикета.
11. Деловая риторика.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Цели публичного выступления.
2. Что в себя включает этап публичного выступления «Сбор информации»?

3. Что в себя включает этап публичного выступления «Подготовка речи»?
4. Что значит культура речи в публичном выступлении?
5. Как достигается активизация аудитории в процессе публичного выступления?
6. Что значит техническая грамотность в публичном выступлении?
7. Как можно использовать невербальных средств общения в публичном выступлении?
8. Порядок завершения деловой беседы.
9. Что в себя включают конструктивные цели ведения спора?
10. Что в себя включают Деструктивные цели ведения спора?
11. Перечислите виды деловых совещаний.
12. Перечислите основные этапы проведения деловых совещаний.
13. Рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненным.
14. Перечислите основные этапы проведения деловых переговоров?

### Тесты для самоконтроля

1. Оптимальная продолжительность проведения деловой беседы: А) 20 минут; Б) 30 минут; В) 40 минут; Г) 50 минут.	2. Использование в начале беседы личных впечатлений относится к методу.... А) «снятие напряжения»; Б) «стимулирование воображения»; В) «зацепки»; Г) «прямого подхода».
3. К какому подходу в ведении спора относится ситуация когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке другого или других собеседников А) «логический»; Б) «эристический»; В) «софический»; Г) «авторитарный»; Д) «демагогический»; Е) «прагматически».	4. Почти все люди испытывают некоторый страх, оказавшись в ситуации, когда им необходимо принимать решение. В связи с этим целесообразно говорить лишь об условном решении, чтобы собеседник расслабился и привыкал к нему постепенно. Как называется прием который можно применить в этой ситуации? А) «Поэтапные решения»; Б) «Альтернативные решения»; В) «Ключевой вопрос»; Г) «Прямое ускорение»; Д) «Гипотетический подход».
5. На какой фазе деловой беседы формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме. А) «Начало беседы»; Б) «Передача информации»; В) «аргументации»; Г) «нейтрализации замечаний»; Д) «принятия решений»; Е) завершения беседы».	6. Какой из подходов к ведению спора В.И.Андреев не выделил: А) эвристический; Б) авторитарный; В) тоталитарный; Г) софический.

### Список рекомендуемой литературы

Основная [1,2].

Дополнительная [5].

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА

С целью более прочного усвоения материала и в качестве условия сдачи зачета обучающиеся пишут реферат по одной из предложенных преподавателем тем. Реферат представляет собой один из этапов научно-исследовательской деятельности, его основными **задачами** являются:

1. Углубление теоретических знаний;
2. Развитие у обучающихся способностей обобщать и анализировать результаты, умения работать со специальной литературой;
3. Закрепление и развитие практических умений и навыков, творческого переноса изученной теории для решения практических задач;
4. Овладение фундаментальными основами будущей профессии.

### I. Подготовительная работа:

1. Четко сформулируйте тему, которая кратко выразила бы суть. Подумайте, какие вопросы и в какой последовательности вам необходимо раскрыть. Это поможет создать план.

2. Изучение литературы по этой теме. По предметному каталогу определите основную литературу: монографические исследования, работы отдельных авторов, сборники работ, включая журнальные и газетные публикации. По алфавитному каталогу познакомьтесь с работами других исследователей (авторов), они могут пригодиться.

3. Читайте выбранное, обратите внимание на ссылки, они могут пригодиться для того, чтобы просмотреть и эту литературу. В ходе работы делайте выписки – на карточках, листках, с указанием труда, страницы и т.п.

4. Объем подготовительной работы определяется целью реферата: выступление на семинаре, зачетная работа и т.п.

Реферат пишется по плану:

Во введении – объясните, чем руководствовались при выборе темы, ее значение и актуальность.

В параграфах не забывайте о проблемных, спорных мнениях по тому или иному вопросу.

Раскрывая содержание темы, пишите логично, последовательно, высказывания авторов, на которых ссылаетесь, берите в кавычки, ставьте № цитаты по порядку, в сносках указывайте имя автора, название сочинения, год, страницу.

В заключении дайте основные выводы, к которым пришли. Обоснуйте, что дала вам работа над темой.

В конце реферата – в алфавитном порядке приведите список всей использованной литературы: ф.и.о. автора, название труда или учебника, год, издательство, общий объем в страницах.

II. Изучение трудов и создание картотеки для написания реферата:

1. Сформулируйте общее представление о произведении (заголовок, оглавление, просмотрите текст). Цели его создания: дата написания, исторические причины написания произведения автором и пр.

2. Внимательно прочитайте текст, возвращаясь к отдельным его положениям, выделяя неясности (используйте словари, справочники).

3. Разделите текст на части. Выделите основные положения автора, его аргументы. Обратите внимание на многообразие связей, в котором затрагивается данный вопрос.

4. Раскройте связь теоретических положений и конкретных фактов, которые в совокупности служат основой для выводов автора.

5. Просмотрите еще раз текст. Установите логические связи между выделенными частями, составьте план-структуру.

Подготовьте тезисы (конспект). В тезисной форме подготовьте устное выступление. Конспект требует не только фиксации основных положений, но и приведения рассуждений, доказательств. В том числе, собственные замечания.

Как его составить? После ознакомления с произведением, составьте его план (название, автор, год издания). Конспект разделите на части, по пунктам плана. Каждая часть должна содержать изложение какого-то положения, его аргументацию. В ходе работы подчеркивайте наиболее существенное, делайте пометки.

Структура реферата должна отвечать требованиям, предъявляемым к ней, и включает в себя ряд обязательных элементов: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список используемых источников.

