



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МИРЭА – РОССИЙСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РТУ МИРЭА
ФИЛИАЛ РТУ МИРЭА В Г. СТАВРОПОЛЕ

Методические указания
для практических занятий и самостоятельной работы
по дисциплине «**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**»
для студентов направления подготовки:
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Квалификация: бакалавр

Ставрополь

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе составлены в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования для студентов по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Составитель: Курилова С.Ю., к.п.н., доцент

Содержание

<i>Практическое занятие № 1</i>	
Деловое общение и его особенности	4
<i>Практическое занятие № 2</i>	
Общая характеристика основных форм делового общения	6
<i>Практическое занятие № 3</i>	
Коммуникационный процесс в деловом общении	9
<i>Практическое занятие № 4</i>	
Особенности восприятия и взаимодействия в деловом общении	11
<i>Практическое занятие № 5</i>	
Невербальные аспекты речевой коммуникации в деловом общении	14
<i>Практическое занятие № 6</i>	
Основы культуры речи	17
<i>Практическое занятие № 7</i>	
Речевой этикет в деловом общении	20
<i>Практическое занятие № 8</i>	
Психологические аспекты публичного выступления в деловом общении	21
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	26

Практическое занятие № 1

Деловое общение и его особенности

I. Теоретическая часть

Термин «деловое общение» появился сравнительно недавно. Этому способствовали изменения, происшедшие в России: развитие предпринимательства, малого бизнеса, в связи с чем возникла насущная потребность в освоении искусством делового общения. Отсутствие навыков делового общения не раз ставило в трудное положение даже того, кто считался профессионалом в своей области! Но в деловом общении важен особый «профессионализм»: умение владеть языком, речью.

Практика показывает, что деловое общение имеет свою специфику и, в отличие от дружеского разговора, направлено на достижение определенных целей. «Важнейшая особенность делового общения состоит в том», - говорит О.А.Баева, - что нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов».

В связи с этим можно определить и специфику делового общения:

- взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляются в правовых рамках (хорошо, если они строятся на основах взаимного уважения и доверия);
- регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон), так как в его процессе ставятся конкретные цели и задачи, которые требуют своего решения.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.

Таки образом, деловое **общение** – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Структура делового общения представлена тремя основными компонентами: коммуникативная сторона общения; перцептивная сторона общения, интерактивная сторона общения.

Вопросы к практическому занятию

1. Основные характеристики и специфика делового общения.
2. Общая характеристика основных видов общения.
3. Структура делового общения.
4. Личность и основные проблемы межличностного общения.

Задания к практическому занятию

1. Игра «Испорченный телефон».

Число участников 5-6 человек. Один из участников остается в помещении, его задача зачитать небольшой текст. Остальные выходят за дверь. Затем по сигналу по очереди участники заходят. Вошедшему зачитывается небольшой текст (5-6 предложений), он передает его следующему вошедшему и так далее, по цепочке, передается текст. В конце упражнения сравниваем текст последнего участника и первого.

2. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбались в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

3. Рассмотрите транзактный анализ Э.Бэрна. Для каждой схемы транзакции составьте диалог делового общения.

4. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фанта-

зия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что- то милое Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н Толстой.«Крейцера соната»).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В. Гоголь. «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретись с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С. Пушкин. «Египетские ночи»). «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задания для самостоятельной работы

1. Выпишите основные отличия делового общения и межличностного. Составьте таблицу.
2. Рассмотрите трансактный анализ Э. Бэрна. Для каждой схемы транзакции составьте диалог делового общения.

Практическое занятие № 2

Общая характеристика основных форм делового общения

I. Теоретическая часть

Наиболее распространенными формами делового общения являются деловая беседа и переговорный процесс.

Деловая беседа – это вид делового общения, предполагающий обсуждение каких-либо вопросов, результатом которого является принятие решения, разрешение проблемы. Структура деловой беседы: начало беседы; постановка проблемы и передача информации; аргументирование; анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников.

