

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 02910EEB0091B3CE8F47F67E8CA37D6860
Владелец: Яндиев Руслан Русланович
Действителен: с 10.11.2025 до 10.02.2027

УТВЕРЖДЕНА
в составе образовательной
программы
педагогическим советом
от 03 июля 2025 г., протокол № 7.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

(по программе подготовки специалистов среднего звена)

на базе основного общего образования

Специальность: 38.02.06 Финансы

Квалификация: Финансист

Форма обучения: Очная, заочная

Назрань - 2025

Рабочая программа по дисциплине «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.02.06 Финансы для студентов ЧПОУ «Социально-педагогический колледж».

Организация-
разработчик:

Частное профессиональное образовательное
учреждение
«Социально-педагогический колледж»

Автор(ы)-
составитель(и):

Куриева И., преподаватель

Рабочая программа
одобрена и
рекомендована
кафедрой
«Финансы»

протокол № 8 от 27 июня 2025 года

зав. кафедрой Яндиева А.Р.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5 ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям СПО «Финансы».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина принадлежит к дисциплинам социально-гуманитарного цикла.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В целях реализации компетентного подхода в образовательном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий: ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, групповые дискуссии.

Представленные умения и знания направлены на формирование общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретацию информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов	
	очная форма обучения	заочная форма обучения
Максимальная учебная нагрузка (всего)	34	34
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34	34
в том числе:		
Теоретическое обучение	14	4
практические занятия	20	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)		25
Итоговая аттестация – дифференцированный зачет		

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения» по очной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Социально-психологические аспекты общения			
Тема 1.1. Общение как социально-психологический процесс	Содержание учебного материала		1
	1 Понятие общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Структура, функции, виды общения. Особенности общения в современном мире. Уровни общения. Критерии удовлетворенности общением. Сущность педагогического общения. Модели поведения учителей в педагогическом общении. Структура педагогических воздействий.	1	
	Практические занятия Сущность педагогического общения Качества личности учителя, влияющие на педагогическое общение	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Выполнение заданий в учебнике Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С.Ефимова – М.: ИД Форум: ИНФРА-М, 2015. – с. 18-21		
Тема 1.2. Социальная перцепция	Содержание учебного материала		3
	1 Сущность социальной перцепции. Механизмы социальной перцепции. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ. Эффекты восприятия. Особенности формирования социальных установок.	1	
	Практические занятия Сущность социальной перцепции Механизмы взаимопонимания в общении Эмпатия в структуре профессионально-значимых качеств личности педагога Имидж личности учителя начальных классов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Анализ ситуаций.		
Тема 1.3. Интерактивный аспект общения	Содержание учебного материала		1
	1 Сущность интеракции. Единицы взаимодействия. Стратегии взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Понятие и виды психологической совместимости.	2	
	Практические занятия Сущность интеракции Психологическая совместимость членов группы	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Подготовка сообщений о транзакционном анализе и символическом интеракционизме как концепциях взаимодействия		
Тема 1.4. Коммуникативный аспект общения	Содержание учебного материала		3
	1 Понятие коммуникации. Психологическая обратная связь. Коммуникативные барьеры. Феномены межличностного влияния. Специфика межличностного обмена информацией. Субъективные каналы восприятия и передачи информации. Нереплексивное и рефлексивное слушание. Невербальная коммуникация: кинестетика, паралингвистика, экстралингвистика, проксемика, визуальное общение.	2	
	Практические занятия Вербальная и невербальная коммуникация	2	

