

Министерство образования Белгородской области  
ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА  
И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Специальность 46.02.01 Документационное обеспечение управления и  
архивоведение**  
на базе среднего общего образования

2022г.

Организация-разработчик:

**ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»**

Разработчик:

Провоторова Е. М. - преподаватель специальных дисциплин

ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»

## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>Цели и задачи практических занятий .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Основные требования к оформлению и защите практических занятий .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Тематика и содержание практических занятий .....</b>	<b>6</b>
	<b>Используемая литература.....</b>	<b>25</b>

## Введение

Дисциплина ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения изучает закономерности общения, межличностного познания и группового поведения, а также раскрывается значение этики и деловой культуры при установлении контактов. Знание психологии, этики общения и культуры поведения всегда востребованы и практически необходимы, особенно для тех, кто по роду своего занятия должен эффективно и грамотно общаться с людьми, кто стремится совершенствовать межличностные отношения.

Основной целью учебной дисциплины является формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

На освоение дисциплины, согласно базовому учебному плану отведено:

обязательной аудиторной учебной нагрузки (всего): 54 часа

в том числе практических занятий: 18 часов.

### 1. Цели и задачи практических занятий

**Основной целью** практических занятий по дисциплине ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения является овладение обучающимися общими представлениями, умениями и навыками в области делового общения, необходимыми в процессе становления конкурентоспособного специалиста, а также в системе социальных отношений.

Достижение данной цели предполагает решение следующих задач:

- формирование потребности в развитии коммуникативных способностей как лично-значимых в процессе профессиональной подготовки обучающихся;

- овладение современными научными знаниями в области общения, формирование на их основе умений и навыков, необходимых для грамотного проектирования, организации, контроля и коррекции делового общения;
- формирование умений и навыков, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами;
- продуцирование связных, правильно построенных монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуации общения.

**Практические занятия направлены на усвоение обучающимися** предмета, задач, методов культуры делового общения; основных понятий культуры делового общения; специфики делового общения, его видов и форм.

**Практические занятия направлены на формирование следующих умений обучающихся:** учитывать в своей профессиональной деятельности социально – психологические особенности взаимодействия и общения внутри производственной группы; выбирать стратегию коммуникативного поведения.

**Практические занятия направлены на овладение обучающимися** норм делового общения, формул речевого этикета, приемов эффективного слушания, приемов ораторского искусства, приемов и способов разрешения конфликтных ситуаций.

Приступая к занятиям, обучающийся должен изучить методические рекомендации к практической работе.

Каждая практическая работа рассчитана на небольшое количество часов (2 часа), поэтому от обучающегося следует ожидать сосредоточенности, хорошей трудовой дисциплины и понимания значения полученных в ходе исследований знаний для овладения специальностью.

## **2. Основные требования к оформлению и защите практических занятий**

К практическим занятиям предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке обучающихся.

В каждой практической работе определена цель работы, приведены основные понятия, методика эксперимента, указаны задания к выполнению работы.

Работы выполняются индивидуально в тетради для практических работ. По окончании занятия обучающийся обязан привести рабочее место в порядок, затем оформить отчет в тетради по каждой работе отдельно.

Отчет должен содержать:

- название темы, цель работы и порядок ее выполнения;
- содержание работы;
- выводы по полученным результатам.

После оформления отчета и теоретической защиты обучающийся получает зачёт по данной практической работе.

Защита работы включает в себя демонстрацию результатов выполнения задания с необходимыми объяснениями, а также собеседование по теории (ответы на вопросы).

Работа должна быть защищена не позднее занятия, следующего за тем, на котором было выдано задание.

### 3. Тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие № 1. Деловой этикет.

Практическое занятие № 2. Деловая переписка.

Практическое занятие № 3. Особенности профессиональной этики госслужащего.

Практическое занятие № 4. Психологические механизмы восприятия и искажения, возникающие в процессе общения.

Практическое занятие № 5. Невербальные средства общения.

Практическое занятие № 6. Деловая беседа

Практические занятия № 7. Публичное выступление.

Практическое занятие № 8. Правила слушания или искусство слушать собеседника.

Практическое занятие № 9. Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях

#### Практическое занятие № 1

*Тема занятия:* Деловой этикет

*Цель занятия:* - изучить основные заповеди делового этикета  
- закрепить полученные знания по речевому этикету.

#### *Теоретическая часть:*

В начале XVIII века Петр Великий издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету».

**Этикет** — слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Родиной этикета считается Италия. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе и т.д.

К сожалению, в жизни мы нередко сталкиваемся с грубостью и резкостью, неуважением к личности другого. Причина в том, что мы недооцениваем значение культуры поведения человека, его манер.

**Манеры** — это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

Хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека в проявлении своих поступков, умение контролировать свое поведение, внимательно и тактично обращаться с другими людьми. Дурными манерами считаются: привычка громко говорить и смеяться; развязность в поведении; употребление нецензурных выражений; грубость; неряшливость внешнего вида; проявление недоброжелательности к окружающим; неумение сдерживать свое раздражение; бестактность. Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а подлинная культура поведения — там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми.

**Деловой этикет** — это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях. Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками,

должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.

Джен Ягер сформулировала **шесть основных заповедей делового этикета**.

**1. Делайте все вовремя.** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

**2. Не болтайте лишнего.** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

**3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.** Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

**4. Думайте о других, а не только о себе.** Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

**5. Одевайтесь, как положено.**

**6. Говорите и пишите хорошим языком.**

Этикет выражается в самых разных сторонах нашего поведения. Например, этикетное значение могут иметь разнообразные движения человека, позы, которые он принимает. Сравните вежливое положение лицом к собеседнику и невежливое — спиной к нему. Такой этикет называется **невербальный** (т.е. бессловесный). Однако самую важную роль в этикетном выражении отношений к людям играет речь — это **словесный этикет**.

Персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210— 1292) сказал: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал». Сказанное слово, будто индикатор, покажет уровень культуры человека. И. Ильф и Е. Петров в романе «Двенадцать стульев» высмеяли жалкий набор слов из лексикона Элочки-«людоедки». А ведь Элочка и ей подобные встречаются нередко и разговаривают они на жаргоне. Жаргон — это «испорченный язык», цель которого обособить какую-то группу людей от остальной части общества. Важнейшей стороной речевого этикета является недопустимость жаргонных слов и нецензурной лексики.

Заметное место в деловом этикете занимают слова приветствия, благодарности, обращения, извинения. Продавец обратился к покупателю на «ты», кто-то не поблагодарил за услугу, не извинился за проступок — такое неисполнение норм речевого этикета оборачивается обидой, а порой и конфликтами.

Специалисты по деловому этикету большое значение придают **обращению**, ведь от того, как мы обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения.

При применении любой формы обращения следует помнить, что оно должно демонстрировать уважение к человеку, учитывать пол, возраст и конкретную обстановку. Важно точно чувствовать, к кому мы обращаемся.

Как следует обращаться к коллегам, подчиненным, руководителю? Ведь выбор обращения в официальных отношениях довольно ограничен. Официальными формами обращения в деловом общении являются слова «господин» и «товарищ». Например, «господин директор», «товарищ Иванов», т.е. после слов обращения необходимо указывать на должность или фамилию. Часто можно услышать, как руководитель обращается к подчиненному по фамилии: «Петров, принеси-ка мне отчет за I квартал». Согласитесь, что такое обращение имеет оттенок неуважительного отношения руководителя к подчиненному. Поэтому такое обращение использовать не следует, лучше заменить его именем-отчеством. Обращение по имени-отчеству соответствует русской

традиции. Это не только форма обращения, но и демонстрация уважительного отношения к человеку, показатель его авторитета, занимаемого положения в обществе.