Переговорный процесс – это вид делового общения, который предполагает совместное обсуждение проблемы с целью принять решение, устраивающее обе стороны, т.е. договориться о сотрудничестве. Выделяют следующие типы переговоров: по сфере деятельности (дипломатические, политические, экономические, военные, торговые, административные, производственно-технические); по цели (о заключении, выполнении соглашения, о заключении, продлении, изменении договора, для привлечения внимания общественности и т.д.); по характеру взаимоотношений между сторонами (партнерские, конкурентные, конфронтационные). Переговорный процесс осуществляется в несколько этапов: подготовка к переговорам (организационный и содержательный компонент); проведение переговоров; «выход» из переговоров.

Большое значение при деловой беседе и переговорном процессе имеет: создание благоприятного психологического климата, владение техникой и тактикой аргументирования, элементами активного слушания.

Существует несколько психологических приемов, которые позволяют в самом начале общения расположить к себе партнера, это:

- ненавязчивое внушение партнеру сознания его собственной значимости, организации которую он представляет;
- исключительное внимание к партнеру;
- утверждение своей точки зрения с помощью убеждения;
- умение выслушать партнера;
- привлечение и удержание внимания партнера.

В процессе делового общения партнеры должны добиться взаимной договоренности, достойно выдержать возможную конфронтацию, возникающую из-за противоречия интересов, не разрушив при этом доверительного отношения, друг к другу. Для этого им нужно уметь управлять своими эмоциями и налаживать межличностное взаимодействие

Правильные, психологически грамотные действия помогут достижению желаемых результатов.

Вопросы к практическому занятию

1. Понятие деловой беседы. Структура деловой беседы.

2. Переговорный процесс. Основные этапы переговоров.
3. Способы создания благоприятного психологического климата в деловом общении.
4. Способы привлечения и удержания внимания партнера по общению.

Задания к практическому занятию

1. Выпишите основные отличия делового общения и межличностного. Составьте таблицу.
2. Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы. Сформулируйте своё понимание, что есть совесть, долг, достоинство, скромность, благородство.
3. Составьте диалог деловой беседы в ситуации поиска работы.
4. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

... Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?
- Ничем, - рявкнул через плечо Грейсон. - Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.
- Прошу остановиться, - потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, - объяснила она. - Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? - заносчиво спросил он.
- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...
- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон. -

Останьтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она

будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе.

Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер).

Задания для самостоятельной работы

1. Обозначьте на листе бумаги, какие, по вашему мнению, психологические особенности партнера следует учитывать в процессе делового общения? Обоснуйте свой ответ.
2. Составьте несколько примеров начала деловой беседы или переговоров. С чего следует начинать разговор в деловом общении с партнером?
3. Создайте игровую ситуацию и запишите диалогическую речь своих сокурсников в ситуации деловых переговоров (о ходе выполнения работ, о заключении сделки, о решении спорного вопроса), предварительно распределив между ними роли и продумав детали ситуации. Проанализируйте полученную запись диалогической речи.

Практическое занятие № 3

Коммуникационный процесс в деловом общении

I. Теоретическая часть

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Процесс коммуникации можно представить следующим образом: 1) кто (передает сообщение) – коммуникатор; 2) что (передается) – сообщение; 3) как (осуществляется передача) – канал; 4) кому (направлено сообщение) – аудитория; 5) с каким результатом передается сообщение – эффективность.

В процессе коммуникации приобретают значение коммуникативные барьеры. Коммуникативные барьеры – это препятствия, возникающие на пути адекватной передачи и усвоения информации. В социальной психологии выделяют следующие виды коммуникативных барьеров: барьеры понимания (фонетический, семантический, логический, стилистический); барьеры отношения (препятствия, связанные с негативным отношением партнеров, или одного партнера по общению друг к другу); барьеры социально-культурного различия (препятствия, обусловленные различиями в социальном, культурном, профессиональном, национальном планах).

Составным компонентом эффективной речевой коммуникации является умение

слушать. Процесс слушания имеет два этапа. На первом происходит собственно слушание собеседника. На втором этапе после обдумывания и, если нужно, уточнения сказанного выражают свое отношение к услышанному. К основным видам слушания относят: пассивное (нерефлексивное) слушание, активное (рефлексивное слушание), эмпатическое слушание.

