



**Министерство образования и науки
Российской Федерации
Рубцовский индустриальный институт (филиал)
ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный технический
университет им. И.И. Ползунова»**

Г.Г. Ханцева

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Учебно-методическое пособие для бакалавров
всех форм обучения направлений
«Педагогическое образование», «Менеджмент»

Рубцовск 2015

УДК 34.9
ББК 74.66

Ханцева Г.Г. Деловые коммуникации: Учебно-методическое пособие для бакалавров всех форм обучения направлений подготовки «Педагогическое образование», «Менеджмент» / Рубцовский индустриальный институт. – Рубцовск, 2015. – 30 с.

Учебно-методическое пособие предназначено для оказания помощи студентам-бакалаврам всех форм обучения при изучении курса деловых коммуникаций, написании контрольных работ и подготовке к итоговой аттестации. Изложена программа курса, содержится учебная и дополнительная литература вопросы и тесты для самоконтроля, словарь терминов, что помогает студенту при самостоятельной подготовке теоретического материала.

Рассмотрено и одобрено
на заседании НМС РИИ.
Протокол №1 от 23.04.15.

Рецензент: к.п.н.

Ю.В. Казанцева

© Рубцовский индустриальный институт, 2015

Содержание

Введение	4
Содержание дисциплины	7
Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	10
Тематика контрольной работы и требования к ее выполнению	11
Вопросы для самопроверки	13
Тесты для самоконтроля	17
Ситуации для самоконтроля	23
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	24
Словарь терминов	26

Введение

Знания по изучаемой дисциплине помогут формированию целостного представления студента о профессиональной деятельности, формах и методах обучения деловой коммуникации, коммуникативных технологиях, личностных особенностях человека как фактора успешности овладения и осуществления им коммуникативной и профессиональной деятельностью, будут способствовать развитию умений общаться, культуре умственного труда, самообразованию; позволят более эффективно принимать решения с опорой на знание психолого-коммуникативной природы человека и общества.

Цели изучения дисциплины:

- помочь студентам освоению этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях;
- ориентировать студентов на овладение навыками воздействия на партнера и клиентуру методами и тактическими приемами рационального обеспечения своих интересов и достижения эффективного сотрудничества;
- ознакомить студентов с необходимыми для построения оптимальных взаимоотношений с партнерами по бизнесу методами для принятия компетентных поведенческих решений и осуществления профессионально и этически выдержанной рекламной деятельности.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с теоретическими основами психологии делового общения, основными тенденциями ее развития в отечественной и зарубежной науке;
- развить у студентов коммуникативную компетентность;
- сформировать навыки эффективного применения социально-психологических приемов эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности;
- приобрести опыт по применению социально-психологических методов диагностики коммуникативных способностей;
- научить квалифицированно анализировать ситуации межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности.

Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины, направлен на формирование у обучаемого следующих компетенций:

Знать:

- приемы, способы, средства, методы выступления на большой аудитории;
- фонетические, лексические, грамматически, стилистические особенности русского языка;
- основы редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания;
- учебные программы базовых и элективных курсов;
- все современные приемы и методы диагностирования профессиональной направленности учащихся;
- основы, методы, формы культурно-просветительской деятельности;
- правила эффективного общения с коллегами по работе, приемы защиты от манипулирования в деловой коммуникации, способы психологической защиты в деловом общении;
- виды и формы, средства и методы делового общения;
- виды и формы малых и больших референтных групп;
- методики и технологии средств обработки деловой коммуникации; способы взаимодействия со службами информационных технологий;
- законы коллективной деятельности и коллективного общения.

Уметь:

- эффективно применять приемы деловой коммуникации в профессиональном общении;
- пользоваться электронными ресурсами при проведении совещаний, во время публичных выступлений и переговоров;
- анализировать и проектировать межличностные деловые коммуникации в этих группах;
- эффективно использовать корпоративные информационные системы в профессионально-деловом общении;
- грамотно использовать в русской речи элементы профессиональной культуры;
- строить учебно-воспитательный процесс, исходя из требований этих программ;
- профессионально взаимодействовать с участниками культурно-просветительской деятельности;
- применять законы коллективной деятельности и коллективного общения в своей профессиональной деятельности;
- использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики в процессе полемики, дискуссии в выступлениях при большой аудитории;

- применять редактирование текстов в своей профессиональной деятельности;
- успешно применять все современные приемы и методы диагностирования профессиональной направленности учащихся в учебно-воспитательном процессе с целью формирования профессионального самоопределения.