	Техники и приемы общения: умение слушать, ведение беседы Психологические способы воздействия: внушение, убеждение. Обратная связь в общении. Специфика межличностного обмена информацией		
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление резюме – психологического автопортрета личности. Выполнение заданий в учебнике Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С.Ефимова – М.: ИД Форум: ИНФРА-М, 2015. – с. 113, з.1-5		
Раздел 2. Личная и профессиональная эффективность в межличностном общении			
Тема 2.1. Социальные роли и ролевые ожидания	Содержание учебного материала		3
	1 Социальные роли и ролевые ожидания. Понятие, виды, функции, основные характеристики социальной роли. Ролевые ожидания. Влияние социальной роли на развитие личности. Особенности освоения социальных ролей.	2	
	Практические занятия Социальные роли и ролевые ожидания Профессиональные роли учителя Ролевая игра	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Написание эссе на тему «Освоение социальной роли учителя»		
Тема 2.2. Этические принципы общения	Содержание учебного материала		3
	1 Этикет. Понятие мораль, нравственность, этика. этикет. Виды этикета. Деловой этикет. Этические принципы и нормы.	2	
	Практические занятия Этические принципы и нормы Коммуникативная культура учителя	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Изучение вопроса «Воспитание социально-психологической культуры личности», составление программы по самовоспитанию социально-психологической культуры.		
Тема 2.3. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Содержание учебного материала		2
	1 Целеполагание как основа любой деятельности. Цель как критерия принятия решения. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях. Управление эмоциями.	2	
	Практические занятия Целеполагание Уверенное поведение Управление стрессом	2	
Раздел 3. Социальная психология конфликта			2

Тема 3.1. Конфликт как особая форма взаимодействия	Содержание учебного материала			
	1	Конфликт: понятие и виды. Причины возникновения конфликтов. Структура конфликта. Стратегии разрешения конфликта. Ассертивная позиция в конфликте.	1	
	Практические занятия Конфликт как особая форма взаимодействия. Условия конструктивного разрешения конфликта		4	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Анализ конфликта: выявление мотивации оппонента, оценка приоритетов, обоснование выбора стратегии взаимодействия, выработка взаимовыгодных предложений			
Тема 3.2. Педагогический конфликт	Содержание учебного материала			3
	1	Объективные причины педагогических конфликтов. Позиции педагога в конфликтной ситуации. Основные источники педагогического конфликта. Стратегии взаимодействия учителя и ученика в конфликтной ситуации.	1	
	Практические занятия Основные источники педагогического конфликта Педагогический конфликт: стратегии взаимодействия Стратегии взаимодействия учителя и ученика в конфликтной ситуации		2	
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Анализ педагогических ситуаций			
Диф.зачет				
Всего:			34	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета педагогики Оборудование учебного кабинета соответственно паспорту.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя, стенды.

Технические средства обучения:

- мультимедиа проектор,
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – Москва: Юрайт, 2017. – 350 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291> (ЭБС «Руко́нт»)

Дополнительные источники

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие для СПО / Н. С. Ефимова. – Москва: Инфра-М: Форум, 2015. – 192 с.
2. Иванников, В. А. Психология [Электронный ресурс]: учебник для СПО / В. А. Иванников. – Москва: Юрайт, 2017. – 480 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/5C196304-AA2B-4FB5-B9DF-AF7CF2FFE895> (ЭБС «Руко́нт»)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формируемые ОК	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретацию информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умение техники приема обращения профессиональной деятельности; Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; знание взаимосвязи общения и деятельности; знание целей, функций, видов и уровней общения; знание социальных ролей и ролевых ожиданий в общении; знание видов социальных взаимодействий;	Выполнение заданий, самоанализ в психодиагностики, рефлексия, занятия, выполнения заданий. Выполнение заданий на семинаре, самоанализ, контрольные работы, самостоятельная работа.

5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптация рабочей программы дисциплины проводится при реализации адаптивной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

Оборудование учебного кабинета для самостоятельной работы обучающихся для обучающихся с различными видами ограничения здоровья.

Оснащение кабинета отвечает особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся

с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха должен быть оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра, использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ невизуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижной регулируемой партой

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

Информационное и методическое обеспечение обучающихся

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам, указанным в п. 3. рабочей программы, должен быть представлен в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Для лиц с нарушениями зрения (не менее одного вида):

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (не менее одного вида):

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройство аутического спектра, нарушение психического развития) (не менее одного вида):

- использование текста с иллюстрациями;
- мультимедийные материалы.

Вовремя самостоятельной подготовки обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Применяемые при реализации рабочей программы дисциплины формы и методы контроля проводятся с учетом ограничения здоровья обучающихся.

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания, обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на

подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза, установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений в состоянии здоровья.

