

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ИНСТИТУТ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**УТВЕРЖДЕНО**  
Постановлением  
Министерства образования  
Республики Беларусь  
26.08.2013 г. № 80

# **ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**  
для реализации образовательных программ  
профессионально-технического образования

Минск  
2013

*Рекомендовано к изданию экспертным советом  
Республиканского института профессионального образования*

**Авторы:** *Т.Н. Карпович*, заведующий кафедрой психологии профессионального образования УО «Республиканский институт профессионального образования»;  
*А.С. Герасимук*, начальник управления научно-методического обеспечения профессионально-технического образования УО «Республиканский институт профессионального образования»;  
*Ю.А. Молчанов*, старший преподаватель кафедры психологии профессионального образования УО «Республиканский институт профессионального образования»;  
*И.М. Павлова*, доцент кафедры психологии профессионального образования УО «Республиканский институт профессионального образования», кандидат психологических наук.

**Рецензенты:** *Ю.П. Козловская*, доцент кафедры педагогики и психологии УО «Белорусский государственный экономический университет», кандидат психологических наук;  
*Л.В. Астапович*, педагог-психолог УО «Минский государственный профессионально-технический колледж торговли», преподаватель дисциплины «Психология и этика деловых отношений».

Ответственный за выпуск *А.С. Герасимук*, начальник управления научно-методического обеспечения профессионально-технического образования УО «Республиканский институт профессионального образования».

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В результате изучения учебного предмета «Психология и этика деловых отношений» обучающийся должен:

– представлять структуру личности, характера, профессиональных способностей; этапы ведения деловой беседы;

– понимать требования к профессионально значимым свойствам и качествам личности; основные этические принципы профессиональных отношений, делового общения и правила проведения деловой беседы; правила анализа конфликтных ситуаций и способы нейтрализации конфликтов;

– применять полученную информацию в целях обеспечения собственной социальной адаптации и конкурентоспособности на рынке труда;

– соблюдать нормы профессионального этикета, общие нормы и правила поведения;

– выстраивать конструктивные профессиональные отношения, руководствуясь принципами делового общения;

– поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе.

В процессе изучения предмета необходимо создавать условия:

– для воспитания личностных качеств, обуславливающих социальную адаптацию выпускника учреждения профессионально-технического образования в трудовом коллективе;

– развития коммуникативных способностей.

Отбор и структурирование содержания тем типовой учебной программы произведены на основании требований к общепрофессиональным, общеспециальным и специальным знаниям и умениям обучающихся по группам специальностей (квалификаций):

I группа включает следующие специальности (квалификации):

3-25 01 10 Коммерческая деятельность;

3-25 01 32 Банковское дело;

3-25 01 34 Страхование дело;

3-25 01 51 Торговое дело;

3-25 01 53 Документоведение, информационное и организационное обслуживание;

3-44 01 51 Обслуживание перевозок на железнодорожном транспорте;

3-45 02 01 Почтовая связь;

3-86 01 01 Социальная работа;

3-89 03 51 Домашнее (гостиничное) хозяйство;

3-91 02 32 Парикмахерское искусство и декоративная косметика;

3-38 02 51-54 Часовщик по ремонту часов;

3-50 01 55-55 Портной;

3-50 01 55-60 01 Приемщик заказов (ремонт и пошив одежды);

3-50 02 54-52 Обувщик по индивидуальному пошиву обуви;

3-50 02 54-53 Обувщик по пошиву ортопедической обуви;  
3-50 02 54-54 Обувщик по ремонту обуви;  
3-50 02 54-57 01 Приемщик заказов (ремонт и пошив обуви);  
3-75 01 01-52 Егерь;  
3-91 01 51-51 Бармен;  
3-91 01 51-52 Буфетчик;  
3-91 01 51-56 Официант;  
3-91 01 51-59 Член бригады объекта быстрого обслуживания (ресторана);  
3-91 02 31-57 Фотограф;  
3-91 02 31-58 01 Приемщик заказов (фотография);  
3-91 02 51-54 Приемщик заказов.

II группа – специальности (квалификации), не вошедшие в состав I группы.

Перечень тем, количество часов на их изучение в тематическом плане типовой учебной программы даны с учетом уровня образования поступающих на обучение.

Программа предусматривает проведение практических занятий, основное назначение которых – помочь учащимся познать особенности своей личности, овладеть техникой и приемами общения в типовых ситуациях делового общения с учетом индивидуально-психологических качеств партнера.