Владеть:

- умениями, навыками и способами эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности;
- умениями и навыками проведения деловых переговоров в системе онлайн;
- умениями и навыками анализа коммуникативных способностей;
- навыками взаимодействия со службами информационных технологий и средствами обработки деловой информации;
- диалогической и монологической профессиональной речью, рефлексией и эмпатией;
- навыками толерантного поведения и человеколюбия в коллективе;
- навыками публичного выступления;
- навыками речевой профессиональной культуры и профессионального общения;
- навыками подготовки и редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания;
- навыками реализации учебных программ базовых и элективных курсов в образовательных учреждениях;
- навыками учебно-воспитательной профессиональной деятельности для оптимизации процессов профориентации;
- навыками взаимодействия и общения с участниками культурно-просветительской деятельности;
- навыками подготовки и редактирования текстов профессионального и социально значимого содержания;
- навыками реализации учебных программ базовых и элективных курсов в образовательных учреждениях;
- навыками учебно-воспитательной профессиональной деятельности для оптимизации процессов профориентации;
- навыками взаимодействия и общения с участниками культурно-просветительской деятельности.

Содержание дисциплины

Модуль 1

Тема 1,2 Речевая культура делового общения

Общение как категория. Культура делового общения. Виды делового общения. Риторика. Культура речи в деловом общении. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость – важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Риторика – наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Правила подготовки публичных выступлений. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия – составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

Модуль 2

Тема 3, 4 Нормы делового этикета

Речевой этикет. Приветствие. Правила обращения к собеседнику. Представление. Служебная субординация. Этические нормы в организации и их оптимизация. Этика организации и руководителя. Технология эффективного вхождения в контакт с собеседником. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров, совещаний. Техники активного слушания собеседника. Стратегии, тактики и ролевые игры в деловом общении. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов. Поведение в конфликтных ситуациях. Приемы защиты от некоторых собеседников. Конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты. Варианты решения спорных вопросов. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Правила делового этикета в сети «Интернет». Деловой разговор по телефону, деловая беседа, дискуссия, переговоры, круглый стол, презентация, брифинг: целевые, композиционные, речевые и поведенческие характеристики

Тема 5, 6 Невербальная культура делового разговора. Документационное обеспечение делового общения

Язык жестов и мимики как средство установления контакта с собеседником. Основные жесты и телодвижения. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия. Основные физиогномические типы лица. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль.

Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей.

Официально-деловой стиль: особенности, жанры, сфера употребления. Письменная деловая коммуникация. Язык деловых документов как письменная форма реализации ОДС: фонетико-графические, лексико-грамматические особенности ОДС. Композиционные особенности деловых документов. Требования к составлению и оформлению документов: стандартизация, унификация, клишированность. Бланки, реквизиты, условные обозначения, аббревиатура. Классификация деловых документов по назначению (организационно-распорядительные и информационно-справочные), по характеру (личные, служебные). Жанры деловой документации: договор, контракт, акт, приказ, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, протокол, деловые письма и правила их составления.

Речевой этикет делового письма. Компьютерное письмо. Типичные ошибки в письменной деловой коммуникации.

Практические (семинарские) занятия

Модуль 1

Занятие 1. Предмет теории коммуникации

Исторические вехи становления теории коммуникации. Теоретические модели коммуникации Психодинамическая модель З. Фрейда и К. Юнга; экзистенциалистская модель; семантическая модель Ю. Лотмана и У. Эко; игровая модель Э. Берна и Й. Хейзинга; понимающая модель М. Вебера. Г.Г. Гадамера, Г. Шпета; теория информационного общества.

Занятие 2. Общение и коммуникация

Основные теории общения. Интерактивная, коммуникативная перцептивная стороны общения. Общение и коммуникация: сходства и различия

Занятие 3. Типология коммуникации

Коммуникатор и коммуниканты. Единицы анализа коммуникации. Формы коммуникации. Виды коммуникации. Дополнительные разновидности коммуникации.

Занятие 4. Успешность коммуникации и коммуникативные навыки (цель, стратегия, тактика, коммуникативные намерение и опыт).

Занятие 5. Функции коммуникации

Зачем, с какой целью вступаем в коммуникацию? (передать сообщение, предупредить, информировать, объяснить, развлечь, описать, убедить и т.д.). Типология потребностей. Функциональная характеристика сообщения. Функциональные модели коммуникации. Функции коммуникации и коммуникативного акта.

Занятие 6. Вербальные средства коммуникации

Особенности письменной речи. Различия устных и письменных сообщений. Универсальные правила написания текстов. Работа над рекламным текстом.

Модуль 2

Занятие 7. Невербальные средства коммуникации

Язык мимики и жестов. Понятие жестов и их классификация. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе общения. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Занятие 8. Виды коммуникации

Интраперсональная, межличностная, групповая, массовая коммуникация. Дополнительные разновидности коммуникации (межкультурная, деловая).