Полуофициальным обращением является обращение в форме полного имени (Дмитрий, Мария), которое предполагает использовать в разговоре как обращение «ты», так и «вы». Данная форма обращения встречается нечасто и может настраивать собеседников на строгую тональность разговора, на его серьезность, а иногда означает недовольство говорящего. Обычно такое обращение используют старшие по отношению к младшим. В официальных отношениях следует обращаться всегда на «вы». Сохраняя официальность отношений, стремитесь вносить в них элемент доброжелательности и теплоты.

Необходимо соблюдать деликатность, чтобы любое обращение не превращалось в фамильярность и панибратство, которые характерны при обращении только по отчеству: «Николаич», «Михалыч». Обращение в такой форме возможно со стороны пожилого подчиненного, чаще всего рабочего, к молодому начальнику (мастеру, бригадиру). Или, наоборот, молодой специалист обращается к пожилому рабочему: «Петрович, постарайся закончить работу к обеду». Но иногда такое обращение несет оттенок самоиронии. При этой форме разговора используется обращение на «ты».

В деловом общении большое значение придается переходам в обращении с «вы» на «ты» и наоборот, переходу от официального обращения к полуофициальному и бытовому. Эти переходы выдают наше отношение друг к другу. Например, если начальник всегда обращался к вам по имени-отчеству, а затем, вызвав к себе в кабинет, вдруг обратился по имени, можно предположить, что предстоит доверительная беседа. И напротив, если в общении двух людей, у которых было принято обращение по имени, вдруг используется имя-отчество, то это может говорить о натянутости отношений или официальности предстоящего разговора.

Немаловажное место в деловом этикете занимает приветствие. Встречаясь друг с другом, мы обмениваемся фразами: «Здравствуй», «Добрый день (утро, вечер)», «Привет». Люди по-разному отмечают встречу друг с другом: например, военные отдают честь, мужчины обмениваются рукопожатием, молодежь машет рукой, иногда люди при встрече обнимаются. В приветствии мы желаем друг другу здоровья, мира, счастья

Входя в кабинет (комнату, приемную) принято приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними. Первым здоровается младший, мужчина с женщиной, подчиненный с начальником, девушка с пожилым мужчиной, но при рукопожатии порядок обратный: первым руку подает старший, начальник, женщина. Если женщина ограничивается при приветствии поклоном, то мужчине не следует протягивать ей руку. Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-либо преграду.

Здороваясь с мужчиной, женщина не встает. Мужчине, здороваясь, всегда рекомендуется вставать, за исключением случаев, когда это может потревожить окружающих (театр, кино) или когда это сделать неудобно (например, в машине). Если мужчина желает подчеркнуть особое расположение к женщине, то при приветствии он целует ей руку. Женщина подает руку ребром ладони к полу, мужчина поворачивает ее руку так, чтобы она была сверху. Рекомендуется наклониться к руке, но прикасаться к ней губами не обязательно, при этом помните, что прикадываться к руке дамы лучше в помещении, а не на улице. Правила приветствовать друг друга действуют у всех народов, хотя формы проявления могут существенно различаться.

Обязательным условием делового контакта является культура речи. Культурная речь — это прежде всего правильная, грамотная речь и, кроме того, верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (является интересным собеседником), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;



- не использовать обороты, содержащие лишние слова (например, «абсолютно новый» вместо «новый»);

- избавляться от слов-«паразитов» («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);

- избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подобающего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

### ***Практическая часть:***

1. Прокомментируйте «заповеди» делового этикета, сформулированные Джен Ягер с позиций своей будущей профессии.
  2. Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Опишите, какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?
  3. Охарактеризуйте роль речевого этикета для вашей будущей профессии.
  4. Перечислите основные формы обращения и приветствия. Какие из них, вы используете в повседневной жизни? Чего нельзя делать во время приветствия?
  5. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».
- Выводы.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Что означает слово «этикет»?
2. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?
5. чего нельзя делать во время приветствия?

## **Практическое занятие № 2**

*Тема занятия:*            **Деловая переписка**

*Цель занятия:*            - ознакомиться с основными требованиями составления делового письма;  
   - изучить виды писем и правила написания резюме.

### ***Теоретическая часть:***

Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. Подсчитано, что на составление служебных документов и работу с ними у некоторых категорий работников аппарата управления тратится от 30 до 70 % рабочего времени.

Служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия, фирмы.

При составлении делового письма необходимо соблюдать следующие требования:

- исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме;
- письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения.

Фразы должны легко читаться, нежелательно использование большого количества причастных и деепричастных оборотов;

- письмо должно состояться только по одному вопросу, при этом его текст надо разбить на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь один аспект данного вопроса;
- письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным;
- письмо должно быть написано в нейтральном тоне, нежелательно употребление метафор и эмоционально-экспрессивных фраз;
- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста;
- с точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным, так как орфографические, синтаксические и стилистические ошибки производят плохое впечатление и действуют на адресата раздражающе;
- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.

При деловой переписке следует помнить, что восприятие письма зависит не только от содержания, но и от конверта и бланка фирмы. Почтовая бумага должна быть хорошего качества, а цвет бумаги — светлым: белым, светло-серым, кремовым и т. п. Вверху или сбоку листа небольшими буквами должно быть напечатано название организации, возможно, ее эмблема или логотип (словесная форма товарного знака), а в некоторых случаях — имя и фамилия сотрудника и, может быть, его должность. Кроме того, деловые письма могут быть выполнены и на обычной почтовой бумаге. Вопрос о том, целесообразно ли дать сотруднику право пользоваться бумагой, где указаны не только название фирмы, но и фамилия и должность сотрудника, решается руководством организации.

Помните, что просьбу нужно формулировать так, чтобы у адресата выбор вариантов был ограничен, поскольку чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха. Использование стандартизированных словесных оборотов не только позволяет исключить ненужный эмоциональный тон письма, но и является выражением деловой вежливости.

Наиболее часто в деловой сфере используются следующие виды **деловых писем**.

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. Письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.).
6. Письмо-напоминание.
7. Письмо-уведомление.
8. Письмо-благодарность.

Деловое письмо должно всегда подписываться от руки. Вопрос об отправке письма по факсу или в конверте почтой решается в зависимости от обстоятельств и желания деловых партнеров. На все письма следует обязательно давать ответ, даже если он отрицательный или вызывает затруднения, при этом нужно выдерживать сроки ответа.

Кроме деловой корреспонденции, курсирующей между организациями, существует и внутриорганизационная переписка.

Содержание **внутренней переписки** может быть различным, но оно должно отвечать некоторым **общим правилам**:

- письмо должно быть лаконичным;
- обязательно должна проставляться дата;
- письмо не должно содержать клеветнических измышлений;
- должна быть разборчивая подпись.

#### ***Практическая часть:***

1. Напишите образец резюме по следующей схеме:

- Ф.И.О.
- Адрес проживания
- цель

- образование
- опыт работы
- навыки
- личные качества
- личные данные
- дополнительные сведения
- рекомендации.

2. Специалист в области делового письма американец Р. Теппер полагает, что правильно составленные деловые письма строятся по одной схеме. Начальные строки привлекают **внимание**, следующие за ними одно или два предложения пробуждают **интерес** читателя, затем в двух абзацах высказывается **просьба**, а последняя часть заставляет читателя **действовать**.

Напишите образец делового письма по предложенной схеме:

**Внимание:** «Уважаемая (ый) \_\_\_\_\_»

Я хочу сообщить Вам нечто важное (интересное)»

**Интерес:** «Мы (я) предлагаем Вам то, что может существенно улучшить Вашу жизнь...»

**Просьба:** «Нам требуется помощь людей, готовых вложить хотя бы... в благородное, патриотическое дело...»

**Действие:** «Мы призываем Вас присоединиться к тысячам добрых людей...»

Выводы.

#### *Контрольные вопросы:*

1. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
2. Перечислите виды деловых писем.
3. Почему деловую переписку называют общением в миниатюре?
4. От чего зависит восприятие письма?
5. Перечислите правила внутриорганизационной переписки.