Психологический тренинг, предусмотренный тематическим планированием, содержится в приложении.

В процессе изучения учебного предмета для оценки учебных достижений обучающихся предусмотрена обязательная контрольная работа (ОКР). Тематика и конкретные сроки ее проведения определяются преподавателем, рассматриваются на заседании методической комиссии и утверждаются в установленном порядке.

При изучении учебного предмета необходимо обеспечить межпредметные связи с производственным обучением, учебными предметами «Охрана труда», «Основы экономики» и др.

На основании типовой учебной программы в учреждении образования разрабатывается учебная программа учреждения образования, утверждаемая в установленном порядке.

Содержание учебной программы учреждения образования необходимо систематически корректировать с учетом достижений в области психологии профессионального образования, психологии личности, психологии общения, конфликтологии, изменений в содержании и характере труда.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Количество учебных часов при получении образования на основе											
	общего базового образования с получением общего среднего образования				общего базового образования без получения общего среднего образования или специального образования				общего среднего образования			
	Срок обучения											
	от 2 лет 6 месяцев до 3 лет				от 1 года до 2 лет				2 года			
	I группа		II группа		I группа		II группа		I группа		II группа	
	Всего	В т. ч. ПЗ	Всего	В т. ч. ПЗ	Всего	В т. ч. ПЗ	Всего	В т. ч. ПЗ	Всего	В т. ч. ПЗ	Всего	В т. ч. ПЗ
1. Основы психологии и профессиональной этики деловых отношений	4	2	2	1	4	2	2	1	2	1	2	1
2. Деловое общение	6	3	3	1	8	4	4	4	5	2	2	1
3. Проявление закономерностей психики человека в деловых отношениях	7	3	3	2	10	5	5	4	5	3	3	2
4. Психологические особенности взаимодействия в трудовом коллективе	6	3	3	2	9	4	4	3	4	2	3	2
5. Этика делового общения	6	2	2	1	8	4	2	2	3	1	1	1
6. Этикет и культура поведения делового человека	6	3	3	2	8	4	4	4	4	2	2	1
7. Конфликты и пути их разрешения	6	3	3	2	8	4	4	3	4	2	2	1
<i>Тренинг «Развитие коммуникативной компетентности»</i>	12	12	8	8	12	12	10	10	12	12	6	6
<i>Обязательная контрольная работа</i>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Итого</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>68</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>16</b>