Содержание дисциплины (для заочного сокращенного отделения)

Лекции

Тема 1, 2 Речевая культура делового общения

Общение как категория. Культура делового общения. Виды делового общения. Риторика. Культура речи в деловом общении. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость – важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Риторика – наука о красноречии. Ораторское искусство, его сущность. Риторические факторы, влияющие на действенность общения: состав аудитории, содержание и характер выступления. Правила подготовки публичных выступлений. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность и интенсивность. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия – составные части техники речи. Качества голоса. Пауза.

Практические (семинарские) занятия

Занятие 1. Предмет теории коммуникации

Исторические вехи становления теории коммуникации. Теоретические модели коммуникации Психоаналитическая модель З. Фрейда и К. Юнга; экзистенциалистская модель; семантическая модель Ю. Лотмана и У. Эко; игровая модель Э. Берна и Й. Хейзинга; понимающая модель М. Вебера. Г.Г. Гадамера, Г. Шпета; теория информационного общества.

Занятие 2. Общение и коммуникация

Основные теории общения. Интерактивная, коммуникативная перцептивная стороны общения. Общение и коммуникация: сходства и различия

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа: 1-й – организационный;

2-й – закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

На занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении.

Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументированно.

Каждая тема требует обязательного соотнесения теоретических вопросов с конкретным языковым материалом и предполагает формирование определенных практических навыков. Однако формирование навыков эффективной речи не является прямым следствием овладения некоторым объемом теоретических знаний. Поэтому важно систематически выполнять задания практического характера как на аудиторных занятиях, так и в процессе самостоятельной работы, развивающей творческую работу студентов.

Правила поведения студентов на интерактивном занятии

1. Студенты должны способствовать тщательному анализу разнообразных проблем, признавая, что уважение к каждому человеку и терпимость – это основные ценности, которые должны быть дороги всем людям.

2. Соревнование и желание победить не должны преобладать над готовностью к пониманию и исследованию обсуждаемых проблем.

3. При обсуждении следует воздержаться от личных нападок на своих оппонентов.

4. Никогда нельзя умышленно исказить факты, примеры или мнения.

5. Нужно внимательно слушать своих оппонентов и стараться делать все, чтобы не исказить их слова во время дебатов.

6. Язык и жесты должны отражать уважение к оппонентам.

Интерактивный метод: обсуждение в группах

На первом этапе группового обсуждения перед студентами ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель устанавливает определенные правила проведения группового обсуждения:

1) задает определенные рамки обсуждения (например, допустимо не менее 10 ошибок);

2) вводит алгоритм выработки общего мнения;

3) назначает лидера, руководящего ходом группового обсуждения, и др.

На втором этапе группового обсуждения совместно с преподавателем вырабатывается групповое решение.

Активное участие в практическом занятии будет положительно влиять на оценку в ходе зачета.

Тематика контрольной работы и требования к ее выполнению

1. История развития психологического знания и основные направления психологии.

2. Психическая регуляция поведения и деятельности.

3. Мозг и психика.

4. Психология познавательных процессов (ощущение, восприятие, внимание, память, воображение, мышление и интеллект, речь).
5. Психология личности (темперамент, характер, способности).
6. Психологические закономерности общения. Специфика их проявления.
7. Психология конфликта.
8. Психология социальных групп.
9. Феномен человека: проблема соотношения биологического, социального и духовного в человеке.
10. Проблема человека в основных психологических школах XX века.
11. Психические свойства и интегральные характеристики человека.
12. Свобода воли и личная ответственность.
13. Мышление как психологический феномен.
14. Человек как субъект, индивидуальность, личность.
15. Уникальность жизненного пути человека.
16. Основы профессионального общения. Социально-ролевое общение.
17. Эмпирическое и теоретическое мышление.
18. Анализ профессиональной деятельности специалиста и место в ней психологических и педагогических знаний.
19. Содержание и эффекты межличностного восприятия человека человеком.
20. Субъективный мир человека как объективная реальность.
21. Средства коммуникации: невербальные средства общения.
22. Самосознание и самооценка.
23. Механизмы и формы психологической защиты.
24. Психологические механизмы воображения.
25. Цели и ценностные ориентации личности.
26. Деловая коммуникация: понятие, подходы к интерпретации.
27. Структура коммуникативного процесса (модели).
28. Деловой (официальный) стиль общения: характеристика, специфика.
29. Виды и формы деловой коммуникации: краткая характеристика.
30. Общение: определение, стороны, функции, потребности в общении.
31. Психология переговорного процесса.
32. Этапы переговорного процесса и их психологическая специфика.
33. Ведение деловой переписки (в т.ч. электронной): психологическая специфика, правила ведения.
34. Деловой телефонный разговор: психологическая специфика, правила ведения.
35. Конфликты в деловой коммуникации: понятие конфликта, основные теории.
36. Стратегии поведения в конфликтах.
37. Этика делового общения в сфере психологии.
38. Имидж психолога и самопрезентация в профессиональной деятельности.

