



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.  
Носова»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИГО  
Л.Н. Санникова

02.02.2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ***

Направление подготовки (специальность)  
13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Направленность (профиль/специализация) программы  
Электроснабжение

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения  
очная

Институт/ факультет

Кафедра ПИЛОТЫ

Курс 2

Семестр 3

Магнитогорск  
2026 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника (приказ Минобрнауки России от 28.02.2018 г. № 144)


Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования

26.01.2026, протокол № 5

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО

02.02.2026 г. протокол № 6


Председатель  Л.Н. Санникова

Согласовано:

Зав. кафедрой Электроснабжения промышленных предприятий

 А.В.Варганова

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук  И.В. Гурьянова

Рецензент:

доцент ПОиД, канд. пед. наук  Т.Г. Неретина

## Лист актуализации рабочей программы

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2030 - 2031 учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

является формирование: научного мировоззрения; устойчивого познавательного интереса к изучению дисциплины; прикладной и практической направленности обучения психологии делового общения; сознания того, что приемы и техники эффективного общения связаны с жизнью и практической деятельностью; прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения; основных навыков ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм делового общения; общей психологической культуры общения.

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Психология делового общения входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Персональная эффективность

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Психология делового общения» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ДПК-001-1	Способен оказывать психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы
ДПК-001-1.1	Оказывает психологическую помощь для подготовки ведения переговоров с представителями органов и организаций

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 36,1 академических часов;
- аудиторная – 36 академических часов;
- внеаудиторная – 0,1 академических часов;
- самостоятельная работа – 71,9 академических часов;
- в форме практической подготовки – 0 академических часов;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Психологические основы делового общения								
1.1 Коммуникации и ее особенности. Коммуникативные барьеры и их преодоление.	3			2	7	Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Разработка инструкций, рекомендаций, презентаций.	Групповая дискуссия. Анализ рекомендаций.	ДПК-001-1.1
1.2 Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.				2	7	Подготовка докладов.	Защита докладов. Анализ ролевых ситуаций	ДПК-001-1.1
1.3 Социально - перцептивная сторона общения. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения				2	7	Подготовка деловых игр.	Защита индивидуальной работы.	ДПК-001-1.1
Итого по разделу				6	21			
2. Деловое общение								
2.1 Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.	3			2	7	Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.	Анализ конкретных коммуникативных ситуаций.	ДПК-001-1.1
2.2 Виды, формы и стили делового общения.				4	7	Подготовка презентаций.	Оценка презентаций.	ДПК-001-1.1
2.3 Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения.				4	8	Подготовка к моделированию диадического, группового,	Проведение диадического, группового, публичного	ДПК-001-1.1

						публичного делового общения.	делового общения.	
2.4 Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.	3			6	8	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы.	Проведение деловых игр.	ДПК-001-1.1
Итого по разделу				16	30			
3. Психология конфликта								
3.1 Конфликты и его структура.	3			4	7	Подготовка докладов. Разработка глоссария к теме.	Защита докладов. Анализ ролевых ситуаций.	ДПК-001-1.1
3.2 Конфликт в профессиональной деятельности. Приемы саморегуляции по-ведения в процессе межличностного общения.				6	7	Подготовка деловых игр. Разработка инструкций, рекомендаций, презентаций.	Работа с кейсами. Анализ рекомендаций. Проведение тренинга.	ДПК-001-1.1
3.3 Эмпирическое исследование по теме дисциплины.				4	6,9	Самодиагностика. Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам». Тест «Типы поведения в конфликтной ситуации по К.Томасу», Hand-тест, Тест Розенцвейга.	Анализ результатов тестирования, составление психологического портрета.	ДПК-001-1.1
Итого по разделу				14	20,9			
Итого за семестр				36	71,9		зачёт	
Итого по дисциплине				36	71,9		зачет	

## **5 Образовательные технологии**

В ходе освоения курса предусмотрено использование следующих форм обучения, а.и. коммуникативно-информационные технологии (презентации), диалоговые технологии (использование диспутов и дискуссий на практических занятиях), технологии учебно-поисковой деятельности (поиск информации с последующей презентацией результатов в виде докладов, рефератов, сообщений), кейс-метод (анализ конкретных ситуаций по результатам диагностики в группе).