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<b>1. Основы психологии и профессиональной этики деловых отношений</b>		
<p>Дать представление о предмете и задачах психологии и этики делового общения, их значении в профессиональной деятельности рабочего (служащего).</p> <p>Сформировать знания о профессионально значимых свойствах и качествах личности рабочего (служащего).</p> <p>Сформировать умение анализировать требования образовательных стандартов к профессионально значимым свойствам и качествам личности</p>	<p>Предмет и задачи психологии и этики деловых отношений. Значение психологии и этики деловых отношений в профессиональной деятельности рабочего (служащего).</p> <p>Профессионально значимые свойства и качества личности рабочего (служащего).</p> <p style="text-align: center;"><i>Практические занятия</i></p> <p>Изучение требований профессионально-квалификационной характеристики и образовательных стандартов к профессионально значимым свойствам и качествам личности</p>	<p>Высказывает общее суждение о предмете и задачах психологии и этики делового общения, их значении в профессиональной деятельности рабочего (служащего).</p> <p>Описывает профессионально значимые свойства и качества личности рабочего (служащего).</p> <p>Анализирует требования образовательных стандартов к профессионально значимым свойствам и качествам личности</p>
<b>2. Деловое общение</b>		
<p>Сформировать знания о содержании, структуре, целях и функциях делового общения, техниках, приемах, типовых ситуациях общения, факторах, препятствующих и способствующих эффективному деловому общению.</p>	<p>Содержание, структура, цели и функции делового общения. Средства общения (вербальные и невербальные). Восприятие и понимание в процессе деловых отношений.</p> <p>Общение как коммуникация. Техники и приемы общения. Уровни общения, типовые ситуации общения.</p> <p>Позиции в общении, ведущие к эффективному взаимодействию. Факторы, препятствующие эффективной коммуникации.</p>	<p>Описывает содержание, структуру, цели и функции делового общения, техники, приемы, типовые ситуации общения, факторы, препятствующие и способствующие эффективному деловому общению.</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>Сформировать умения саморегуляции эмоциональных состояний в типовых ситуациях делового общения.</p> <p>Обучить основным техникам и приемам общения в типовых ситуациях делового общения.</p>	<p>Ролевое поведение в деловом общении. Эго-состояния в процессе межличностного взаимодействия (Э. Берн).</p> <p>Психологические приемы вербального и невербального общения.</p> <p>Влияние эмоциональных состояний на характер общения.</p> <p style="text-align: center;"><i>Практические занятия</i></p> <p>Овладение методами и приемами саморегуляции эмоциональных состояний личности в типовых ситуациях делового общения. Методика «Волевая саморегуляция», методика «Уровень субъективного контроля»</p> <p>Обучение техникам и приемам общения в типовых ситуациях делового общения.</p> <p>Отработка умений прогнозировать поведение людей в деловых отношениях, считывая вербальную и невербальную информацию</p>	<p>Использует методы и приемы саморегуляции эмоциональных состояний в типовых ситуациях делового общения.</p> <p>Применяет основные техники и приемы общения в типовых ситуациях делового общения.</p>
<b>3. Проявление закономерностей психики человека в деловых отношениях</b>		
<p>Сформировать знания о структуре личности и основных индивидуальных переменных (темперамент, характер, способности, направленность, потребности, ценности, самооценка, опыт).</p> <p>Сформировать знания о возможных проявлениях особенностей личности в деловом общении, влиянии социальных стереотипов</p>	<p>Личность как субъект деловых отношений.</p> <p>Структура личности (К.К. Платонов) и основные индивидуальные переменные: темперамент, характер, способности, направленность, потребности, ценности, самооценка, опыт. Познавательные процессы. Эмоционально-волевая сфера.</p> <p>Проявление особенностей личности в деловом общении. Проблема психологической совместимости.</p> <p>Роль социальных стереотипов, имиджа в деловом общении. Эффекты ложного восприятия.</p>	<p>Раскрывает сущность понятия «структура личности», описывает основные индивидуальные переменные (темперамент, характер, способности, направленность, потребности, ценности, самооценка, опыт).</p> <p>Излагает возможные проявления особенностей личности в деловом общении, влияние соци-</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>на эффективность делового общения.</p> <p>Сформировать умения определять индивидуально-психологические свойства личности, особенности невербального поведения партнеров по общению, выстраивать межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели общения и индивидуально-психологических качеств партнеров общения</p>	<p><i>Практические занятия</i></p> <p>Определение индивидуально-психологических свойств личности.</p> <p>Формирование умений выявлять особенности невербального поведения партнеров по общению (жесты, позы, взгляд и т. п.)</p> <p>Формирование умений выстраивать деловые отношения с коллегами, руководителями, партнерами, посетителями, собеседниками, относящимися к различным психотипам</p>	<p>альных стереотипов на эффективность делового общения.</p> <p>Определяет индивидуально-психологические свойства личности, особенности невербального поведения партнеров по общению, выстраивает межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели общения и индивидуально-психологических качеств партнеров общения</p>