39. Манипуляция в деловом общении: условия использования, тактики и техника.
40. Противостояние манипуляции: контртехники.
41. Публичное выступление.
42. Невербальное общение: виды, интерпретация.
43. Социальная перцепция: понятие, принципы, закономерности.
44. Слушание: виды, правила эффективного слушания.
45. Вопросы в деловом общении: виды, правила постановки и использования.
46. Этапы делового общения.
47. Национальные особенности деловой культуры (в т.ч. психологической).
48. Аргументация и доказательство: основные понятия, тактика аргументации, техники аргументации.
49. Обман в деловом общении.
50. Основные коммуникативные сферы психолога и их специфика.

Контрольная работа выполняется в тонкой тетради либо в печатном варианте на листах формата А4. На титульном листе необходимо указать фамилию и инициалы студента, группу, наименование дисциплины, номер варианта задания, фамилию и инициалы преподавателя, город выполнения и год сдачи работы. До сдачи на проверку преподавателю контрольная работа должна быть зарегистрирована в деканате. Текст вопросов необходимо продублировать в контрольной работе. План ответа не составляется. Ответы необходимо давать конкретно на заданные вопросы, не отвлекаясь на изложение теоретического материала: контрольная работа оценивается не по объему, а по содержанию. Все схемы и таблицы в контрольной работе должны иметь номер и наименование. Один лист в тетради необходимо оставить свободным для замечаний преподавателя. На последнем листе контрольной работы необходимо привести список использованной литературы с обязательным указанием автора, наименования источника, города и года издания, страниц. Желательно использовать новые источники (не старше пяти лет). Контрольная работа должна быть сдана не позднее, чем за 10 дней до зачета.

Вопросы для самопроверки

1. Что является предметом курса «Деловые коммуникации»?
2. Каковы цели и задачи изучения курса?
3. В чем заключается общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация»?
4. Какие научные дисциплины исследуют проблемы деловой коммуникации? Объясните, почему его изучают психологи, социологи, лингвисты.

5. Каковы структура коммуникативного процесса и его основные составляющие?
6. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
7. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Охарактеризуйте их.
8. Каковы основные понятия теории коммуникации?
9. Какие вам известны модели коммуникации?
10. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой деятельности?
11. Каковы роль и место коммуникации в профессиональной деятельности и в межличностном общении?
12. Дайте определение понятию «общение».
13. Какие формы и виды общения вы знаете?
14. Назовите функции, которые проявляются в общении.
15. Чем отличается деловая коммуникация от других видов общения?
16. Каковы основные функции и виды деловой коммуникации?
17. Какие умения и навыки включает в себя коммуникативная компетентность? Какие из них вам необходимо развивать?
18. Каковы особенности процесса общения как социально-психологического механизма взаимодействия в профессиональной деятельности? Каковы базовые составляющие социальной коммуникации?
19. Каковы этапы психологии восприятия?
20. Какие приоритетные каналы восприятия вы знаете?
21. Каков механизм восприятия и понимания человека человеком?
22. Можно ли предвидеть поведение партнера?
23. Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
24. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
25. Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?
26. Нужны ли средства общения человеку и почему?
27. Какие средства общения вы знаете?
28. Что является основным элементом вербальной коммуникации?
29. Каковы функции языка в общении?
30. Как соотносятся понятия «язык» и «речь»?
31. В чем состоит отличие устно-речевой и письменно-речевой коммуникации?
32. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать?
33. Что дает людям умение слушать?
34. Что такое фильтры, влияющие на процесс слушания?
35. Каковы трудности эффективного слушания?
36. В чем состоит особенность направленного критического слушания?
37. Какова специфика эмпатического слушания?
38. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации? Какие виды вопросов вы знаете?

39. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
40. Как отвечать на некорректные вопросы?
41. Что включает в себя понятие «невербальная коммуникация» и какова ее роль в деловом общении?
42. Какое значение имеет зрительный контакт в общении людей и какой взгляд наиболее приемлем в деловой коммуникации?
43. Что такое проксемические средства общения?
44. Что такое пространственные зоны человека?
45. Что такое кинесические средства общения?
46. Какие мимические характеристики важны для диагностик эмоционального состояния деловых партнеров?
47. Что такое коммуникативные барьеры в общении?
48. Какие из них труднее всего преодолеть?
49. Каковы причины возникновения барьеров?
50. Какие способы их преодоления существуют?
51. В чем состоит специфика деловой беседы как формы деловой коммуникации?
52. Каковы принципы проведения деловой беседы?
53. Какие фазы ведения деловой беседы выделяются? Дайте им краткую содержательную характеристику.
54. Какие задачи ставятся при подготовке к проведению деловой беседы?
55. Допускается ли критиковать во время деловой беседы? Приведите примеры допустимой критики.
56. В чем суть активного слушания во время беседы?
57. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать доминирующий канал восприятия информации во время беседы?
58. Какие виды деловых бесед используются наиболее активно?
59. Каковы преимущества и недостатки телефонных разговоров?
60. Какие рациональные методы проведения телефонных разговоров выделяются?
61. В чем заключается подготовка к телефонной беседе?
62. Почему деловые переговоры называют «менеджментом в действии»?
63. Какие типы переговоров выделяют по сфере деятельности?
64. Какие типы переговоров выделяют по цели?
65. Какие типы переговоров выделяют по характеру взаимоотношений между сторонами?
66. Какие вопросы включает организационная часть деловых переговоров?
67. Почему опытные переговорщики в процессе подготовки к переговорам составляют досье будущих оппонентов на переговорах? Какие вопросы включаются в такое досье?
68. Где лучше проводить деловые переговоры: у себя в офисе или на территории оппонентов?
69. Какие типы совместных решений на переговорах существуют?
70. Охарактеризуйте тактические приемы, используемые на всех этапах

ведения переговоров: уход, затяжка, выжидание, выражение согласия, выражение несогласия, «салями».

71. В чем суть приемов пакетирования и разделения проблемы на части и на каком этапе ведения переговоров они используются?

72. В чем суть приемов расстановки ложных акцентов, отмалчивания и блефа и на каком этапе ведения переговоров они используются?

73. В чем смысл приема упреждающей аргументации?

74. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям, какие функции они выполняют?

75. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес-коммуникаций? Каковы их основные недостатки?

76. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?

77. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?

78. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов? Перечислите правила оформления деловых писем.

79. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике деловых коммуникаций? Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?

80. А какие сообщения можно отправлять по электронной почте? Как выражаются эмоции в электронной почте?

81. Охарактеризуйте конфликт как разновидность конфронтации.

82. Каковы виды, структура и стадии протекания конфликтов?

83. Каковы предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации?

84. Как можно управлять конфликтом?

85. Охарактеризуйте стили поведения в конфликте.

86. Расскажите о правилах поведения в условиях конфликта.

Тесты для самоконтроля

1. Дайте определение следующих понятий:

- 1) деловая коммуникация;
- 2) деловой этикет;
- 3) коммуникативный барьер;
- 4) интеракция.

2. Обозначьте элементы простой и целевой схем структуры деловой коммуникации

А) Простая схема структуры коммуникации. Б) Схема структуры целевой коммуникации.

3. Установите соответствие

1. Виды общения.
2. Формы общения. а) презентация;
б) торги;
в) познавательное общение; г) деловые переговоры;
д) телефонное общение;
е) суггестивное общение; ж) ритуальное общение; з) спор;
и) деловое совещание.

4. Выберите букву правильного ответа

1. На зрительное восприятие приходится: а) около 10% информации;
б) около 50% информации; в) около 90% информации.
2. С помощью слуха человек воспринимает: а) около 10% информации;
б) около 20% информации; в) около 80% информации.

5. Установите буквенно-цифровое соответствие, определив, какой жест определяет смысл сказанного

1. Вареники лепят вот так.
2. Полюбуйтесь-ка на него.
3. Замкнутый круг какой-то.
4. Машинка шьет зигзагом.
5. Есть у вас дырокол?
а) движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом;
б) указательным пальцем правой руки описывается круг;
в) жест вытянутой руки;
г) зацепывающие движения пальцами;
д) жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, сверху вниз или снизу вверх.

6. Отредактируйте предложения, заменив слова, нарушающие смысловую точность высказывания в следующих фрагментах деловых посланий

Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения. Необходимо еще раз обсчитать все данные.

Следует затвердить это на собрании.

Мне было отказано под благоприятным предлогом. Был провозглашен приговор суда.

Это достигалось самыми негодными средствами. На заводе возникло нестерпимое положение.

7. Отметьте букву правильного ответа, определив тип приведенных ниже деловых писем

А. В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Кольмекс» осуществляет поставки в Россию концентрата циркониевого порошкообразного (КЦП), производства Вольногорского ГГМК. Поставки осуществляются в г. Ростове н/Д партиями по 10-15 т автомобильным транспортом.

- а) извещение;
- б) подтверждение; в) напоминание; г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо.