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) Основная литература:**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2216318> (дата обращения: 25.02.2026). – Режим доступа: по подписке.
2. Мотора, Л. С. Персональная эффективность : практикум / Л. С. Мотора. - Москва : Издательский Дом НИТУ «МИСиС», 2022. - 41 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1914816> (дата обращения: 25.02.2026). – Режим доступа: по подписке.

### **б) Дополнительная литература:**

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2107433> (дата обращения: 25.02.2026).
2. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039716> (дата обращения: 25.02.2026).

### **в) Методические указания:**

1. Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Носова, 2025. 60с.

## г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

### Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Российская Государственная библиотека. Каталоги	<a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="https://host.megaprolib.net/MP0109/Web">https://host.megaprolib.net/MP0109/Web</a>
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>

### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения дистанционных занятий лекционного типа:

Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP, камера высокого разрешения, компьютер персональный (типб), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogitechC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран настенный Digis Optimal-C MW DSOC-11032\*2

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP, камера высокого разрешения, компьютер персональный (типб), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogitechC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран настенный Digis Optimal-C MW DSOC-11032\*2

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

**Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

К самостоятельной работе студентов по дисциплине «Деловое общение» относятся их индивидуальная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, более глубокое изучение дисциплины.

Студентам предлагается ответить на следующие вопросы дисциплины:

1. Что представляет собой психологическое влияние?
2. Какие виды психологического влияния вы знаете?
3. Что такое внушение? Как эффективно осуществлять внушение?
4. Что такое убеждение? Какие факторы участвуют в формировании убеждения?
5. Что такое аргументация? Какова ее структура? Назовите основные правила и ошибки аргументации.
6. Чем отличается аргументация от доказательства?
7. Что представляет собой манипуляция как вид психологического влияния? Каковы ее признаки?
8. Каковы причины манипуляции и ее широкого применения в современном обществе?
9. Каковы основные технологические приемы манипулятивного воздействия?
10. Что представляют собой мишени воздействия?
11. Что представляет собой психологическое пространство взаимодействия как фактор манипулятивного воздействия?
12. Как осуществляется информационное оформление манипуляции?
13. Какие манипулятивные приемы применяются в деловом общении?
14. Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипулятором в деловом общении?
15. В чем суть манипулятивных приемов психологического характера?
16. Какие психологические уловки применяются в процессе манипуляции? Как от них защищаться?
17. Каковы особенности логических приемов манипулятивного воздействия?
18. Какие существуют речевые психотехники манипулятивного воздействия?
19. По каким признакам можно распознать манипуляцию в процессе общения?
20. Какова тактика защиты от манипуляции?
21. В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
22. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
23. Какова структура общения?
24. Какие существуют виды общения?
25. Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.
26. В чем проявляется регламентированность делового общения?
27. Как связаны между собой этика и культура общения?
28. Что представляют собой этические ценности общения? Назовите их.
29. Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?
30. Что такое деловая беседа? Как подготовиться к деловой беседе?
31. Каких этических правил следует придерживаться в ходе деловых бесед?
32. Что представляет собой деловое совещание, и какие виды совещаний встречаются в деловой практике?
33. Как нужно проводить деловое совещание? При каких условиях оно будет результативным?
34. Как должны себя вести руководитель совещания и его участники?
35. Что представляют собой переговоры как форма делового общения?
36. Какие этические проблемы возникают у участников переговорного процесса?
37. Какая стратегия ведения переговоров предпочтительна с этической точки зрения?
38. Какие факторы способствуют успеху публичного выступления?