Таким образом, процесс коммуникации в деловом общении представляет собой двусторонний обмен информацией, целью которого является адекватное восприятие и понимание собеседника. Эффективная коммуникация характеризуется преодолением коммуникативных барьеров, умением слушать собеседника, способностью точно передавать информацию.

Вопросы к практическому занятию

1. Понятие коммуникационного процесса. Основные функции коммуникации.
2. Причины не эффективной коммуникации. Виды информации. Характеристика коммуникативных барьеров.
3. Умение слушать как составной компонент эффективной речевой коммуникации в деловом общении. Виды слушания.
4. Понятие эмпатического слушания. Основные правила эмпатического слушания.
5. Классификация типов деловых собеседников.

Задания к практическому занятию

1. Обозначьте на листе бумаги, какие, по вашему мнению, психологические особенности партнера следует учитывать в процессе делового общения? Обоснуйте свой ответ.
2. Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними. Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, не подражание действует наоборот.
3. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.
4. Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Задания для самостоятельной работы

1. Проанализируйте сильные и слабые стороны своего умения слушать.
2. Зафиксируйте на бумаге ситуации в деловом общении, в которых эффективно использовать: 1) пассивный тип слушания, 2) активный тип слушания, 3) эмпатическое слушание.
3. Попрактикуйтесь в точности передачи информации, выполнив следующее упражнение: «Испорченный телефон».

Участники (5-6 человек). Первый участник остается, остальные выходят за дверь. По сигналу по очереди участники заходят. Первый участник зачитывает вошедшему небольшой текст (5-6 предложений). Второй участник передает текст следующему и так далее. В конце упражнения сравниваем текст последнего участника и первого.

Практическое занятие № 4

Особенности восприятия и взаимодействия в деловом общении

I. Теоретическая часть

На практическом занятии реализуется интерактивная форма обучения: дискуссия.

Социальная перцепция в деловом общении выполняет следующие функции: оценка самого себя; оценка партнера по общению и создание на этой основе его образа.

В деловой коммуникации довольно часто встречаются эффекты восприятия. К основным эффектам восприятия можно отнести следующие:

Эффект первого впечатления – выражается в том, что очень часто при оценке человека или черт его характера придается наибольшее значение первому впечатлению, при этом все последующие знания о человеке, противоречащие созданному образу, отбрасываются как случайные и нехарактерные

Эффект «ореола» – это формирование определенного «надобраза» при первом впечатлении, который оказывает влияние на дальнейшее взаимодействие и восприятие партнера по общению.

Эффект Барнума – склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

Эффект бумеранга состоит в том что при некоторых воздействиях источника информации на аудиторию или на отдельных лиц получается результат, обратный ожидае-

мому. Эффект возникает при условии того, что подорвано доверие к источнику информации; передаваемая информация не соответствует изменившимся условиям; субъект, передающий информацию, вызывает неприязнь у воспринимающих эту информацию.

Эффект края – в социальной психологии имеется в виду, что из предъявляемых субъекту для восприятия сигналов те, что находятся в начале и в конце, запоминаются быстрее, чем находящиеся в середине.

Эффект новизны в ситуациях восприятия знакомого человека заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается и самой значимой.

Эффект стереотипизации – отражает тенденцию формировать некий устойчивый образ какого-либо явления или человека. Этим устойчивым образом пользуются как клише, шаблоном.

Таким образом, социальная перцепция очень важна в процессе общения. От непосредственного образа партнера человек в процессе социальной перцепции поднимается к знанию о человеке вообще, а затем возвращается к самооценке. Совершая эти круги взаимного познания, он уточняет информацию о себе и о том месте, которое может занимать в обществе.

Вопросы к дискуссии

1. Понятие перцепции в общении. Основные функции социальной перцепции.
2. Самооценка в общении. Культурные и гендерные различия и представления людей о себе.
3. Общая характеристика основных эффектов восприятия.
4. Определение взаимодействия в речевой коммуникации. Типы взаимодействия.
5. Трансактный анализ. Общая характеристика различных видов манипуляций в процессе взаимодействия. Способы ухода от манипулятивного влияния.