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«Социально-педагогический колледж»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
(базовой подготовки)

Специальность:

Квалификация: 38.02.06 Финансы

Форма обучения: очная, заочная

Цель: оценка уровня освоения знаний и умений студентов по дисциплине «**Психология общения**»

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Данная форма зачета состоит из 22 вопросов и практических заданий по темам, каждый студент при сдаче дифференцированного зачета вытягивает один вопрос и одно практическое задание.

Качество ответов студентов на зачете определяется отметками: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". При этом единые критерии оценки знаний студентов на зачете заключаются в следующем:

"Отлично" выставляется студенту:

- глубоко и прочно усвоившему программный материал,
- исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагающему материал;
- в ответе тесно связаны теория и практика. При этом студент не затрудняется в ответе при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами, показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

"Хорошо" выставляется студенту, который:

- твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его,
- не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос,
- правильно применяет творческие положения при решении практических вопросов, задач,
- владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

"Удовлетворительно" выставляется студенту, который:

- имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей,
- допускает неточности в формулировках правил, нарушения в последовательности изложения программного материала
- испытывает затруднения в выполнении практических работ.

"Неудовлетворительно" выставляется студенту, который:

- не знает значительной части программного материала,
- допускает существенные ошибки,
- неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Время выполнения: 90 минут.

Разделы, включенные в зачет:

1. Психологические аспекты делового общения.
2. Формы делового общения
3. Конфликты в деловом общении.

Вопросы к зачету

1. Составляющие процесса общения.
2. Общение и темперамент
3. Общение и характер (типы акцентуаций характера)
4. Коммуникативные барьеры.
5. Слушание. Виды, правила и техники слушания
6. Невербальные средства коммуникации.
7. Организация пространственной среды
8. Критика и комплимент в деловом общении
9. Манипуляции в общении.
10. Гендерный и возрастной аспект коммуникативного поведения.
11. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Эффекты и механизмы восприятия
12. Внешний имидж человека
13. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Теория командных ролей Р.М. Белбина.
14. Дистанционные формы делового общения
15. Общая характеристика форм делового общения
16. Психологические особенности ведения деловых дискуссий, правила аргументации.
17. Деловые переговоры как форма делового общения
18. Деловое совещание как форма делового общения
19. Публичное выступление как форма делового взаимодействия
20. Понятие конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликте
21. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
22. Стресс в профессиональной деятельности.

Практические задания

1. Приведите примеры стрессовых факторов (5) и способов преодоления стресса (5) в профессиональной деятельности бухгалтера.
2. К каждой из негативных эмоций сформулируйте позитивную установку на выход в конфликтной ситуации

<i>Страх</i>	Вы предвидите то, к чему нужно подготовиться
<i>Неадекватность</i>	
<i>Дискомфорт</i>	
<i>Перегрузка</i>	
<i>Обида</i>	
<i>Разочарование</i>	
<i>Ущерб</i>	
<i>Вина</i>	
<i>Одиночество</i>	

3. Как вы поступите в предложенной ситуации? Вы-начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете вою подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.
4. Используя знания характеристики типов темперамента, приведите примеры возможных ситуации совместимости темпераментов и возможных конфликтах в совместной работе представителей типов темперамента.
5. Замените категоричные суждения на более «мягкие» выражения

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы всегда опаздываете	
2. Вы всегда противоречите мне	
3. Ты никогда не доводишь свои планы до конца	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
7. Вы всегда на что-то жалуетесь	

6. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:
 - самопрезентация на собеседовании;
 - участие в деловом совещании;
 - вечерний ужин с деловыми партнерами.
7. Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения? Какие способы будете использовать?
8. Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

Реклама: наука или искусство.

Женщина и карьера: «за» и «против».

Талант: счастье или проблема.

Феминизм и современное общество.

9. Составьте комплименты (по 2 к каждому критерию), которые:

- относятся к внешнему виду;
- свидетельствуют об отличных профессиональных способностях вашего собеседника;
- говорят о высокой нравственности человека.

10. Какие преимущества имеет позитивная постановка вопроса? Сформулируйте вопросы на основании

«Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	
2. У вас нет такой услуги?	

3. Вы не находите, что это выгодное предложение?

4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

11. Составьте телефонный разговор с клиентом. В диалоге продемонстрируйте умение использовать различные техники слушания.