## Темы рефератов

На основании усвоенного материала и самостоятельной работы представьте в письменном виде реферативную работу по следующим темам:

1. Культура делового общения.
2. Общение – это талант?
3. Конфликты на работе.
4. Психологические приемы достижения симпатии.
5. Условия достижения добровольного исполнения распоряжений.
6. Психологические правила формулирования устных распоряжений.
7. Ограничения личной эффективности при общении.
8. Вариативность поведения при общении.
9. Психологический климат и его значение при управлении коллективом.
10. Отношение к себе и к другим.
11. Игры в сфере труда.
12. Как овладеть искусством общения.
13. Что такое профессиональная культура общения?
14. Язык и стиль публичного выступления.
15. Стиль руководства и конфликты.
16. Качества личности, необходимые для успешного общения.
17. Общие особенности понимания людьми друг друга.
18. Влияние рода деятельности и положения человека на понимание им других людей.
19. Формулирование первого впечатления о другом человеке.
20. Общение как обмен информацией.
21. Отношение и общение.
22. Руководитель и подчиненный.
23. Психологические вопросы совершенствования стиля управления.
24. Типология личности руководителя.
25. Структура межличностного конфликта (по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову).
26. Конфликтная ситуация, её модели: информационная, коммуникационная.
27. Объект конфликта. Участники конфликта.
28. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение. Стратегии и исходы конфликтной ситуации.
29. Динамика конфликта: латентный период, открытый период, после-конфликтный период.
30. Функции конфликта.
31. Привлекательность, её типы: физическая, психологическая, социальная.
32. Факторы, влияющие на проявление привлекательности.
33. Симпатия, её виды. Теория развития привлекательности Э. Эриксона.
34. Виды привязанности.
35. Понятие «любовь», её виды: идеальная, любовь-дружба, бессмысленная.
36. Составляющая любви.
37. Психология любви.
38. Теория О. Уальда. «Созвездие значимых», его составляющие.
39. Гендерные различия межличностных отношений.
40. Развитие отношений в паре.
41. Факторы, способствующие возникновению аттракции.
42. Характерологические или коммуникативные паттерны родительской семьи;
43. Особое потребностно-мотивационное и эмоциональное состояние человека.

44. Социально-психологический тренинг (СПТ) как форма обучения знаниям и отдельным умениям в сфере общения.
45. Специфичность форм и методов СПТ.
46. СПТ как группа интенсивного общения.
47. Триада диагностических задач тренинга (ориентированность в самом себе, в других людях, в групповом процессе в целом).
48. Процедурные аспекты в интенсивном общении.
49. Формирование группы и развитие сюжетных линий.

### **Практические задания**

**Задание 1.** Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе

**Задание 2.** Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
  2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
  3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
  4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
  5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
- Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

**Задание 3.** Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не катится», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.
2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.
3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.
4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

### **Задание 4**

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с ругом; б) на свидание;

в) домой после обещанного срока возвращения;г) на деловую встречу;

д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Код индикатора	Индикатор достижения компетенций	Оценочные средства
ДПК-001-1: Способен оказывать психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам)		
ДПК-001-1.1	Оказывает психологическую помощь для подготовки ведения переговоров с представителями органов и организаций	<p style="text-align: center;"><b>Вопросы к зачету</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет и задачи психологии делового общения.</li> <li>2. Определение понятий «общение», «деловое общение», «коммуникация», их общность и различия.</li> <li>3. Перцептивный компонент общения.</li> <li>4. Коммуникативный компонент общения.</li> <li>5. Интерактивный компонент общения.</li> <li>6. Структура акта общения.</li> <li>7. Определение понятий «деловая беседа», «переговоры», их общность и различие.</li> <li>8. Вопросы собеседников.</li> <li>9. Парирование замечаний собеседников.</li> <li>10. Психологические приёмы влияния на партнера.</li> <li>11. Аттракция.</li> <li>12. Тактика переговорного процесса.</li> <li>13. Техники переговорного процесса.</li> <li>14. Стили общения, их критерии.</li> <li>15. Национальные стили ведения деловых переговоров. Примеры.</li> <li>16. Невербальное общение.</li> <li>17. Кинесические особенности невербального общения.</li> <li>18. Проксемические особенности невербального общения.</li> <li>19. Понятие общения, его структура.</li> <li>20. Общение как особый вид деятельности.</li> <li>21. Основные подходы в изучении общения.</li> <li>22. Основные механизмы перцепции.</li> <li>23. Законы и закономерности перцепции.</li> <li>24. Интерактивный компонент общения, основные стратегии общения.</li> <li>25. Понятие невербального общения.</li> <li>26. Понятие организации пространства общения.</li> <li>27. Коммуникативный компонент общения, его характеристики.</li> <li>28. Стили общения, их характеристики.</li> <li>29. Виды и типы общения.</li> <li>30. Деловое общение, его характеристики.</li> </ol>