<b>4. Психологические особенности взаимодействия в трудовом коллективе</b>		
<p>Дать понятие о динамике развития коллектива.</p> <p>Сформировать знания о морально-психологическом климате в трудовом коллективе.</p> <p>Сформировать умение поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе</p>	<p>Группы и их классификация. Коллектив как высшая форма развития группы. Социально-психологические особенности рабочей группы.</p> <p>Морально-психологический климат и его динамика. Проблема лидерства.</p> <p><i>Практические занятия</i></p> <p>Выявление морально-психологического климата группы.</p> <p>Отработка умений выстраивать и поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе</p>	<p>Объясняет динамику развития трудового коллектива.</p> <p>Раскрывает сущность понятия «морально-психологический климат» в трудовом коллективе.</p> <p>Поддерживает благоприятный социально-психологический климат в коллективе</p>
<b>5. Этика делового общения</b>		
<p>Дать понятие об этике делового общения.</p>	<p>Понятие этики делового общения. Общие этические принципы делового общения.</p> <p>Психолого-этические факторы успешности деловых отношений с руководителями, коллегами, подчиненными.</p>	<p>Излагает основные понятия этики делового общения.</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>Выработать умения соблюдать этические нормы взаимоотношений в процессе делового общения</p>	<p align="center"><i>Практические занятия</i></p> <p>Отработка умений соблюдать этические нормы взаимоотношений в типовых ситуациях делового общения</p>	<p>Соблюдает этические нормы взаимоотношений в процессе делового общения</p>
<b>6. Этикет и культура поведения делового человека</b>		
<p>Сформировать знания об этикете и культуре поведения делового человека, правилах делового этикета.</p> <p>Познакомить с техникой и приемами профессионального общения по «горизонтали» и «вертикали».</p> <p>Научить использовать приемы и правила делового общения в профессиональной деятельности</p>	<p>Сущность понятия «этикет». Особенности коммуникации с руководителями, коллегами, подчиненными.</p> <p>Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.</p> <p>Тесты: «Умеете ли вы слушать», «Умеете ли вести деловое обсуждение».</p> <p align="center"><i>Практические занятия</i></p> <p>Отработка приемов делового этикета, применяющихся в процессе деловой беседы, переговоров. Отработка правил делового общения</p>	<p>Объясняет понятие «этикет», трактует особенности культуры делового общения, излагает правила делового этикета.</p> <p>Высказывает общее суждение о технике и приемах профессионального общения по «горизонтали» и «вертикали».</p> <p>Использует приемы и правила делового общения в профессиональной деятельности</p>
<b>7. Конфликты и пути их разрешения</b>		
<p>Сформировать знания о сущности, причинах конфликтов, путях их предупреждения и способах разрешения, возможных стратегиях и моделях поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Сформировать умения предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в процессе межличностного взаимодействия</p>	<p>Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Причины возникновения конфликта в процессе общения. Пути предупреждения и разрешения конфликтов в трудовом коллективе.</p> <p>Стратегии и модели поведения в конфликтной ситуации.</p> <p align="center"><i>Практические занятия</i></p> <p>Моделирование конфликтной ситуации. Отработка умений выработки стратегии поведения в смоделированной конфликтной ситуации. Отработка стилей поведения в конфликтной ситуации (конкуренция или</p>	<p>Объясняет сущность и причины конфликтов, пути их предупреждения и способы разрешения, поясняет возможные стратегии и модели поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Предотвращает и разрешает конфликтные ситуации в процессе межличностного взаимодействия</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
	<p>соперничество; сотрудничество; компромисс; приспособление; игнорирование или уклонение).</p> <p>Обучение разрешению конфликтных ситуаций в процессе межличностного взаимодействия.</p> <p><i>Тренинг «Развитие коммуникативной компетентности».</i></p> <p><i>Обязательная контрольная работа</i></p>	