Задания к практическому занятию

1. Приведите примеры эффектов восприятия в деловой сфере.
2. Охарактеризуйте виды транзакций с примерами из делового и межличностного общения.
3. Это упражнение поможет расширить ваше восприятие и развить все сенсорные каналы. От лица визуала, аудиала и кинестетика составьте рассказ о следующих событиях, явлениях.
 - 1) Посещение театра.
 - 2) Выставка в музее.

- 3) Соревнование по баскетболу (футболу, хоккею и т.п.).
- 4) Спасательные работы во время наводнения.
- 5) Извержение вулкана.
- 6) Студенческая научная конференция.
- 7) Выступление команды КВН.
- 8) Отдых на море.
- 9) Путешествие на воздушном шаре.
- 10) Спуск по горным рекам на байдарках.
- 11) Собеседование с потенциальным работодателем

4. Какие факторы, кроме приоритетного канала, влияют на восприятие делового партнера?

5. Каковы основные механизмы восприятия? В чем суть каждого механизма?
6. Каковы наиболее типичные искажения представлений о партнере

Задания для самостоятельной работы

1. Изучение различий в восприятии разными людьми городской окружающей среды.

С. Милграм предложил концепцию «психологических карт» для исследования восприятия человеком городской окружающей среды. Вы можете адаптировать этот метод для того, чтобы понять, как вы сами и другие люди воспринимают ваш университетский городок. Метод основан на изображении карты университетского городка. Главное, чтобы человек изобразил городок так, как он его видит, не стремясь к географической точности. Сначала нарисуйте карту университетского городка сами. Затем выберите двух знакомых, которые могут иметь различное отношение к городку (например, первокурсник и старшекурсник), и попросите их нарисовать свои карты городка. Не показывайте им другие карты, пока они не нарисуют свои собственные.

1. Есть ли какие-нибудь объекты или границы, которые нанесены на все три карты? Если есть, то какие?

2. Представлены ли некоторые части городка на картах в преувеличенном виде или более подробно, чем другие его части? Если да, то как эти выделенные части карты отражают интересы и виды деятельности человека, нарисовавшего карту? Например, может быть, старшекурсник отметил на карте все библиотеки, а первокурсник нарисовал различные игровые площадки и спортивные сооружения?

3. Какие объекты университетского городка не отражены на картах?

4. Есть ли в картах какие-либо другие закономерности или искажения?

Напишите письменный отчет по итогам этого задания, укажите с чем, на ваш взгляд, связано различие в восприятии людьми городской окружающей среды.

2. Изучение различий в восприятии мотиваций разными людьми.

Это задание позволяет сравнить оценки ваших одноклассников по ряду пунктов с собственными оценкам. Далее в таблице перечислены несколько возможных причин, по которым студенты выбрали для себя учебное заведение и факультет.

Оцените, насколько важную, с вашей точки зрения, роль сыграла каждая из этих причин при выборе, пользуясь следующей шкалой:

- 1 - совсем не важную;
- 2 - слабо важную;
- 3 - умеренно важную;
- 4 - достаточно важную;
- 5 - чрезвычайно важную.

Оцените таким образом одного, или двух человек.

Причины, по которым выбрано учебное заведение	А Важность причины (1-5)	Б Важность причины (1-5)
Желание родителей		
Стремление уехать из дома		
Хорошая научная репутация		
Хорошее местоположение		
Желание найти жениха или невесту		
Хорошая социальная обстановка		
Легкость поступления		

Опишите сравнительные результаты оценок двух человек

Практическое занятие № 5

Невербальные аспекты речевой коммуникации в деловом общении

I. Теоретическая часть

Все средства общения делятся на вербальные (те, что осуществляются посредством речи) и невербальные (неречевые). Лингвистический канал воздействия в процессе общения относится к вербальным средствам, например: комплименты, различные приемы убеждения, рефлексивное слушание и т.д. Все же изменения голоса, темпа речи, интона-

ции, применение пауз для достижения наибольшего эффекта, а также позы, жесты, мимика, пространственное расположение относятся к невербальным средствам общения.