### **Практическое занятие № 3**

*Тема занятия: Особенности профессиональной этики госслужащего.*

#### **Цель занятия:**

- ознакомление с основами профессиональной этики;
- изучение профессиональной этики госслужащего.

#### *Теоретическая часть:*

#### Основные принципы и правила служебного поведения государственных (муниципальных) служащих

1. Основные принципы служебного поведения государственных (муниципальных) служащих являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с нахождением их на государственной и муниципальной службе.

2. Государственные (муниципальные) служащие, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы государственных органов и органов местного самоуправления;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности как государственных органов и органов местного самоуправления, так и государственных (муниципальных) служащих;

в) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий соответствующего государственного органа и органа местного самоуправления;

г) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

д) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

е) уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы либо органы местного самоуправления обо всех случаях обращения к государственному (муниципальному) служащему каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

ж) соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, исполнять обязанности, связанные с прохождением государственной и муниципальной службы;

з) соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

и) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

к) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

л) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

м) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении государственным (муниципальным) служащим должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету государственного органа либо органа местного самоуправления;

н) принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;

о) не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих и граждан при решении вопросов личного характера;

п) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, его руководителя, если это не входит в должностные обязанности государственного (муниципального) служащего;

р) соблюдать установленные в государственном органе или органе местного самоуправления правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

с) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе государственного органа или органа местного самоуправления, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

т) воздерживаться в публичных выступлениях, в том числе в средствах массовой информации, от обозначения стоимости в иностранной валюте (условных денежных единицах) на территории Российской Федерации товаров, работ, услуг и иных объектов гражданских прав, сумм сделок между резидентами Российской Федерации, показателей бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации, размеров государственных и муниципальных заимствований, государственного и муниципального долга, за исключением случаев, когда это необходимо для точной передачи сведений либо предусмотрено законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, обычаями делового оборота;

у) постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

3. Государственные (муниципальные) служащие обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные и федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

4. Государственные (муниципальные) служащие в своей деятельности не должны допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов, исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам.

5. Государственные (муниципальные) служащие обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Государственные (муниципальные) служащие при исполнении ими должностных обязанностей не должны допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

При назначении на должность государственной или муниципальной службы и исполнении должностных обязанностей государственный (муниципальный) служащий обязан заявить о наличии или возможности наличия у него личной заинтересованности, которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных обязанностей. Государственный (муниципальный) служащий обязан представлять сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих и членов своей семьи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Государственный (муниципальный) служащий обязан уведомлять представителя нанимателя, органы прокуратуры Российской Федерации или другие государственные органы обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных правонарушений.

8. Уведомление о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, за исключением случаев, когда по данным фактам проведена или проводится проверка, является должностной обязанностью государственного (муниципального) служащего.

9. Государственному (муниципальному) служащему запрещается получать в связи с исполнением им должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения). Подарки, полученные государственным (муниципальным) служащим в связи с протокольными мероприятиями, со служебными командировками и с другими официальными мероприятиями признаются соответственно федеральной собственностью, собственностью субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и передаются государственным (муниципальным) служащим по акту в государственный орган или орган местного самоуправления, в котором он замещает должность государственной или муниципальной службы, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

10. Государственный (муниципальный) служащий может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в государственном органе или органе местного самоуправления норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Государственный (муниципальный) служащий обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей. Государственный (муниципальный) служащий, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим государственным (муниципальным) служащим, должен быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в государственном органе либо его подразделении (органе местного самоуправления либо его подразделении) благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

12. Государственный (муниципальный) служащий, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим государственным (муниципальным) служащим, призван:

- а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;
- б) принимать меры по предупреждению коррупции;
- в) не допускать случаев принуждения государственных (муниципальных) служащих к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

13. Государственный (муниципальный) служащий, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим государственным (муниципальным) служащим, должен принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему государственные (муниципальные) служащие не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

14. Государственный (муниципальный) служащий, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим государственным (муниципальным) служащим, несет | ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействие подчиненных ему сотрудников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял меры по недопущению таких действий или бездействия.

### III. Рекомендательные этические правила служебного поведения государственных (муниципальных) служащих

1.. В служебном поведении государственному (муниципальному) служащему необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

2. В служебном поведении государственный (муниципальный) служащий воздерживается от:

- а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- г) курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

3. Государственные (муниципальные) служащие призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Государственные (муниципальные) служащие должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

4. Внешний вид государственного (муниципального) служащего при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий службы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважительному отношению граждан к государственным органам и органам местного самоуправления, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

### ***Практическая часть:***

1. Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность, корректность. Дайте определение этим понятиям.
2. . К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

3. Сформулируйте особенности профессиональной этики госслужащего.

Выводы.

#### ***Контрольные вопросы:***

1. Что такое профессиональная этика?
2. Какой особенности имеет работа госслужащего?
3. Какие требования предъявляются к словам и действиям госслужащего?

### **Практическое занятие № 4**

**Тема занятия: Психологические механизмы восприятия и искажения, возникающие в процессе общения.**

**Цель занятия:** - изучить основные виды искажений, возникающих в процессе общения;  
- ознакомиться с основными тактиками защиты от действий манипулятора.

#### ***Теоретическая часть:***

Социальная перцепция – это восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов. Качество такого восприятия зависит не только от характеристик стимула, но и от прошлого опыта воспринимающего субъекта, его целей, намерений, значимости ситуации (в отличие от восприятия неодушевленных предметов). Воспринимающий субъект не является пассивным или безразличным, он концентрирует свое внимание не на образе как отражении реальности, а на смысловых и оценочных интерпретациях объекта восприятия, в том числе причинных (каузальная атрибуция).

Каждого человека отличает **определенная манера поведения, жесты, походка, движения тела**. Интересно, что когда люди давно не виделись, они узнают друг друга чаще всего не по лицу, которое очень изменилось, а по отдельным жестам и манере движения.

Внешнее впечатление составлено. Можно добавить: одежда человека тоже влияет на его восприятие, не зря существует пословица “по одежке встречают, по уму провожают”.

А дальше мы уже присматриваемся к личностным качествам человека. Кто он? Что из себя представляет? Можно ли ему довериться? И тут, как правило, в ход идут **сложившиеся социальные стереотипы, установки, эталоны** восприятия, житейские представления, сформированные у каждого человека и, конечно, уровень психологической культуры в части умения воспринимать и оценивать другого.

**Социальный стереотип** – упрощенное, часто схематизированное и искаженное, характерное для сферы обыденного сознания представление о каком-либо социальном объекте (группе, человеке, принадлежащем к какой-либо социальной группе и др.). Социальный стереотип фиксирует в себе некоторые, порой несущественные черты объекта, обладающие, однако, некоторой устойчивостью.

*Пример социального стереотипа:* многие люди считают, что профессор рассеян, близорук и не приспособлен к повседневной жизни; студент всегда остроумен, подвижен и никогда не готов к экзамену; все англичане хитроумны, надменны и хладнокровны, а французы только и думают о любви.

*Внешние признаки:* большой лоб - умный; квадратный подбородок - сильная воля; полные люди - добродушные; худые - сердитые и замкнутые.

Встречая нового человека, мы сразу относим его к определенной категории и стоим свое поведение в соответствии со сложившимся стереотипом. Чаще всего срабатывают этнические и национальные стереотипы.

Формирование образа другого человека осуществляется тогда путем стереотипизации. Проблема в том, насколько точным является первое впечатление.

Почти каждый взрослый человек, имеющий опыт общения, может по внешности человека, его одежде, манере говорить и поведению достаточно точно определить многие его социально-психологические характеристики: психологические черты, возраст, социальный слой, примерную профессию. Но! - эта точность бывает только в нейтральных ситуациях. Как только идет эмоциональное вовлечение (чем больше люди заинтересованы друг в друге) - резко возрастает процент ошибок.