Б. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.04.2011. Вы должны завершить разработку проекта до 16.12.2011. Просим Вас сообщить состояние работы.

- а) извещение;
- б) подтверждение; в) напоминание; г) просьба;
- д) ответ;
- е) сопроводительное письмо.

7. Расшифруйте аббревиатуры

ЭЭС ЦБР ГНИ ММВБ МТБ ДНП НДС ЧИФ СКВ ИНН

8. Укажите соответствие

инцидент
суггестия
толерантный
паритет
катарсис
дилемма
фанаберия
интроспекция
авантажный

заносчивость
самонаблюдение
происшествие
внушение
привлекательный
потрясение
равенство
терпимый
выбор

9. К вербальным средствам общения относятся

- 1) устная речь
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь
- 4) интонации голоса

10. Какие из перечисленных ниже средств общения относятся к невербальным?

- 1) жесты
- 2) позы
- 3) мимика
- 4) все перечисленные
- 5) выражение лица

11. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде
- 2) эмоциональной женщины
- 3) человека авторитарного типа
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности
- 5) человека с низкой самооценкой

12. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью

- 1) слов
- 2) мимики, жестов, позы
- 3) тона голоса и его интонаций
- 4) всего выше перечисленного в равной степени

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров необходимо

- 1) контролировать свои движения и мимику
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения
- 4) пользоваться всеми вышеперечисленными пунктами

14. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа

- 1) за «Т»-образным столом
- 2) за круглым столом
- 3) за журнальным столиком
- 4) этот психологический аспект не учитывается

15. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами
- 2) располагающий взгляд
- 3) доброжелательная улыбка
- 4) строгий деловой костюм

16. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы
- 2) жесты-регуляторы
- 3) жесты-адаптеры
- 4) жесты-символы

17. В каких случаях исполняются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами
- 2) для усиления тех или иных моментов сообщения
- 3) для подчеркивания ключевых моментов беседы
- 4) во всех выше перечисленных случаях

18. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) Приветствие-рукопожатие
- 2) частые кивки головой – для ускорения беседы
- 3) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе
- 4) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить
- 5) американский символ «ОК», означающий «все хорошо»

19. В перечисленных ниже вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров

- 1) в ситуациях стресса
- 2) в затруднительных ситуациях
- 3) для пояснения сказанного
- 4) служат признаком переживаний
- 5) все перечисленные выше случаи

20. Установите соответствие

1. Виды общения
 2. Формы общения
- а) презентация б) торги в) познавательное общение г) деловые переговоры
д) телефонное общение е) суггестивное общение ж) ритуальное общение
з) спор и) деловое совещание

21. Какой вид активного слушания представлен ниже?

- Боюсь, меня не возьмут на соревнование.
- Думаешь, ты недостаточно подготовлен?
- а) выяснение
- б) перефразирование
- в) резюмирование

22. О какой стороне общения идет речь: «он на меня давил, но я не поддался»; «он подстроился под меня»; «борьба между нами привела к поражению такого-то»; «он нанес мне удар»; «мы топтались на одном месте» и т.п.?

- 1) перцептивной
- 2) коммуникативной
- 3) интерактивной

23. Понятия «общительность» и «коммуникативные навыки» достаточно близки друг другу, однако одно из этих понятий более узкое. Найдите характеристики, относящиеся к понятию – коммуникативные навыки

- 1) умение слушать
- 2) потребность человека в других людях
- 3) склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения
- 4) владение жестикуляцией
- 5) уместность и богатство мимики, выразительных интонаций и поз

24. «Какая глупость!», «Ну ты и грубиянка!», «Тряпка!». Какой вид обратной связи наиболее точно определяет то, что вы только что прочитали?

- 1) безоценочная обратная связь
- 2) позитивная оценочная обратная связь
- 3) оценочная обратная связь
- 4) негативная оценочная обратная связь

25. В акустическую систему невербального поведения входят две структуры – экстралингвистика и просодика. Что из перечисленного относится к экстралингвистике?

- 1) темп
- 2) мимика
- 3) кашель, вздох
- 4) пауза
- 5) громкость
- 6) смех, плач

26. Комфортное, бесконфликтное общение. Партнеры принимают позиции друг друга. При ответном ходе участвуют те же эго-состояния партнеров, что и при побуждающем... Такие трансакции называют

- 1) взаимодополнительными
- 2) невзаимодополнительными
- 3) угловыми
- 4) скрытыми
- 5) пересекающимися

27. «Влияние – это процесс и результат изменения одним субъектом эмоционального состояния, мыслей и поведения другого субъекта». Есть ли в этом суждении ошибка?

- 1) да
- 2) нет

28. Верно ли мнение, что «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми?