**ТРЕНИНГ «РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ»**

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>Сформировать умение устанавливать доверительные отношения.</p> <p>Развить умение высказываться и выстраивать обратную связь в общении.</p>	<p><i>Занятие 1</i></p> <p>Знакомство участников группы; определение цели работы группы; введение групповых норм и правил общения (упражнения «Знакомство», «Сокращение дистанции», «Спичка»).</p> <p>Создание атмосферы, способствующей самопознанию и самопроявлению участников тренинга. Установление доверительных отношений, способствующих открытости, доверию, эмоциональной свободе, сплоченности группы (упражнения «Зеркало», «Войди в круг», «Публичное интервью», «Времена года», «Атомы и молекулы»).</p> <p>Выработка ритуала прощания участников тренинга.</p> <p><i>Занятие 2</i></p> <p>Рефлексия (проводится и на каждом последующем занятии).</p> <p>Упражнения, направленные на создание рабочей атмосферы в группе и повышение ее работоспособности («Психологическая разминка», «Передай ход»).</p> <p>Определение личностных особенностей учащихся группы. Определение целей работы каждым из участников группы (упражнения «Кто я?», «Иллюстрированные цели», «Да – нет», «Кто передает алмаз», «Метафора»).</p> <p>Прощание участников группы (аналогичная процедура проводится и на каждом последующем занятии).</p>	<p>Устанавливает доверительные отношения с участниками группы. Выполняет в процессе занятия принятые группой нормы и правила общения.</p> <p>Высказывается и выстраивает обратную связь в общении.</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>Научить устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия.</p> <p>Развить умение воспринимать и понимать себя и окружающих людей.</p> <p>Сформировать умение активного слушания.</p> <p>Развить умения адекватного эмоционального реагирования, способность понимания эмоциональных состояний, свойств, качеств и отношений в процессе группового общения.</p>	<p><i>Занятие 3</i> Создание положительной атмосферы в группе, сокращение дистанции между участниками группы. Определение качеств, особенностей поведения коммуникативно-компетентной личности (упражнения «Меняемся местами», «Качества», «Следование за ведущим»).</p> <p>Осознание собственного «Я» и своего места в группе, выявление зон потенциальных конфликтов личности (упражнения «Свободный рисунок», «Диагностика эмоциональных переживаний подростков», «Я и другие»).</p> <p><i>Занятие 4</i> Побуждение членов группы к проявлению творческой активности, развитию воображения, межличностного познания (упражнения «Дерево», «Какой я есть и каким бы я хотел быть», упражнение-визуализация «Уголок отдыха»).</p> <p>Отработка умений активного слушания; выработка свободного стиля общения; развитие способности использовать невербальные средства общения (упражнения «Поделись впечатлениями», «Качество, которое я ценю в людях»).</p> <p><i>Занятие 5</i> Создание группового единства (упражнение «Восковая палочка»).</p> <p>Развитие психологической наблюдательности как способности фиксировать и запоминать всю совокупность сигналов, получаемых от участников группы (упражнение «Пять предложений», «Шериф и убийца», «Шеренга»).</p>	<p>Устанавливает контакт в процессе межличностного взаимодействия. Демонстрирует уровень открытости, доверия, эмоциональной свободы и сплоченности в группе.</p> <p>Демонстрирует умения воспринимать себя и окружающий мир.</p> <p>Демонстрирует умения активного слушания.</p> <p>Демонстрирует умения адекватного эмоционального реагирования, способность понимания эмоциональных состояний, свойств, качеств и отношений в процессе группового общения.</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>Сформировать навыки невербального общения и чувствительности к состоянию другого, умение преодолевать страх, тревогу, стресс.</p> <p>Сформировать представление о различных состояниях «Я». Развить умение воспринимать и понимать себя и окружающих людей, навыки самопознания, уверенности в себе и своих силах, способность к снятию эмоционального напряжения.</p>	<p>Выявление социометрического статуса участников группы (упражнение «Свободный стул»).</p> <p>Снятие напряжения учащихся (упражнение-визуализация «Экран»).</p> <p><i>Занятие 6</i></p> <p>Диагностика уровня развития группы и межличностных взаимоотношений среди участников (упражнения «Кулаки, ладони, руки», «Невербальная социометрия»).</p> <p>Снятие эмоционального напряжения, развитие умений саморегуляции и самоконтроля в стрессовых ситуациях (упражнение-визуализация «Поплавок в океане», упражнение «Чувствительность к состоянию другого»).</p> <p><i>Занятие 7</i></p> <p>Ознакомление с различными состояниями нашего «Я» и отработка эффективных способов реагирования в различных ситуациях. Развитие чувства уверенности и безопасности членов группы. Развитие навыков вербального общения; развитие навыков версионного мышления и поведения (упражнения «Уверенность», «Информирование», «Коммуникативное поведение»).</p> <p>Вовлечение участников группы в деятельность, требующую гибкости мышления, быстрой переработки получаемой информации и поиска различных способов выражения эмоционального состояния (упражнения «Живая скульптура», «Прием лампы-вспышки»).</p> <p>Снятие тревожности и скованности участников группы (упражнение-визуализация «Маяк»).</p>	<p>Чувствует состояние другого. Демонстрирует умение преодолевать страх, тревогу, стресс.</p> <p>Распознает различные состояния «Я», владеет эффективными способами реагирования в различных ситуациях. Демонстрирует уверенность в себе, способность преодолевать чувство тревожности и скованности.</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>Обучить эффективному установлению контакта, осознанию психологических барьеров, препятствующих процессу слушания.</p> <p>Научить выявлять и осознавать конкретные проявления мимики, пантомимики и жестикуляции, которые являются значимыми для понимания эмоционального состояния других людей. Развить навыки вербализации результатов отражения наблюдаемых состояний и отношений.</p> <p>Обучить приему и передаче информации. Развить уровень коммуникативной и познавательной активности.</p> <p>Сформировать умение характеризовать другого человека, понимать уникальность каждого участника группы.</p> <p>Развить умение принимать и передавать информацию, способ-</p>	<p><i>Занятие 8</i></p> <p>Ознакомление с психологическими барьерами, препятствующими процессу слушания (упражнения «Внутреннее состояние», «Беседа», «Говорящий и слушающий»).</p> <p>Выявление особенностей эмоциональных состояний и чувств учащихся (упражнения «Золотая награда», «Девиз»). Преодоление страха, тревоги, напряженности (упражнение-визуализация «Лес»).</p> <p><i>Занятие 9</i></p> <p>Создание позитивного эмоционального единства группы (упражнения «Часы», «Рисуем картину»). Развитие умения видеть себя со стороны (упражнения «Мотивация», «Умение смотреть на себя со стороны»).</p> <p>Тренировка невербальной и вербальной коммуникации (упражнения «Установление контакта», «Обращение», «Тюремщики – заключенные»).</p> <p>Развитие умений понимания своего эмоционального состояния, состояния других людей, сопереживания (упражнение-визуализация «Прогулка»).</p> <p><i>Занятие 10</i></p> <p>Развитие способности успешного принятия и передачи информации, способности структурирования</p>	<p>Выявляет, осознает психологические барьеры в общении, препятствующие слушанию; эмоциональные состояния других людей, преодолевает тревогу, страх, напряженность, демонстрирует способность выражать вербально свои чувства и состояния, свои рефлексивные способности в процессе общения.</p> <p>Адекватно принимает и передает информацию, полученную от собеседника.</p> <p>Характеризует другого человека, понимает уникальность каждого участника группы.</p> <p>Принимает и передает информацию, грамотно структу-</p>