Психологи различают *три типа установки на восприятие другого человека: позитивная, негативная и адекватная.* При позитивной установке мы переоцениваем положительные качества и даем человеку большой аванс, который проявляется в неосознаваемой доверчивости. негативная установка приводит к тому, что воспринимаются в основном отрицательные качества другого человека, что выражается в недоверчивости, подозрительности.

Лучше всего, конечно, адекватная установка на то, что у каждого человека есть как положительные, так и отрицательные качества. Главное, как они сбалансированы и оцениваются самим человеком. Наличие установок рассматривается как неосознаваемая предрасположенность воспринимать и оценивать качества других людей. Эти установки лежат в основе типичных искажений представлений о другом человеке.

Приведем примеры нескольких искажений.

**“Эффект ореола”** - влияние общего впечатления о человеке на восприятие и оценку отдельных свойств его личности. Если в группе или у руководителя сложилось мнение о человеке, что он очень хороший, то его плохой поступок расценивается как случайность. И, наоборот, если все считают кого-то плохим, то хороший поступок этого человека также оценивается как случайность.

**“Эффект последовательности”** - на суждение о человеке наибольшее влияние оказывают сведения, предъявленные о нем в первую очередь. Обычно тот, кто хочет навредить человеку, узнав о нем что-то негативное или недостойное, спешит тут же поделиться информацией, даже не проверив ее. Оправдываться и доказывать, что все было не так, на таком неблагоприятном фоне значительно труднее и бесперспективнее.

Очень распространен **“эффект авансирования”** - человеку приписывают несуществующие положительные качества, а сталкиваясь с его не адекватным представлению поведением, разочаровываются и огорчаются.

Еще один эффект - **“проецирование на других людей собственных свойств”**, что вызывает ожидание соответствующего поведения по нашей модели. Этот эффект очень часто проявляется в неумении встать на точку зрения другого человека.

Вступая в общение, люди оказывают влияние друг на друга, которое имеет глубинные психологические механизмы. Эти механизмы часто используются для воздействия на одного человека, на группу людей, на большие социальные общности.

### **Практическая часть:**

1. Решение ситуационных задач по теме «Восприятие в процессе общения» (приложение 1).



## 2. Решение ситуационных задач по теме «Манипулятивное общение» (приложение 2).

Выводы.

### Приложение 1.

Для проверки уровня усвоения исходных знаний необходимо ответить на вопрос: «О каком искажении восприятия идет речь?»

#### Задание 1

Таня хороший товарищ, потому что она хорошо учится.

#### Задание 2

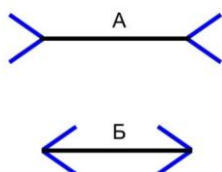
Все мужчины изменяют.

#### Задание 3

Бабушка, живущая во втором подъезде, вышла на улицу в мини - юбке.

#### Задание 4

Отрезок А кажется больше отрезка В



#### Задание 5

Сегодня у меня хорошее настроение. Я всех люблю, всех обожаю. Все люди милые и пушистые.

#### Задание 6

Она красивая, милая и значит добрая.

#### Задание 7

Света Н. красивее и привлекательнее Оли К.

### Приложение 2.

#### Психологический тренажер для развития психологического самбо

##### Инструкция.

Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с точки зрения защиты от манипулятора.

Помните о том, что ответ может быть либо в технике внешнего согласия, либо в технике английского профессора.

Укажите, какая из 8 возможных интонаций, является наиболее подходящей для данного ответа.

**Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам:**

- а) выбор подходящей формулировки;
- б) выбор подходящей интонации.

##### Возможные интонации:

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| ЗА — задумчивая | ВЕ — веселая     |
| НА — напористая | ГР — грустная    |
| ХО — холодная   | СП — спокойная   |
| ТЕ — теплая     | ЯЗ — язвительная |

**Прием. Техника внешнего согласия, или Наведение тумана.** Эта техника особенно эффективна против несправедливой критики или откровенной грубости. Уверенный человек внешне соглашается, хотя может и не изменить своей позиции. Например:

- «Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать...»;
- «Я подумаю над тем, как мне учесть это в работе»;
- «Я подумаю, имеет ли это ко мне отношение»;
- «Может быть...»

**Прием. Техника английского профессора.** Партнер корректно выражает сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает его личных прав:

- «Джордж, вы не могли бы говорить немного помедленнее и более короткими фразами, чтобы я мог переводить более точно?»
- «Боюсь, что нет... Видите ли, говорить быстро и длинными фразами — это часть моей личности»

Возможные варианты ответов:

- «Это составляет предмет моих убеждений»;
- «Если я сделаю это, то буду уже не я»;
- «Это не согласуется с моим представлением о себе».

### **Задание 1**

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный? Адресат действительно ведет себя напористо. *Конструктивный ответ:*

1. Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
2. Я не агрессивный, а активный.
3. А вы почему такой пугливый?
4. Моя агрессивность меня поддерживает.

---

### **Задание 2**

Манипулятор. Вы всегда такой придирчивый? Адресат действительно любит точность в мелочах. *Конструктивный ответ:*

1. Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь...
2. Да. Я строг к цифрам.
3. Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе...
4. Это только вам так кажется.

---

### **Задание 3**

Манипулятор. Вы как-то очень уж долго думаете... Адресат действительно долго думает.

*Конструктивный ответ:*

1. Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...
2. Вы тоже в прошлый раз долго думали.
3. А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...
4. Я думаю не долго, а основательно.

---

### **Задание 4**

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент. Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

*Конструктивный ответ:*

1. Вы давите на меня!
2. Нужный момент наступит, когда я приму решение.

3. А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
  4. Да, вы правы, решение нельзя откладывать.
- 

### **Задание 5**

Манипулятор. Ну, зачем так официально! Расслабьтесь... Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с манипулятором.

*Конструктивный ответ:*

1. Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...
  2. Почему официально? Просто торжественно
  3. Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.
  4. Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.
- 

### **Задание 6**

Манипулятор. Ну почему у вас такое несчастное лицо!

Адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать, несчастлив.

*Конструктивный ответ:*

1. Просто у меня такое лицо...
  2. Почему несчастное? Совсем не несчастное.
  3. Да и у вас лицо невеселое.
  4. В великой мудрости много печали...
- 

### **Задание 7**

Манипулятор. Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения...

Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

*Конструктивный ответ:*

1. А ваше положение вообще критическое.
  2. Возможно, вы тоже многого не понимаете.
  3. Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно
  4. Хорошо, что я в хоть в серьезном положении, а не в «интересном»... (*отишучивающаяся реакция*).
- 

### **Задание 8**

Манипулятор. Ты что, такая впечатлительная?

Адресат действительно очень чувствительный человек.

*Конструктивный ответ:*

1. А ты что, такая невпечатлительная?
  2. Моя впечатлительность вряд ли тебя касается.
  3. Не такая уж я и впечатлительная!
  4. Да, у меня тонкая чувствительность.
- 

### **Задание 9**

Манипулятор. А вы уже уходите? Так рано?

Адресат действительно уходит с работы раньше, чем обычно, однако манипулятор находится с ним в равной позиции, и не может следить за его рабочим временем.

*Конструктивный ответ:*

1. Да, я ухожу.
2. Да. А что?