12. На основании представленных характеристик «трудных» типов клиентов, составьте рекомендации (не менее 3) для работы с каждым типом.

Рассерженный клиент

Взрывается по любому поводу. Это вспыльчивые, агрессивные люди. Их нервная система легко возбудима и плохо контролируется. Процесс возбуждения слишком активны, а процессы торможения слишком слабы. Вы даже не успеете понять, что произошло, как он начнет кричать и ругаться.

Требовательный клиент

Эти люди считают себя центром земли. У них завышенная самооценка. Они воспринимают только то, что подчеркивает их значимость. Вас будут считать виноватым только потому, что вы существуете.

Неуверенный клиент

Такие люди крайне нерешительны. Им очень трудно принять какое-то решение. Они боятся сделать неверный шаг и ошибиться. Тревога и сомнения застилают их разум.

13. Объясните значение коммуникативных жестов: барабанит пальцами; пожимает плечами; стискивает руки; сжимает кулаки; руки скрещивает на груди; руки расслаблены, ладони поворачивает вверх перед собой; расстегивает пиджак; ладонью подпирает щеку; ударяет себя по подбородку; трогает, потирает нос; смотрит поверх очков; ладони сложены домиком; сдавливают переносицу; сидит на краю стула; сидит, положив ногу на ногу и слегка покачивает ногой; рука, сжатая в кулак за спиной, другая рука держит ее за запястье.

14. Прочитайте. Выделите особенности, которые отражают поведение индивида, и особенности, которые отражают поведение личности.

Старательность, низкая адаптация к темноте, общительность, хорошая координация обеих рук, медленная скорость узнавания, большая эмоциональная возбудимость, трудолюбие, аккуратность, высокая чувствительность органов чувств, трудности в овладении новым двигательным навыком, добросовестность, робость, высокая скорость двигательных реакций, высокая скорость усвоения навыка, скромность, правдивость, пластичность,

упрямство, реактивность, малая чувствительность к общественной оценке, подвижность, быстрый темп деятельности.

Составьте психологический портрет личности бухгалтера

15. Укажите те особенности, которые характеризуют сангвиника, флегматика, холерика и меланхолика. Повышенная активность, длительная работоспособность, энергичность, сдержанность, вспыльчивость, непоседливость, терпеливость, медленность движений и речи, медленная смена чувств и настроений, слабая эмоциональная возбудимость, быстрое усвоение и перестройка навыков, эффективность, вялость, выразительность мимики и пантомимики, молчаливость, гиперсензитивность (высокая чувствительность), бодрое, повышенное настроение, быстрая приспособляемость к новой обстановке, медленное усвоение и перестройка навыков, неуверенность в себе, повышенная эмоциональная возбудимость, выдержанность, однообразие мимики, энергичность, подвижность, подавленность и растерянность при неудачах, быстрое возникновение и смена чувств и эмоциональных состояний, малая активность, терпеливость, невыразительность речи, ровное, спокойное настроение, возбуждённое состояние, сосредоточенность внимания.

Дайте рекомендации по установлению делового взаимодействия с каждым из типов темперамента.

16. Определите о каких ролях (Ребенок, Родитель, Взрослый) идет речь в диалогах. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее. 2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень! 3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал. 4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу. 5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

17. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это: а) молодая симпатичная девушка; б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе; в) сурового вида старуха; г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

18. Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да

про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело».

19. Найдите в предложениях просторечные слова, замените их подходящими по стилю синонимами.

1. К счастью для Чичикова, на подмогу ему пришел капитан-исправник.
2. Вперед я хочу кратко остановиться на сюжете повести.
3. Простакова всячески стращает Софью.
4. В брошюре содержались дельные советы о том, как надлежит обращаться с прибором.
5. Электричка до Пушкина отпавлением 12 часов 10 минут отменяется.
6. Трудно понять, почему ученый допустил такую промашку.

20. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он слышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

21. Вы звоните новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. Вам необходимо: расположить к себе клиента; убедить его сделать заказ.

22. Предположим, что вы хотите предложить фирме еще одно направление деятельности. Какие аргументы могут оказаться эмоционально значимыми для директора фирмы? Для его заместителей? Для рядового сотрудника?