Примеры кейсов для занятий по психологии общения

*Кейс 1. «Телефонное профессиональное общение»*

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

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

*Кейс 2. «Телефонное профессиональное общение»*

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

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

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

*Кейс 3. «Управление поведением сложных клиентов»*

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

Описание внешности клиента: Немолодая женщина в мини-юбке, ярко и небрежно покрашенная, неопрятная, с сильным запахом протухших духов, обращается к стажеру: «Молодой человек, я присяду рядом — мне так будет удобнее показать вам все документы. Значит так (хмыкает и сморкается), 8 марта я и мои друзья отмечали праздник. Сидели

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

*Кейс 4. «Управление поведением сложных клиентов»*

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента. Солидный мужчина среднего возраста, все время потеет и вытирает лысину салфетками, части от которой остаются на лбу, говорит с напором, постоянно «нависает» над стажером: «Я ставлю свою машину под окнами, у меня уже однажды машину угоняли, бросили, сиденья изгадили, из багажника пропали складная канистра, плед и надувная подушка. Я ставлю машину под окном, а еще я поставил сигнализацию. Мне друг посоветовал, по спецзаказу привезли, друг с электроникой работает. Во-первых, лампочка мигает, не просто так мигает, а знаете, как зарево ярко, такие всполохи, как северное сияние. Очень удобно — ночью просыпаюсь, глаза открыл — раз, весь потолок яркая зарница пробежала, и я спокоен, сигнализация работает. Во-вторых, если кто-то приближается или трогает машину — пиникает, бибикает, потом воеет и как пулемет отстреливается. Соседи меня пресингуют — убери машину, она всем мешает. А сын соседки, между прочим, в вашей Академии учится, облил машину валерьянкой. Прибежали коты (почти кричит, со слезами в голосе), тучи котов, машина начала выть, а коты спрыгнуть не могут — потому что за ними прибежали все окрестные собаки. Коты по машине катались, когтями драли, остались множественные царапины. Я хочу полу-

чить возмещение ущерба. Откуда я знаю, что это сосед-студент сделал, он мне сказал, что найдет управу. Нет, сам я не видел, как он валерьянку лил, но кто еще может до такого додуматься?»

*Кейс 5. «Управление поведением сложных клиентов»*

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

*Кейс 6. «Управление поведением сложных клиентов»*

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

*Кейс 7. «Управление поведением сложных клиентов»*

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента. Скромно одетая унылого вида женщина. Говорит без остановки на одной ноте, не повышая и не понижая тона, смотрит в пол, постоянно перебирает носовой платок в руках. Кивает вам, но продолжает говорить только свое но 100 раз: «Меня вынуждают уволиться, буквально выживают из фирмы. Я ра-

		<p>ботаю в частной организации, небольшая должность в общем административном отделе. Руководство внедрило электронную систему документооборота. Зачем это? Я раньше все документы учитывала, в журнале записывала, документы разносила. Теперь я записываю в журнале, но должна еще в базу электронную вносить. Зачем это? Меня ругают, премии постоянно лишают, изменили текст должностной инструкции — внесли обязанности вести электронный учет и обмен информацией, теперь грозят, что за невыполнение могут уволить. Зачем это? Был хороший журнал, там все видно и т.д. (бесконечно)».</p>
--	--	--