- 1) да
- 2) нет

29. Заполните пропуск

Эффект _____ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

- 1) ореола
- 2) первичности и новизны
- 3) проекции
- 4) стереотипизации

30. Полное взаимопонимание, подтверждение взаимных ролевых ожиданий, созвучность участников контакта, осуществление согласованных действий носит в социальной психологии название « _____ »

- 1) аттракции
- 2) суггестии
- 3) трансакции
- 4) конгруэнции

31. Способность прервать навязываемый сценарий и предложить свой, не соответствующий ожиданиям оппонента... Как называется этот способ защиты от манипуляции?

- 1) активная защита

- 2) пассивная защита
- 3) контрманипуляция

32. Специальная область знаний, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, – это

- 1) кинесика
- 2) проксемика
- 3) паралингвистика
- 4) экстралингвистика

Ситуации для самоконтроля

Ситуация 1. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

Ситуация 3. На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. А – начальник исследовательской лаборатории, В – менеджер фирмы, ответственный за все научно-исследовательские работы. Вместе учились в колледже, работают в фирме 6 лет.

Одна из недавно работающих, подчиненных А, произвела на него впечатление своей работой, заняв по итогам года 3 место из 11 возможных. По условиям договора фирмы с подчиненной С ей полагается 5% повышение зарплаты, однако были случаи повышения на 10% и более.

Позиция В: увеличить зарплату до 8%, не более. Руководство компании стремится экономить фонд зарплаты, но также и заинтересовано в сохранении в коллективе хороших работников. Задача – сэкономить средства насколько возможно.

Ситуация 5. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 6. За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта социально-культурного назначения, из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Вы –

руководитель департамента. Как вы проведете переговоры с председательствующими на заседании?

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Коноваленко М.Ю. Коноваленко В.А. Деловые коммуникации. Учебник. Изд-во Юрайт, 2014. – 480 с.
2. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник. Изд-во Юрайт, 2014. – 384 с.
3. Ивин А.А. Теория и практика аргументации. Изд-во Юрайт, 2013. – 304 с.
4. Герасимова И.А. Введение в теорию и практику аргументации. Изд-во Логос, 2010. – 312 с.
5. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения. Учебник. Изд-во Юрайт, 2013. – 464 с.

Дополнительная литература

1. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов / А.С. Ковальчук. – 4-е изд., доп. и перераб. Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 256 с.
2. Измайлова М.А. Деловое общение. Учебное пособие. М.: Дашков и К', 2008. – 250 с.
3. Русский язык и культура речи / Под ред. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2006.
4. Голубева А.В., Максимов В.И. Русский язык и культура речи. 2-е изд. Учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2011.
5. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. Ростов н/Д, 2005.
6. Граудина Л.К. Вопросы нормализации русского языка. Грамматика и варианты. М., 2005.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://www.cnews.ru/news/line/index.shtml?2007/06/14/254852>
Интерактивные доски улучшают успеваемость
2. <http://www.marpyal.org> Международная ассоциация преподавателей русского языка и литературы
3. <http://www.ropryal.ru> РОПРЯЛ Российское общество преподавателей русского языка и литературы
4. <http://www.ruthenia.ru/tiutcheviana> Тютчев Ф.И.: жизнь и творчество Ф.И. Тютчева
5. <http://www.slovari.ru> Словари. ру
6. <http://www.gramota.ru> Справочно-информационный портал

7. <http://www.edu.ru> Федеральный портал «Российское образование»
8. <http://www.incampus.ru> Цифровой университет Кампус ЮФУ
9. [http://dbs.sfedu.ru/pls/rsu/rsu\\$ik\\$.startup](http://dbs.sfedu.ru/pls/rsu/rsuik.startup) Административный портал ЮФУ

Словарь терминов

Авторитарный стиль – руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается общего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Альтернативные вопросы – вопросы, которые предоставляют возможность выбора из двух-трех вариантов и которые могут помочь оппоненту быстрее принять решение.

Аргументация – способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

Вербальное общение – словесное, речевое общение.

Восприятие – целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения.

Визуальный контакт – взгляд, его направление, частота контакта глаз.

Внешняя атрибуция – обусловленность поведения и поступков сложившейся ситуацией, внешними причинами, тем фактом, что большинство людей поступило бы точно так же.

Внутренняя атрибуция – зависимость поведения человека от особенности его личности, характера, установок.

Внушение – целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально-волевое воздействие.

Деловое общение – особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

Деловой этикет – правила поведения в профессиональной и деловой сферах в процессе общения с деловыми партнерами, коллегами, руководителями, подчиненными, клиентами при осуществлении официальных и деловых контактов.

Диалог – форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.