При работе над рефератом рекомендуется использовать дополнительный материал (научные труды, статьи из журналов, материалы электронных СМИ и пр.), при этом следует рассчитывать, что объем реферата должен составлять не менее 13-15 пронумерованных страниц печатного текста в формате А4, выполненного 14 кеглем с полуторным интервалом.

### **Примерная тематика рефератов**

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона в общении.
8. Виды взаимодействий.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
11. Защитные механизмы.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Общение в организации. Специфика общения в организации.

- 14.Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
- 15.Поведение человека в организации.
- 16.Типы сотрудников.
- 17.Виды делового общения.
- 18.Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
- 19.Убеждающая коммуникация.
- 20.Соппротивление убеждению.
- 21.Публичная (ораторская) речь.
- 22.Основы этикета в деловом общении.
- 23.Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
- 24.Организация делового завтрака, обеда, ужина.
- 25.Поведение собеседников различных психологических типов. Защита от некорректных собеседников.
- 26.Психологические аспекты имиджа делового человека.
- 27.Принципы успешной организации времени делового человека.
- 28.Деловое совещания и собрания.
- 29.Деловые переговоры.
- 30.Взаимное восприятие и познание партнеров по общению.
- 31.Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
- 32.Основы графологии в деловом общении.
- 33.Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения.
- 34.Психологический стресс и его фазы
- 35.Общение на разных стадиях взаимоотношений.
- 36.Самораскрытие и обратная связь в общении.
- 37.Разрыв отношений.
- 38.Деловая беседа.
- 39.Деловая переписка.
- 40.Этика телефонного разговора.
- 41.Этикет с подчиненными.
- 42.Этикет с начальством.

### **Вопросы и задания для самостоятельной работы**

В качестве задания для самостоятельной работы предлагается написание эссе по некоторым проблемным вопросам по содержанию курса дисциплины.

Примерный перечень проблемных вопросов:

1. Теория взаимоотношений и межличностных потребностей
2. Основные факторы динамики работоспособности.
3. Состояния утомления и психического пресыщения в процессе общения
4. Несовместимость эгоцентризма с профессиональной позицией психолога.
5. Содержание и значение процесса стереотипизации.
6. Социальная обусловленность речи и слова «маркеры».

7. Психологический контекст общения: реальные и фантомные системы отношений.
8. Сюжетно-ролевые и спонтанно-ролевые игры.
9. Имитационные игры.
10. Деловые игры.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Зачет является формой итогового контроля успеваемости курсантов и студентов. Он проводится в объеме рабочих программ по дисциплине.

Цель зачета - выявить и оценить теоретические знания, практические умения и навыки курсантов и студентов за полный курс или часть (раздел) дисциплины.

Зачет по дисциплине проводится согласно Положению о зачетах и экзаменах Ивановской пожарно-спасательной академии ГПС МЧС России.

### **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации (в форме зачета) по итогам освоения дисциплины «Деловое общение»**

1. Общение как реализация общественных и межличностных отношений.
2. Значение общения для развития индивида и общества.
3. Единство общения и деятельности.
4. Историческое развитие форм общения в человеческом обществе.
5. Взаимосвязь социальной ситуации в обществе, в группе и стиля общения.
6. Этика делового общения.
7. Основные профессиональные требования к позиции психолога и психологические средства, обеспечивающие их реализацию.
8. Психологические технологии и этический фундамент профессиональной деятельности.
9. Искусство общения и искусство самообладания.
10. Коммуникативная компетентность и социальный интеллект личности.
11. Структура общения.
12. Социальная перцепция.
13. Идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы восприятия и понимания партнеров по общению.
14. Деловые переговоры: их характер, определение целей, организация.
15. Психологические закономерности ведения переговоров.
16. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
17. Детерминанты первого впечатления.
18. Коммуникативные задачи.
19. Вербальные средства общения.
20. Психоэнергетический потенциал деловой личности.
21. Манипулятивные схемы общения.
22. Результативность, эффективность общения и деятельности.
23. Психологический стресс и его фазы.
24. Саморегуляция функциональных состояний.
25. Наиболее вредоносные факторы психологического стресса: физические и психологические.
26. Субъективная подверженность стрессу в результате общения.
27. Психологические спецсредства совладания со стрессом.
28. Групповая дискуссия как базовый метод для других активных форм работы



с группой.

29. Основные правила проведения групповой дискуссии.
30. Деловая полемика, спор, дискуссия.
31. Особенности проведения и основные сферы применения.
32. Психологические закономерности ведения переговоров.
33. Особенности деловой переписки.
34. Электронная деловая коммуникация.
35. Психологические уловки-манипуляции и их нейтрализация.
36. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
37. Начало и установление взаимоотношений.
38. Самораскрытие и обратная связь в общении.
39. Разрыв отношений.
40. Электронные коммуникации в общении на современном этапе.
41. Стили, уровни, стратегии и средства общения.
42. Конфликт, виды конфликтов и пути разрешения конфликтов в деловых коммуникациях.
43. Основы графологии в деловом общении.
44. Деловые совещания и собрания.
45. Синтоническая модель общения.
46. Основные закономерности проксемики.
47. Принципы ведения спора.
48. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в деловых коммуникациях.
49. Психологические закономерности ведения переговоров.
50. Основные факторы, определяющие характер и результативность общения.
51. Три основные группы средств реализации коммуникативных задач: вербальные и паравербальные, невербальные, ситуативные.
52. Основы публичного выступления.
53. Деловая дискуссия.
54. Основные правила проведения групповой дискуссии.
55. Психологические закономерности ведения переговоров.
56. Начало и установление взаимоотношений.
57. Принципы ведения делового совещания.
58. Этический фундамент профессиональной деятельности
59. Внешний вид в деловых переговорах.
60. Техника активного слушания, как психологический прием.