3. Да, ухожу. А вы имеете что-то против?
  4. Да, мне в поликлинику нужно.
- 

### **Задание 10**

Манипулятор. Вы что, обеднели? Не можете позволить себе даже простого компьютера? Адресат отнюдь не богат, а в последнее время дела идут еще хуже. *Конструктивный ответ:*

1. Не всем же быть такими богатыми, как вы.
  2. Компьютера пока нет.
  3. Я себе могу позволить много чего, только компьютер нам ни к чему.
  4. Простой компьютер — это не по-нашему. Вот накопим денег, и купим Пентиум-3.
- 

### **Задание 11**

Манипулятор. Вы что, разбогатели? Уже такой компьютер можете себе позволить?! Адресат действительно преуспевает, особенно в последнее время. *Конструктивный ответ:*

1. Да нет ничего особенного в этом компьютере.
  2. Да, компьютер у нас замечательный.
  3. Может, и разбогател, но не больше, чем вы.
  4. Да Господь с вами! Мы как все, мучаемся, перебиваемся...
- 

### **Задание 12**

Манипулятор. Вы уже все проверили? Так быстро? Адресат действительно закончил проверку быстрее, чем можно было ожидать. *Конструктивный ответ:*

1. Да. Все в порядке.
  2. Да. А что?
  3. Да, проверил. А вам кажется, что я не мог этого сделать так быстро?
  4. Да, у меня нет времени этим дольше заниматься.
- 

### **Задание 13**

Манипулятор. Похоже, ваш стиль работы не очень эффективен. Адресат только что столкнулся с неудачей в своей работе. *Конструктивный ответ:*

1. Это вам так кажется.
  2. Надо будет подумать над вашими словами.
  3. Сработает в долгосрочной перспективе.
  4. Он не эффектен, но эффективен!
- 

### **Задание 14**

Манипулятор. Ты уже людьми воспринимаешься как Цербер — они же просто боятся тебя! Адресат в последние несколько дней был не достаточно сдержан с подчиненными. *Конструктивный ответ:*

1. Действительно, в последние дни что-то такое витает в воздухе...
  2. Цербер — это в царстве мертвых, а мы пока среди живых.
  3. Твои познания в мифологии делают тебе честь.
  4. Кто это сказал, что я Цербер?
-

### Задание 15

Манипулятор. Ты не мог бы поменьше говорить и побольше делать?

Адресат действительно много говорил. *Конструктивный ответ:*

1. Я по природе трибун.
  2. Я делаю не меньше других!
  3. А ты не мог побольше думать, прежде чем делать?
  4. Если мне понадобятся твои советы, я за ними обращусь.
- 

### Задание 16

Манипулятор. Вы не выполняете ваших обязательств! Это возмутительно!

Адресат действительно не выполнил одно из своих обязательств. *Конструктивный ответ:*

1. Да вы всегда недовольны.
  2. Да, потому что вы взвалили на меня слишком много обязательств.
  3. Да, и не только я не выполняю. Вы тоже не выполняете
  4. Да, я тоже собой не доволен.
- 

### Задание 17

Манипулятор. Похоже, вы считать не умеете...

Адресат не вполне уверен в своих расчетах.

*Конструктивный ответ:*

1. Да умею я считать!
  2. Извините, но это исключено.
  3. Давайте, давайте проверим...
  4. Да, я и писать-то вряд ли умею.
- 

### Задание 18

Манипулятор. Я уже в третий раз вам повторяю одно и то же! Похоже, вы вообще меня не слушаете.

Адресату кажется, что он ничего не пропустил.

*Конструктивный ответ:*

1. Да и вы меня плохо слушаете!
  2. Да нет! Я вас слушаю очень внимательно.
  3. Да, верно, вы уже говорили об этом.
  4. Это вы, наверное, в третий раз *подумали*, а не сказали.
- 

### Задание 19

Манипулятор. Вы совершенно неправильно понимаете ситуацию.

Адресат уверен в своем видении ситуации. *Конструктивный ответ:*

1. Думаю, это вы неправильно понимаете ситуацию.
  2. Да нет, я все понимаю.
  3. Вы правы в том, что наши представления о ситуации несколько расходятся.
  4. Простите, у вас свои представления о правильности, а у меня свои.
- 

### Задание 20

Манипулятор. Вы абсолютно неконструктивны.

Адресат только что внес предложение, которое кажется ему конструктивным.

*Конструктивный ответ:*

1. Вряд ли вы можете судить о моей конструктивности.
2. Это вы неконструктивны.

3. Согласен, что мое предложение разрушает старую концепцию.
  4. Да напротив, я вполне конструктивен.
- 

### **Задание 21**

Манипулятор. Ну, вы совершенно отстали от жизни...

Адресат выступил с предложением, которое он не считает отставшим от жизни. *Конструктивный ответ:*

1. Это вы отстали от жизни!
  2. Напротив! У меня совершенно новое предложение!
  3. Жизнь стремительна, это правда.
  4. Мы все живем в отсталой стране.
- 

### **Задание 22**

Манипулятор. Вы судите со своей субъективной точки зрения, а я вам говорю, как обстоят дела в действительности...

Адресат только что высказал свое мнение по какому-то вопросу, как ему кажется, обоснованное.

*Конструктивный ответ:*

1. У вас тоже субъективная точка зрения. Никому не дано судить объективно.
  2. Согласен, что ваша точка зрения тоже очень важна.
  3. А по-моему, я прав.
  4. Действительности не существует. Мир — это совокупность субъективных ощущений.
- 

### **Задание 23**

Манипулятор. Ну, наверное, мне не стоит вдаваться в подробности. Вы вряд ли сможете их понять...

Адресат действительно не уверен, что сможет разобраться в технических деталях.

*Конструктивный ответ:*

1. Это зависит от того, как вы объясните.
  2. Да, сейчас важно достичь согласия в главном.
  3. Уж постараемся понять как-нибудь.
  4. Я не уверен, что вы сами понимаете некоторые подробности.
- 

### **Задание 24**

Манипулятор. Ваши взгляды безнадежно устарели.

Для Адресата неожиданно слышать это.

*Конструктивный ответ:*

1. А вы во всем оглядываетесь на Запад.
  2. Некоторые старые принципы мне дороги.
  3. И в моем возрасте можно быть прогрессивным!
  4. А, чувствуется, что вы только что вернулись из Лондона! Ну, как там Запад — загнивает?
- 

### **Задание 25**

Манипулятор. Я вижу, что ты вообще не в состоянии добиться хоть какого-нибудь положительного результата.

Адресат столкнулся с серьезными трудностями в своей работе.

*Конструктивный ответ:*

1. Смотри, накаркаешь!

2. Ты бы лучше помог мне, чем так говорить.
3. Не беспокойся! Я добьюсь положительного результата, даю слово.
4. Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне.

## **Практическое занятие № 5**

*Тема занятия:* Невербальные средства общения.

*Цель занятия:* - изучить основные виды невербальных средств общения и их характеристики;  
- изучить роль невербального общения в межличностном взаимодействии.

### ***Теоретическая часть:***

Можно обмануть словами, но нельзя обмануть голосом.

Слова хорошо подходят для передачи логической информации. В то же время чувства лучше передаются не вербально. Согласно оценкам ученых 93% информации, передающейся при эмоциональном общении, проходит по невербальным каналам коммуникации.

Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты. Слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика, голос эту информацию дополняют.

**Невербальное общение** - общение без помощи слов часто возникает бессознательно. Оно может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться.

**Невербальное общение** - наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов.

Невербальный язык настолько мощный и общий, что часто мы без труда понимаем собаку, что она хочет. Собака же предугадывает многие наши поступки, например, заранее знает, когда мы идем с ней гулять, а когда отправляемся на улицу без нее.

При передаче заведомо ложного сообщения неконтролируемые параметры входят в противоречие с контролируруемыми. Даже если нам не удастся в явном виде выделить и осознать неконтролируемые параметры собеседника, мы почувствуем некоторую неестественность, внутреннюю противоречивость получаемой информации. У нас возникнет чувство неестественности ситуации, что не сможет нас не насторожить.

Невербальное общение, как правило, спонтанно и непреднамеренно. Его нам подарила природа, поэтому невербальное общение – очень емко и компактно. Овладевая языком невербального общения, мы приобретаем эффективный и экономичный язык. Моргнув глазом, кивнув головой, помахав рукой, мы передаем свои чувства быстрее и лучше, чем сделали бы это при помощи слов. Свои чувства и эмоции мы можем передавать без слов. Невербальный язык используется и при словесном общении.