Успех любого делового контакта в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительную атмосферу переговоров, которая зависит зачастую оттого, что вы говорите, как вы себя держите. Именно поэтому особое внимание следует обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Невербальные средства общения делятся на визуальные, акустические, тактильно-кинестезические и ольфакторные.

1. Визуальные аспекты невербального общения

Физиогномика – учение о выражении характера человека в чертах лица и формах тела, в широком смысле – это толкование внешнего облика наблюдаемых явлений.

А) кинесика изучает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций;

- **мимика** – движения мышц лица;

- **жестика** - жестовые движения;

- **пантомимика** – моторику всего тела: позы осанку, поклоны, походку.

2. Акустические

Б) просодика и экстралингвистика - ритмико-интонационное оформление речи (интонация, темп речи, сила голоса, его высота, тембр, пауза, вдох, смех, плач, кашель).

3. Тактильно-кинестезические

В) такесика – прикосновения в ситуации общения (рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и т.д.)

Г) проксемика – расположение людей в пространстве при общении (ориентация в пространстве, дистанция).

Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

- регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами;

- обогащать значения передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста;

- выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

Вопросы к практическому занятию

1. Общая характеристика невербальных средств общения.
2. Кинесические особенности невербального общения (жесты, мимика, позы).
3. Проксемические особенности невербального общения.
4. Такесические средства невербального общения.

5. Проксемические особенности невербальной коммуникации.
6. Визуальный контакт в деловом общении.
7. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
8. Межнациональные особенности и различия невербального общения.

Задания к практическому занятию

1. Для того чтобы развить свой «язык жестов», выполните упражнение «Разговор через стекло».

Двое из участников игры пытаются лишь с помощью жестов договориться о чем-либо. Тема сообщается одному из них и всем присутствующим (второй участник на это время выходит из аудитории). «Держатель темы» передает информацию своему товарищу, стоя перед воображаемым звуконепроницаемым стеклом. Сказать то, что он знает, нужно, очень нужно, но.... мешает стекло. Тем не менее передать придется.

2. Задание выполняется в группе. Одному из участников группы ведущий показывает какую-либо эмоцию, записанную на листке бумаги. Далее эта эмоция передается им следующему участнику только при помощи невербальных средств общения. И так далее по цепочке.

3. Тренировка контроля над телодвижениями и выражениями лица во время рассказа о книге (истории), которую не читали. Слушатели должны по очереди подойти к столу, взять карточку, рассказать о «прочитанной» книге, ответить на возможные вопросы, касающиеся «приобретения» книги и ее содержания. Во время выполнения задания остальные внимательно следят за: походкой подошедшего к столу; выражением его лица, когда он читает текст на карточке; положением его рук, выражением лица и глаз во время рассказа; самообладанием и находчивостью при ответах на вопросы. Содержание рассказа свидетельствует об эрудиции и воображении исполнителя, но в данном упражнении не оценивается.

Задания для самостоятельной работы

1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

3. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

4. Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Практическое занятие № 6

Основы культуры речи

I. Теоретическая часть

Деловой человек обязан быть дипломатом, то есть иметь в своем арсенале приемы, позволяющие расположить к себе партнеров, снять их сопротивление, убедить, склонить к своей точке зрения, найти компромисс и т.д. Для этого ему необходимо овладеть культурой речи.

Культура речи – это владение языковыми нормами, а также умение пользоваться выразительными средствами языка в разных условиях общения в соответствии с целью и содержанием речи. К основным компонентам культуры речи относят: 1) нормативный (соответствие речи языковым нормам); 2) коммуникативный (соответствие стиля речи условиям общения), этический (владение этикой общения: учет возрастных, социальных, половых особенностей собеседника, общение на «ТЫ» и «ВЫ»). Коммуникативные качества речи: точность речи, понятность речи, чистота речи, богатство речи, выразительность речи, логичность речи.