Духовное деловое общение – обмен духовными ценностями (научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями), способствующий развитию внутреннего мира деловых партнеров.

Женский стиль слушания – свойственная человеку манера слушания, для которой характерно большее внимание к эмоциональной стороне сообщения, самому процессу общения, а не к содержанию разговора.

Жесты-иллюстраторы сопровождают речь и изображают то, что уже выражено словами.

Жесты-регуляторы могут сопровождать речь, а могут использоваться самостоятельно: «встаньте», «идите сюда», «прошу вас пройти» и т.п.

Жесты-эмблемы – указательные, символические и эмоциональные – имеют самостоятельное значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста.

Закрытые вопросы – вопросы, требующие ответов «да» или «нет» и не способствующие продолжению обсуждения.

Заражение – бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.

Зеркальные вопросы – повторение с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, с целью заставить собеседника увидеть свое утверждение как бы со стороны.

Идентификация – один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

Имидж – внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.

Интерактивная сторона общения – организация взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями. Интерактивная сторона общения отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению.

Интроверсия – психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир – мир своих чувств, переживаний, мыслей.

Каузальная атрибуция – формирующаяся в процессе жизни привычка приписывать ответственность за успешные и неуспешные события себе или другим людям, в зависимости от характера участия в них.

Кинесика – особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, т.е. позы, жесты, мимика.

Кинесические средства общения – зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Коммуникативная компетентность – сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими.

Коммуникативная сторона общения – сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми.

Коммуникация – в широком смысле – обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. Коммуникация в деятельностном подходе – совместная деятельность участников коммуникации

(коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

Конфликт – высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Корпоративная этика – это система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации.

Корпоративный кодекс – свод принципов и правил делового поведения.

Манипулирование в общении – скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества.

Механизмы психологической защиты – в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия.

Мотивы поведения – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.

Мотивационное деловое общение – обмен деловых партнеров стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями.

Мужской стиль слушания – свойственная человеку манера слушания, для которой характерно внимание к содержанию разговора.

Невербальное общение – несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Невербальные средства общения – мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации.

Нерефлексивное слушание – умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

Открытые вопросы (Каково...? Как...? Когда...?) – это вопросы, направленные на получение информации, способной заинтересовать, активизировать различные мнения.

Паралингвистика или **просодика** – качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.

Переговорное пространство – область, в рамках которой возможно достижение соглашения.

Переговоры – процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Переговоры на основе взаимного учета интересов – одна из стратегий ведения переговоров, при которой характерно взаимное стремление сторон в выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них.

Перцептивная сторона общения – процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

Перцептивные возможности – совокупность способностей человека правильно определять чувства, мысли, мотивы, намерения, возможные моде-

ли поведения других людей, оценивать их отношение ко всем элементам ситуации общения.

Подражание – воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.

Понимание – постижение и реконструкция смыслового содержания явлений исторической, социальной, культурной и природной реальности. П. – универсальная форма освоения действительности.

Проксемика – организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников.

Проксемические средства – пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.

Просодические (паралингвистические) средства общения – ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения).

Резюмирование – подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров.

Рефлексивное слушание – активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь.

Самосознание – осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.

Слушание – процесс восприятия информации.

Социальная перцепция – процесс построения целостного образа партнера по общению (социальной группы), формирующегося на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Социально-психологическая идентификация – мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка его глазами событий и фактов, целей и процесса общения.

Социальные стереотипы – сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним.

Такесические средства общения – динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т.п.

Тактика общения – варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

Трансакционный анализ – в концепции американского психолога Э. Берна – это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их психологических состояний.

Экстралингвистика – темп речи, пауза между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта.

Экстралингвистические средства общения – включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.).

Эмпатия – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

Эмпатическое слушание – наиболее интимный вид слушания, используемый прежде всего при необходимости глубокого проникновения в проблему и установления более личных отношений с партнером, дает собеседнику ощущение вашего сопереживания.

Эмоции – реакция человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний.

Этика делового общения – учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

Этикет – установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например дипломатический этикет.

Эффект ореола – перенос общего впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств.

Эффект стереотипизации связан с восприятием и оценкой людей на основе устойчивых представлений, стереотипов.

Ханцева Галина Григорьевна

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Учебно-методическое пособие для бакалавров всех форм обучения направлений «Педагогическое образование», «Менеджмент»

Редактор Е.Ф. Изотова

Подписано в печать 06.03.15. Формат 60x84 /16.

Усл. печ. л. 1,88. Тираж 60 экз. Заказ 15 1393. Рег. №24.

Отпечатано в ИТО Рубцовского индустриального института
658207, Рубцовск, ул. Тракторная, 2/6.