При его помощи мы:

- подтверждаем, поясняем или опровергаем передаваемую словесным путем информацию;

- передаем информацию сознательно или бессознательно;
- выражаем свои эмоции и чувства;
- регулируем ход разговора;
- контролируем и воздействуем на других лиц;
- восполняем недостаток слов.

**Невербальное общение** - не так сильно структурировано, как вербальное. Не существуют общепринятые словари и правила компоновки (грамматика) жестов, мимики, интонации, при помощи которых мы в состоянии однозначно передать свои чувства.

Часть невербального языка универсальна: все младенцы одинаково плачут и смеются. Другая часть, например жесты, различается от культуры к культуре.

## 25 Невербальных коммуникативных жестов.

1. Если ваш собеседник барабанит пальцами, то это может означать, что он проявляет нетерпение, что ему скучно или он нервничает.

2. Если ваш собеседник пожимает плечами, то это может означать, что ему неинтересно то, что вы говорите, или всё равно.

3. Если он стискивает руки, то это может означать отчаяние, ощущение безнадёжности.

4. Если ваш собеседник сжимает кулаки, то это значит, что он настроен агрессивно, пытается контролировать свой гнев.

5. Если его руки расслаблены, и он поворачивает ладони вверх, держа их перед собой, то это значит, что он удивлён, озадачен, в затруднении.

6. Если он расстёгивает пиджак, значит он готов к активным действиям.

7. Руки, скрещенные на груди, означают вызов, осуждение.

8. Если человек идёт быстро, руки у него висят свободно, подбородок поднят, стало быть, он демонстрирует уверенность в себе и решительность.

9. Если он идёт, волоча ноги, руки в карманах, голова опущена вниз, значит он упал духом, в отчаянии, подавлен, находится в депрессии.

10. Ладонь руки, положенная на щеку, означает заинтересованность на грани с удивлением.

11. Если ваш собеседник ударяет себя по подбородку, значит его осенила какая-то догадка, он озабочен.

12. Если человек трогает или потирает нос, значит он размышляет над чем-то, думает.

13. Если он становится в позу "руки в боки", это может означать уверенность, превосходство или вызов.

14. Если ладони сложены домиком, это может означать, что он думает, выказывает интерес.

15. Если ваш собеседник наклоняет голову набок, значит он дурачится или склонен к насмешке.

16. Если ваш собеседник опускает очки к крыльям носа и смотрит поверх оправы, то, скорее всего, он хочет большего... особенно фактов.

17. Если человек расхаживает взад и вперёд, то он, видимо, озабочен, нервничает.

18. Если человек сдавливают переносицу, значит, он устал (если только ему не давят очки).

19. Если человек сидит на краю стула, значит, он находится в ожидании или проявляет интерес.



20. Если человек сидит нога на ногу и слегка покачивает ногой, то, скорее всего, он скучает.

21. Если человек даёт характерный жест указательным пальцем, то, скорее всего, он хочет подчеркнуть свою точку зрения.

22. Если человек скрестил ноги на парте, то он старается произвести впечатление на окружающих. Проявляет свою неотёсанность.

23. Если человек откинулся назад и поддерживает себя скрещенными руками за шею, стало быть, он пытается расслабиться, а также произвести впечатление.

24. Если человек во время разговора прикрывает рот руками, то он не хочет быть понятым.

25. Если человек отвёл руку за спину и сжал её в кулак, а другой держит её за запястье, то он замкнут, напряжён.

### ***Практическая часть:***

1. Решение ситуационных задач по теме «Невербальные средства общения» (приложение 1).

2. Контрольные вопросы:

2.1. Охарактеризуйте роль невербального общения в межличностном взаимодействии с клиентом.

2.2. Почему, по вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?

2.3. Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.

Выводы.

---

### Приложение 1.

1.1. Дайте правильную трактовку жестов, показанных на каждой из 4-х фотографий.

1.2. Дайте характеристику предложенных поз.

1.3. Назовите все виды эмоций, которые переживает ребёнок.

### **Практическое занятие № 6**

**Тема занятия:** Деловая беседа

**Цель занятия:** - ознакомиться с основными этапами ведения деловой беседы;  
- закрепить полученные знания по теме «Деловая беседа».

### ***Теоретическая часть:***

В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед, совещаний. Преимущество беседы неоспоримо, так как деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время личных встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Что может быть проще беседы? Встретились и поговорили. Однако спонтанность характерна для бытовых бесед — на улице, дома, в перерывах между работой.

Совсем иной подход нужен к деловой беседе, имеющей свои закономерности и традиции. Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели. Специалисты рекомендуют продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок и спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер или коллега).

Большое значение имеет правильный выбор места для проведения беседы, при этом необходимо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения должен способствовать улучшению эмоционального состояния и снятию утомления и напряженности партнеров.

О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то необходимо объяснить ему, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписать пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым приветствовать его.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

- начало;
- передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решений.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход; задачами начального этапа являются установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме.

Будет ли атмосфера встречи доброжелательной и деловой, зависит от вашей пунктуальности, ведь посетитель, прождавший вас с полчаса в приемной, вряд ли будет дружески настроен.

Желательно встать навстречу гостю, а еще лучше встретить его у дверей кабинета, обменяться рукопожатием и указать ему, где повесить верхнюю одежду (если это не сделал в приемной секретарь). Для того чтобы разговор шел «на равных», рекомендуется вести беседу не за рабочим столом. Лучше всего сесть напротив друг друга. Хороший хозяин всегда предложит гостю чай или кофе, а в жаркое время — прохладительные напитки. Желательно поставить рядом часы, чтобы каждый мог видеть, сколько времени длится беседа, так как посматривание на свои часы во время беседы считается неприличным и может восприниматься как сигнал к окончанию разговора.

К собеседнику лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Американский специалист в области человеческих отношений Дейл Карнеги (1888—1955) утверждал, что имя человека — это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми фразами и вопросами, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения. Вообще, умение

«читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера). С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно научиться слушать собеседника, не перебивая его, при этом нужно вести себя естественно, быть честным, не играть с партнером и не заискивать. Кроме того, недопустимо срывать на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!», «Понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что вы имеете в виду?», «Как вы считаете?» и т.п., помогающие вести беседу в нужном направлении.

Разговор с деловым партнером, коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое должно излагаться ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч. Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

### ***Практическая часть:***

1. Опишите ваши действия в следующих ситуациях:
  - если приходится отказать в просьбе, как правильно это сделать?
  - если вы вынуждены отвечать на вопрос, ответа на который не знаете, ваши действия?
2. Охарактеризуйте каждую из форм вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные), задаваемых в ходе беседы и опишите, какие ответы они требуют.
3. Выводы по работе.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.

## **Практическое занятие № 7**

**Тема занятия:** Публичное выступление

**Цель занятия:** - ознакомиться с рекомендациями по подготовке к выступлению;  
- изучить основные составляющие имиджа выступающего (манера поведения, манера одеваться, причёсываться, использовать косметику)

### ***Теоретическая часть:***

Невозможно представить себе человека, которому не приходилось бы выступать публично. Вспомните, как, оказавшись один на один с аудиторией, даже хорошо знакомой, вы испытали чувство неловкости, состояние, когда пересохло во рту, а сердце готово выпрыгнуть из груди. Вызвали у вас такое волнение, мешали чувствовать себя уверенным:

- нечеткое осознание цели выступления и путей ее достижения;
- опасение оговориться, допустить оплошность;
- боязнь негативной реакции аудитории и ошибочная оценка слушателей;
- воспоминания о прежних неудачных выступлениях;
- неумение держаться или говорить перед аудиторией, неумение выражать свои мысли в логической последовательности.

Для того чтобы преодолеть тревожные ощущения, к выступлению необходимо готовиться. Вот некоторые рекомендации специалистов.