Особую выразительность речи придает использование художественных средств языка. Они делают доступными самые сложные мысли, украшают речь, при умелом использовании. К основным средствам словесной наглядности относят: тропы – это слова, предложения, используемые в переносном значении (эпитет, метафора, метонимия, гиперболы, литота, ирония, олицетворение); фигуры – это построения фраз, которые делают более впечатляющей и отчетливой какую-то мысль (обращение, риторический вопрос, инверсия, градация, повтор). Культура речи делового человека предполагает также владение им основными функциональными стилями речи (официально-деловым, научным, публицистическим, литературно-художественным, разговорным).

Важной составляющей культуры речи является деловая письменная речь. Она относится к официально-деловому стилю речи, который закреплен за сферой социально-правовых отношений, реализующихся в законотворчестве, в экономике, в управленческой деятельности и в дипломатической деятельности. Письменная деловая речь характеризуется языком документов. Документ – это текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической значимостью.

Язык документов имеет следующие особенности: высокая степень унификации, стандартизация языка деловых бумаг, коммуникативная точность, подчеркнутая логичность, безэмоциональность изложения при стандартном изложении текстового материала на листе, высокая степень терминированности лексики, информационная нагрузка каждого элемента текста, внимание к деталям.

Таким образом, под культурой речи в деловом общении следует понимать высокий уровень умения общаться в деловом мире, включающий в себя: 1) высокую коммуникативную культуру, то есть искусство говорить (в том числе публично) и слушать; 2) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера; 3) умение строить отношения с любым партнером, добиваясь эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Вопросы к практическому занятию

1. Понятие культуры речи. Основные компоненты.
2. Общая характеристика основных коммуникативных качеств речи.
3. Использование в речи тропов и фигур.
4. Характеристика функциональных стилей речи.
5. Официально-деловой стиль речи. Общая характеристика письменного делового общения.
6. Организационно-распорядительные документы.
7. Характеристика информационно-справочных документов.
8. Коммерческие документы.

Задания для самостоятельной работы

1. Выпишите из статей, посвященных экономическим проблемам, предложения и отрывки текста, в которых использованы стилистические приемы, риторические фигуры или тропы.
2. Поставьте ударение: алкоголь, баловать, жалюзи, звонит, крапива, маркировать, новорожденный, обеспечение, ремень, туфля, ходатайство, языковая (колбаса), языковые (предметы).
3. Образуйте родительный падеж (кого? чего?): апельсины, гектар, граммы, грузины, носки, помидоры, рельсы, розги, сапоги, чулки, ясли.
4. Вставьте пропущенные буквы: любим... мозоль, натуральн... кофе, свинцов...гантель, черн... рояль, универсальн...шампунь, ажурн...тюль, бел... лебедь, ценн... бандероль.

5. Исправьте речевую ошибку:

Это произошло вопреки моего желания. Оплатите, пожалуйста, за проезд. К Вашим услугам прейскурант цен. Он одержал большой успех. Больной был госпитализирован в больницу.

6. Найдите в текстах образцах контрактов, постановлений и деловых писем стандартные фразы, обозначающие мотивацию действия.

7. Составьте самостоятельно текст контракта, делового письма, докладной или служебной записки.

8. Подготовьте личное резюме для устройства на работу.

Задания для самостоятельной работы

1. Перечислите основные стороны (аспекты) культуры речи и укажите, какая из них вызывает у вас наибольшие затруднения.

2. Замените канцеляризмы нейтральными лексическими эквивалентами: приобрести автомобиль, выйти из строя, проживать на одной жилплощади, в данный момент, конфликтовать, устранить неисправность, принять меры, провести мероприятия по озеленению огорода.

3. Замените эмоционально окрашенные фразы на нейтральные и корректные:

А) Вечно вы спорите!

Б) Его предложение – это полная ерунда!

В) Вы меня просто убили этой информацией!

Г) Вечно вы мямлите, говорите громче!

Д) А вашего мнения никто не спрашивал!

Е) Опять Ивана Сергеевича занесло неизвестно куда!

4. Напишите заявления:

А) в Российскую государственную библиотеку с просьбой выслать фотокопию определенной книги, которая нужна вам для написания дипломной работы;

Б) директору туристической фирмы «НЕВА» г-ну К.М. Симонову с просьбой принять вас на работу в качестве менеджера.