Цель изучения темы	Содержание темы	Результат
<p>ность к структурированию сообщения.</p> <p>Обучить преодолению барьеров в ходе установления контактов.</p> <p>Развить способность чувствовать друг друга.</p> <p>Развить способность предупреждать межличностные конфликты.</p> <p>Развить групповые коммуникативные умения, приемы, способы общения, элементы поведения, которые в дальнейшем могут быть включены в целостный процесс межличностного взаимодействия</p>	<p>сообщения (упражнение «Передай сообщение», «Сообщение о действиях», «Поучительные истории»).</p> <p>Преодоление барьеров в ходе установления контактов (упражнение «Рисуем впечатление»). Тренировка навыков и умений слушать (упражнение «Слух»).</p> <p><i>Занятие 11</i></p> <p>Развитие способности чувствовать друг друга (упражнение «Качества личности», «Посмотрите друг на друга»).</p> <p>Развитие способности к предупреждению межличностных конфликтов (упражнения «Посмотри друг на друга», «Прогнозирование», «Ложные и правдивые эпизоды», «Предложение и запрос», «Вехи»).</p> <p><i>Занятие 12</i></p> <p>Совершенствование умения вступать в контакт с окружающими, видеть их сильные стороны и положительные качества (упражнения «Понимающий и организатор», «Достоинства», «Коробки», «Комплимент»).</p> <p>Проверка качества приобретенных знаний и умений (упражнение «Чемодан», упражнение-дискуссия «Что дало мне участие в тренинге?»)</p>	<p>рирует сообщения.</p> <p>Распознает и преодолевает барьеры в ходе установления контактов.</p> <p>Демонстрирует способность чувствовать друг друга, наблюдательность и прогнозирование коммуникативного поведения в межличностном взаимодействии.</p> <p>Предупреждает межличностные конфликты.</p> <p>Применяет полученные знания, умения и навыки в практике межличностного взаимодействия</p>