1. Определите цель речи.
2. О своих слушателях постарайтесь заранее узнать как можно больше (установите соотношение мужчин и женщин; возрастное соотношение; социальный статус и т.п.).
3. Определите содержание публичного выступления.
4. Составьте план и распределите материал в логической последовательности.
5. Литературно обработайте речь.
6. Заучите текст речи, поскольку выступающий не может чувствовать себя уверенно и управлять вниманием аудитории, пока он неотрывно смотрит на текст речи.
7. Произнесите речь вслух, поработайте над интонацией.
8. Работайте над невербальными средствами общения (мимика, жесты, взгляд). Излишняя жестикуляция отвлекает внимание аудитории.

Таким образом, в публичной речи важно все: содержание, интонация, манера изложения, жесты и мимика.

Помните, что почти половина информации передается через интонацию. Не секрет, что одни и те же слова, сказанные по-разному, могут привести к противоположному результату.

В речи избегайте монотонности; говорить следует ясно и отчетливо. Эмоциональность выступления должна соответствовать его содержанию.

Максимальная эффективность выступления достигается при гармонизации мысли и слова. Общеизвестно, кто логически мыслит, тот четко и ясно говорит. Демагогия, пространные рассуждения, многословие наводят скуку, а длинные предложения раздражают аудиторию. Лаконичность и выразительность речи способствуют удержанию внимания слушателей.

Успех публичного выступления во многом зависит от культуры речи, ее богатства и информационной насыщенности. Специалисты не рекомендуют злоупотреблять иностранными, а также устаревшими или напыщенными словами. Неграмотно построенные фразы, ошибки в произношении свидетельствуют о низкой культуре выступающего. Доверие и внимание слушающих могут вызвать вовремя сказанные шутка, поговорки и пословицы. Информативным дополнением к выступлению является иллюстрация (схемы, графики, диаграммы и т.п.).

Важен имидж выступающего, который складывается из манеры поведения (мимика, жесты, позы) и манеры одеваться, причесываться, использовать косметику. Специалисты отмечают, что первоначальное впечатление о человеке складывается за первые 90 секунд. Человек оценивается не по тому, что он собой представляет на самом деле, а по тому, как воспринимается аудиторией. Неряшливый вид, беспорядок в одежде, пренебрежение правилами гигиены или неумелое пользование косметикой, а также чрезмерное использование украшений являются ярким свидетельством неуважительного отношения к себе и слушателям. Экстравагантная одежда, крикливость украшений могут отвлечь внимание аудитории и свидетельствуют о невысоком уровне культуры. Специалисты рекомендуют не допускать крайностей при создании своего имиджа.

Основное правило, которое необходимо соблюдать при выборе одежды, прически и макияжа, — это умеренность, сдержанность, а также соответствие внешнего вида сезону, времени и обстановке.

Внимательно относитесь к невербальным средствам общения. Жесты, позы и мимика должны исключать крайности. Специалисты не рекомендуют расхаживать по аудитории, переступать с ноги на ногу, постукивать пальцами по трибуне (кафедре). Не следует излишне жестикулировать, дотрагиваться до лица и поправлять волосы. Простые и сдержанные жесты помогут расставить необходимые акценты в речи.

Если вам предстоит выступать на трибуне, то выходить следует с расслабленными плечами. Обведите аудиторию взглядом, так как визуальный контакт усиливает влияние на партнеров по общению. Для контроля за реакцией аудитории можно выбрать несколько человек, однако нельзя сосредоточивать свое внимание только на них. Специалисты рекомендуют в аудитории выделить несколько групп и попеременно поддерживать с ними визуальный контакт.

Выступающий (оратор) не должен демонстрировать свое превосходство над аудиторией. Предпочтительнее сказать «вы, конечно, уже знаете» или «вам известно мнение о...», чем «вы еще не знаете» или «вряд ли вам известно мнение о...».

В публичном выступлении используют «эффект края», т.е. лучше запоминается информация, которая находится в начале и конце выступления. Поэтому у вас должно быть яркое вступление, способное заинтересовать слушателей, и яркое заключение, содержащее выводы.

Если в процессе выступления вам возражают, то на реплику не реагируйте, пропустите ее или ответьте: «Спасибо за возражение, к нему я вернусь позже». Также рекомендуется использовать тактику «да, но...» или «В общем я с вами согласен, но...».

Выступать в душном помещении не следует, поэтому необходимо заранее его проветрить.

### ***Практическая часть:***

1. Подготовьте краткое публичное выступление, опираясь на рекомендации специалистов.  
Выступите перед аудиторией. Послушайте мнение коллег по группе о своём выступлении.
2. Опишите свои ощущения после выступления, опираясь на своё мнение и мнение коллег.  
Выводы.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Что мешает вам чувствовать себя уверенным в ходе выступления?
2. Каким образом необходимо готовиться к выступлению?
3. Какие рекомендации специалистов следует соблюдать при подготовке к выступлению?

### **Практическое занятие № 8**

**Тема занятия:** Правила слушания или искусство слушать собеседника.

**Цель занятия:** - расширение представлений о способах эффективного слушания;  
- изучение приёмов повышения общения.

### ***Теоретическая часть:***

Можно выделить следующие **виды слушания:**

- *рефлексивное (активное);*

■ *нерефлексивное (пассивное); и эмпатическое.*

В деловом, как и в любом другом общении, важно сочетание нерефлексивного и рефлексивного слушания. **Рефлексивное (активное) слушание** представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Наиболее общепринятыми приемами, характеризующими активное слушание, является постоянное уточнение правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник путем задания уточняющих вопросов типа: *«Правильно я Вас понял, что?»*, парафразов: *«Таким образом, ты хочешь сказать...»* или *«Другими словами, ты имел в виду...»*. Применение таких простых приемов общения позволяет достичь сразу две цели:

1. Обеспечивается адекватная обратная связь, у вашего собеседника появляется уверенность в том, что передаваемая им информация правильно понята.

2. Вы косвенным образом информируете собеседника о том, что перед ним не ребенок, которому можно указывать, и не «диктофон», в который можно диктовать свои мысли и рассуждения, а равный ему партнер. Занятие вами равной партнерской позиции означает, что оба собеседника должны нести ответственность за каждое свое слово. Эта цель достигается быстрее первой, особенно в тех случаях, когда вы имеете дело с авторитарным, жестким собеседником, привыкшим общаться с позиции «на пьедестале».

Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

**Выяснение** представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: *«Я не понял»*, *«Что Вы имеете в виду?»*, *«Пожалуйста, уточним это»* и т.п.

**Перефразирование** — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: *«Как я понял вас...»*, *«Вы думаете, что...»*, *«По вашему мнению...»*.

При **отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: *«Вероятно, Вы чувствуете...»*, *«Вы несколько расстроены...»* и т.д.

При **резюмировании** подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: *«Вашими основными идеями, как я понял, являются...»*, *«Если теперь подытожить сказанное Вами, то...»*. Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора.

Активное слушание незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться и настроиться самому (и настроить собеседника) на деловую волну, если у вас возникает желание надерзить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Типичной ошибкой людей при применении активного слушания является чисто формальное следование правилам, без реального отражения содержания разговора. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: *«Правильно ли я Вас понял, что...»*, но, не услышав ответа, продолжает развивать свои аргументы в пользу своей собственной точки зрения, игнорируя фактически точку зрения собеседника. Потом такой человек удивляется, что «Техника активного слушания» не работает: *«Я же сказал: «Если я Вас правильно понял, то...»*, а мы все равно не поняли друг друга и собеседник стал злиться на меня. За что?»

Приемы активного слушания работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника. Активное слушание имеет смысл применять только в тех случаях, когда ваш партнер как минимум равен вам. Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не сработают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он сейчас всего лишь человек, который не контролирует

свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одного — успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться «на равных». В таких случаях аффективно работает так называемое *пассивное слушание*.