5. Напишите объяснительную записку, необходимую в следующих ситуациях:

- вы опоздали на экзамен;

- вы не явились на работу;

- вы не выполнили распоряжение руководства.

Практическое занятие № 7

Речевой этикет в деловом общении

I. Теоретическая часть

На практическом занятии реализуется интерактивная форма обучения: дискуссия.

Публичная культура делового общения предполагает высокую этическую культуру, умение видеть в деловом партнёре не только нужную тебе, но и интересную, полноценную личность, а также соблюдение правил речевого этикета. Речевой этикет – это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. В различных сферах человеческой деятельности этикетные средства используются по-разному. К основным видам речевого этикета относят: воинский этикет, дипломатический этикет, церковный этикет, светский этикет, служебный (деловой) этикет. Речевой этикет предполагает в деловом общении использование этикетных формул. Они чаще всего представляют собой фразеологизированные предложения являющиеся готовыми языковыми средствами. В официальной обстановке повседневного делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы: приветствия, прощания, благодарности, просьбы, извинения, предложения, приглашения.

Достижение успеха в деловом общении во многом зависит от соблюдения партнерами этических норм и принципов, таких как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность, обращение на Ты и Вы.

Вопросы к дискуссии

1. Основные понятия этики и этикета. Мораль.
2. Этика и этикет делового общения. Основы делового этикета.
3. Этикетные формулы знакомства, приветствия, представления. Формулы речевого этикета.
4. Этикет письменного делового общения.
5. Этикет телефонного разговора.

Задания к практическому занятию

1. Напишите, как вы приветствуете своих друзей, преподавателей, ректора. Напишите, с каким приветствием обращаются к вам друзья, соседи, близкие, преподаватели.

2. Составьте текст поздравительного письма, адресованного ректору института или преподавателям и сравните его с теми поздравительными текстами, которые вы адресуете своим близким (выбор обращения; поздравительные формулы).
3. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку (составьте ее).
4. Познакомьте своего начальника с прибывшим иностранным партнером.
5. Какие этикетные формулы речевого этикета принято выбирать в официальной обстановке повседневного делового общения:
 1. Приветствия;
 2. Прощания;
 3. Благодарности;
 4. Просьбы;
 5. Извинения;
 6. Предложения;
 7. Приглашения.

Задания для самостоятельной работы

1. Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы- и Ты-общения в различных жанрах деловой речи (из личного опыта).
2. Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться: 1) к пожилому человеку, чтобы узнать который час; 2) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку; 3) к секретарю в приемной, чтобы узнать решение по вашему заявлению.
3. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, оказать услугу, принять посетителя.
4. Напишите небольшую статью на тему: «Как мы обращаемся друг к другу».

Практическое занятие № 8

Психологические аспекты публичного выступления

в деловом общении

I. Теоретическая часть

В деловом общении мы довольно часто сталкиваемся с необходимостью публичного выступления: на конференциях, собраниях, брифингах, переговорах и т.д., поэтому

навыки ораторского мастерства деловому человеку просто необходимы. Ораторское искусство в деловом общении предполагает овладение способами и приемами подготовки и исполнения публичной речи.

Любая ораторская речь начинается с подготовки, которая включает в себя выбор темы, цели речи, составление плана, работу с литературой (чтение-отбор, чтение-ознакомление, чтение-изучение). Публичное выступление имеет определенную композицию. Композиция выступления – это мотивированное содержанием и замыслом расположение всех частей речи. Ораторская речь независимо от ее типа и вида в классическом варианте делится на три части: начало речи (обращение, «зацепляющий крючок»), вступление (обозначается тема выступления, основные вопросы), основная содержательная часть (излагается основная мысль), заключение (выводы). На каждом этапе публичного выступления ставятся свои задачи. Начало речи предполагает привлечение внимания, установление контакта с аудиторией, вступление – подготовку аудитории к дальнейшему изложению, основная часть ставит задачу раскрытия основного положения выступления (тезиса), заключение – подведение итогов выступления.