## ЛИТЕРАТУРА

- Баева, О.А.** Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. Минск, 2001.
- Бороздина, Г.В.** Психология и этика деловых отношений : учеб. пособие / Г.В. Бороздина. Минск, 2011.
- Венедиктова, В.И.** О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. М., 1994.
- Водина, Н.С.** Культура письменной и устной речи делового человека : справ.-практикум / Н.С. Водина. М., 1997.
- Григорьева, Т.Г.** Основы конструктивного общения / Новосибирск, 1997.
- Дебольский, М.** Психология делового общения / М. Дебольский. М., 1992.
- Зеер, Э.Ф.** Психология профессий / Э.Ф. Зеер. Екатеринбург, 2003.
- Иванова, В.Ф.** Социология и психология конфликтов / В.Ф. Иванова. М., 1997.
- Карандашев, В.Н.** Основы психологии общения / В.Н. Карандашев. Челябинск, 1990.
- Карпович, Т.Н.** Развитие коммуникативной компетентности педагогических работников учреждений профессионального образования : учеб.-метод. пособие / Т.Н. Карпович, И.М. Павловат ; под ред. Я.Л. Коломинского. Минск, 2003.
- Климов, Е.А.** Основы психологии. Практикум : учеб. пособие / Е.А. Климов. М., 1999.
- Климов, Е.А.** Психология : учеб. / Е.А. Климов. М., 1997.
- Климов, Е.А.** Психология профессионализма / Е.А. Климов. М., 1996.
- Климов, Е.А.** Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. Ростов-на-Дону, 1996.
- Лупьян, Я.А.** Барьеры общения. Конфликты. Стресс / Я.А. Лупьян. Минск, 1986.
- Ляудис, В.Я.** Методика преподавания психологии : учеб. пособие / В.Я. Ляудис. М., 2000.
- Маклаков, А.Г.** Общая психология / А.Г. Маклаков. Санкт-Петербург, 2005.
- Платонов, К.К.** Структура и развитие личности / К.К. Платонов. М., 1986.
- Познание человека человеком (возрастной, гендерный, этнический и профессиональные аспекты) / под ред. А.А. Бодалева, Н.В. Васиной.** Санкт-Петербург, 2005.
- Пряжников, И.С.** Психология труда и человеческого достоинства / И.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. М., 2001.
- Психологический словарь / под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова.** М., 1997.
- Робер, М.А.** Психология индивида и группы / М.А. Робер. М., 1988.
- Соколов, Е.А.** Общая психология в подготовке специалиста к профессиональной деятельности. Альбом учебно-наглядных пособий / Е.А. Соколов, Н.Е. Тимошенко. Новосибирск, 2002.

**Цуранова, С.П.** Психология и этика деловых отношений. Практикум : учеб. пособие / С.П. Цуранова. Минск, 2012.

**Я,** или Правила поведения для всех / М.Я. Безруких [и др.]. М., 1991.

#### **Дополнительная:**

**Макшанов, С.И.** Психология тренинга: Теория. Методология. Практика : монография / С.И. Макшанов. Санкт-Петербург, 1997.

**Платов, В.Я.** Деловые игры: разработка, организация и проведение : учеб. / В.Я. Платов. М., 1991.

**Познавательные** процессы и способности в обучении / под ред. В.Д. Шадрикова. М., 1990.

**Практикум** по социально-психологическому тренингу / под ред. Б.Д. Парыгина. Санкт-Петербург, 2000.

**Сидоренко, Е.В.** Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. Санкт-Петербург, 2001.

**Социально-психологический** тренинг учащихся учреждений профессионального образования / Е.Л. Касьяник [и др.]. Минск, 2008.

**Тренинг** развития жизненных целей / под ред. Е.Г. Трошихиной. Санкт-Петербург, 2001.

**Фопель, К.** Психологические группы: рабочие материалы ведущего : практическое руководство / К. Фопель. М., 2004.

**Фопель, К.** Эффективный воркшоп. Динамическое обучение / К. Фопель. М., 2003.

**Фопель, К.** Технология ведения тренинга. Теория и практика / К. Фопель. М., 2004.

**Шепелева, Л.Н.** Программы социально-психологических тренингов / Л.Н. Шепелева. Санкт-Петербург, 2007.

*Учебное издание*

**Карпович** Татьяна Николаевна  
**Молчанов** Юрий Алексеевич  
**Герасимук** Алла Степановна

# **ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**ТИПОВАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**  
для реализации образовательных программ  
профессионально-технического образования

Редактор *Т.И. Луневич*  
Компьютерная верстка *С.Л. Прокотцовой, Т.А. Кокош*

Подписано в печать 06.09.13. Формат 60×84/16.  
Гарнитура «Таймс». Бумага офсетная.  
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,91. Тираж 240 экз. Заказ 291. Код 64/13.  
Республиканский институт профессионального образования.  
ЛИ № 02330/0549497 от 16.06.09.  
Ул. К. Либкнехта, 32, 220004, г. Минск. Тел. 226 41 00.

Отпечатано на ризографе Республиканского института профессионального  
образования. Ул. К. Либкнехта, 32, 220004, г. Минск. Тел. 200 69 45.