Тут важно просто СЛУШАТЬ человека, просто давать ему понять, то он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. *Нерефлексивное (ПАССИВНОЕ) слушание* — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать

свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т.д. Не молчите, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено. Не задавайте ему уточняющих вопросов, потому что вопрос: «Ты хочешь сказать, что она тебе сказала то-то и то-то?», заданный в ответ на реплику: «И ты представляешь, тут она мне говорит... а я ей отвечаю..!», только вызовет взрыв негодования у вашего партнера. Не говорите ему: «Успокойся, не волнуйся, всё уладится» — он этих слов адекватно понять не может, они его возмущают, ему кажется, что его проблему недооценивают, что его не понимают.

*Эмпатическое слушание* позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

*Правила эмпатического слушания:*

1. Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отстроиться от готовых установок и предубеждений и постараться отстроиться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае вы можете понять то, что чувствует ваш собеседник, «увидеть» его эмоции.

2. В своей реакции на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но принято вами.

3. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо промолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, — не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своем переживании.

4. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства. Замечания типа: «Так это у тебя от того, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя всё время обращали внимание» не могут вызывать ничего, кроме отторжения и защиты.

5. В тех случаях, когда партнер возбужден, когда беседа складывается таким образом, что партнер говорит «не закрывая рта», а ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или же повторять его последние слова.

6. Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает обычный вопрос «А Вы не знаете, что означает то-то?» или же просто не хочет говорить с вами, а обсудить с ним что-то хотели вы, применение эмпатического слушания просто невозможно.

Нужно избегать *типичных ошибок слушания*, среди которых можно выделить следующие.

*Перебивание* собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины — женщин. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

*Поспешные выводы* заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

*Поспешные возражения* часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что собеседник пытался сказать то же самое.

*Непрошенные советы* обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь. Прежде всего нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

Можно выделить несколько советов о том, *как надо слушать*:

1. Не уходите от ответственности за общение. Помните, что в общении участвуют как минимум два человека, которые попеременно говорят и слушают. Если вам не ясно, о чем говорит собеседник, дайте ему об этом знать: или уточняющими вопросами, или переформулировав сказанное с просьбой поправить вас. Ведь никто не узнает, что его не понимают, если ему не сказать об этом.

2. Будьте физически внимательны, то есть слушайте собеседника всем телом. Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт.

3. Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник. Помните, что любой человек может удерживать сконцентрированное внимание в пределах только нескольких минут. (Это должен учитывать и говорящий.)

4. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Декодируйте эмоциональные оттенки сообщений.

5. Придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику. Чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать.

6. Старайтесь выразить понимание.

7. Слушайте самого себя. Слушать себя особенно важно для обеспечения своей готовности слушать других.

8. Если вы озабочены или раздражены и ведете внутренний диалог, вы не способны слушать, что говорят другие. Если это раздражение вызвано словами собеседника, то лучше не затаивать зло, а возразить ему и по возможности успокоить себя, чтобы без помех выслушивать дальнейшие его высказывания.

Слушая собеседника, старайтесь не делать следующего:

1. Не притворяйтесь слушающим. Вас быстро разоблачат: отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в мимике или жестах.

2. Не перебивайте без надобности. Если вы кого-то перебили, постарайтесь тут же восстановить ход мыслей собеседника.

3. Не делайте поспешных выводов. Проявившаяся субъективная оценка заставляет собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

4. Не попадайтесь на поспешных возражениях. Выслушивайте оппонента внимательно и до конца, а затем уж излагайте возражения.

5. Не задавайте одновременно слишком много вопросов. Это подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и целеустремленность, вынуждает занять оборонительную позицию.

6. Не претендуйте на эмоциональную проницательность, например, говоря: *«Я прекрасно понимаю ваши чувства»*. Это снижает доверие к вам. Лучшим свидетельством того, что вы внимательно слушаете собеседника, будут замечания: *«Вы чем-то разочарованы»*, *«Это очень обидно»* и т.п.



7. Не давайте непрошенных советов. Такие советы обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь.

Деловое общение реализуется в различных формах [130, с. 28-29]:

1) *публичное выступление* — передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории;

2) *деловая беседа* — передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам;

3) *деловое совещание* — способ открытого коллективного обсуждения деловых вопросов группой специалистов;

4) *деловые переговоры* — основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;

5) *деловая полемика, спор* — столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения;

6) *дискуссия* — обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели;

7) *мозговой штурм (мозговая атака, брейнсторминг)* — способ работы группы специалистов, при котором первоочередной целью является нахождение альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации;

8) *синектический штурм* внешне похож на мозговой штурм и также используется для разрешения проблемной ситуации на основе организации деловой дискуссии;

9) *деловая переписка* — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информации;

10) *телефонный разговор* — дистанционное общение между личностями за счет использования специальных технических средств.

### ***Практическая часть:***

1. «Одно дело слушать, а другое - слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием применительно к своей профессиональной деятельности?

2. Исходя из собственного опыта, назовите причины, по которым вы не всегда хотите слушать собеседника.

3. Что категорически нельзя делать в процессе слушания?

4. Решение ситуационной задачи: клиент остался недоволен выполненной работой. Свои претензии он предъявил администратору.

Задача: выяснить причину недовольства клиента, предложить способы разрешения конфликтной ситуации на основе применения приемов эффективного слушания.

### **Практическое занятие № 9**

*Тема занятия:* **Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях**

*Цель занятия:*

- ознакомиться с видами конфликтов, правилами и стратегиями поведения в конфликте;
- закрепить полученные знания по стратегии и правилам поведения в конфликтах.

### ***Практическая часть:***

1. Ознакомьтесь со стратегиями поведения в конфликте. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте. Какая стратегия характерна для вас?
2. Ответьте максимально честно на вопросы теста, это поможет вам узнать, насколько вы конфликтны, но абсолютизировать полученные результаты, конечно, не следует.

### Тест «Насколько вы конфликтны?»

**Инструкция:** Вам предлагается ответить на 7 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который больше всего вам подходит.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:
  - а) избегаете вмешиваться;
  - б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
  - в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании (совещании и т.д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?
  - а) нет;
  - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
  - в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
  - а) только если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
  - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
  - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:
  - а) не замечаете такой пустяк;
  - б) молча возьмете солонку;
  - в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.
5. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:
  - а) с возмущением посмотрите на обидчика;
  - б) сухо сделаете замечание;
  - в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.
6. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:
  - а) промолчите;
  - б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;
  - в) устроите скандал из-за пустой траты денег.
7. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?
  - а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;
  - б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;
  - в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

#### *Обработка результатов*

Каждый ответ «а» оцените в 4 балла;

«б» — 2 балла;

«в» — 0 баллов.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

*от 20 до 28 баллов* — вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих;

*от 10 до 18 баллов* — о вас говорят, что вы — конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода, и все средства исчерпаны. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают;

*8 и менее баллов* — вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мнение, даже если не уверены, что правы.

3. Ответьте максимально честно на вопросы теста, это поможет вам узнать вашу стратегию поведения в конфликте, но абсолютизировать полученные результаты, конечно, не следует.

### **Тест «Стратегия поведения в конфликте»**

**Инструкция:** Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.

15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

*Обработка результатов*

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

4. Выводы по работе

**Контрольные вопросы:**

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
  - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
  - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
  - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
4. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
5. Что запрещено в конфликте?

**Используемая литература:**

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ Г.М. Шеламова - 17-е изд. стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2018.- 192с.
2. Коноваленко М.Ю., Психология общения: учебник для СПО/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко.- М.: Издательство Юрайт, 2019.-468с.

Дополнительные источники:

1. Садовская В.С., Психология общения: учебник и практикум для СПО/ В.С. Садовская, В.А. Ремизов.- 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 169с.

2. Кошечкина И.П. , Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие.- М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013-304с.
2. Г.М. Шеламова Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/Г.М. Шеламова.- 3-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160с.
3. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для нач. проф. образования- 4-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 192с.

Отечественные журналы:

Мир психологии

Психологическая наука и образование

Интернет-ресурсы:

- <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>
- <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>
- <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>
- <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>
- <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>