На эффективность публичного выступления влияет привлечение и удержание внимания аудитории. На процесс привлечения внимания влияют следующие факторы: образ оратора, обращение к слушателю, содержательность, провокация, юмор.

В ораторской речи важную роль играют не только стройность, логичность, обоснованность, убедительность рассуждений, но и умение использовать вне словесные средства выражения мыслей, и прежде всего такие, как эмоции, жесты, мимика, а также техника речи (правильное произношение, интонация, темп речи, высота голоса).

Таким образом, в деловом общении публичное выступление включает в себя следующие психологические аспекты: установление контакта с аудиторией, привлечение и удержание внимания слушателей, преодоление собственных психологических барьеров в момент выступления (повышенная тревожность, боязнь аудитории), соответствие речи композиции выступления, активное использование невербальных средств общения в процессе выступления.

Вопросы к практическому занятию

1. Понятие об ораторском искусстве.
2. Подготовка речи: выбор темы, цели речи.
3. Принципы построения выступления: принцип последовательности, принцип усиления, принцип экономии и принцип органического единства.
4. Композиция выступления.

5. Оратор и аудитория. Имидж оратора.
6. Техника речи.

Задания к практическому занятию

1. Диалогизируйте приводимое ниже высказывание: введите элементы диалога, превратите часть высказывания в вопрос к аудитории, замените книжные фразы и слова разговорными и т.д.

Трудно понять тех взрослых, которые говорят, что молодежь ленива, что в ее среде одни наркоманы и пьяницы. Это говорится лишь для того, чтобы снять с себя ответственность за воспитание детей.

2. Прочитайте текст и упростите его, подготовив для устного публичного выступления. Измените его в соответствии с требованиями к устному выступлению – сделайте фразы более простыми, замените сложные и книжные слова на разговорные, опустите ненужные детали и подробности, добавьте свои комментарии и оценки.

Ум есть – силы не надо.

Обнаружен скелет неандертальца, жившего 300000 лет назад. Его рост значительно выше, чем было принято считать раньше, – 177 сантиметров. Вес тоже приличный – около 100 килограммов. Такой скелет предполагает внушительную мышечную массу. У многих сородичей рост еще больше – как у баскетболистов, достигает 2 метров. Ученые считают, что продолжительность жизни неандертальца составляла не менее 50 лет. По прежней теории, они жили значительно меньше. Их мозг лишь на 7 % отличался от нашего. Неандертальцы были не так примитивны, как принято думать. Они хоронили предков, оберегали могилы.

Почему же худосочные кроманьонцы превзошли мощных неандертальцев и дали начало человеческой цивилизации? Проклятием неандертальцев стала их физическая мощь. Кроманьонцы же от безысходности выкручивались, помогали друг другу, искали более сложные формы социальной организации, развивали речь и прочие средства коммуникации. Верзила-неандертальцы жили по индивидуальным законам – и проиграли. Тщедушные кроманьонцы строили общество – и выиграли. (Из газет)

3. Упражнение-игра «Эмпатия» (автор – Д. Вагапова).

Цель – развивать умение «держат контакт глаз», понимать собеседника.

Ход игры. Один из участников выходит на минуту из аудитории. Остальные называют три (положительные!) черты характера или внешности вышедшего участника. Ведущий (преподаватель) записывает, что и кем было сказано. Задача участника, вернувшегося в аудиторию, ориентируясь на мимику, глаза, определить, кто называл ту или иную

черту, о которой ему сообщил ведущий. Группа может помогать подсказками: «горячо», «тепло», «холодно».

4. Подготовьте короткое публичное (3-5 минут) выступление на тему «На то и закон, чтобы его нарушать». В выступлении опишите смысл одного из законов риторики и приведите ваши соображения (и доказательства, если вы с законом не согласны) или наблюдения по поводу того, как данный риторический закон в реальной жизни нарушается и к чему это приводит.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовьте выступление на любую общественно значимую тему. Произнесите речь (7-10мин).

Оценка вашей речи

1. Удачное начало выступления?
2. Есть ли драматизм в выступлении?
3. Удачны ли примеры?
4. Адекватна ли громкость?
5. Адекватен ли темп?
6. Адекватен ли язык и стиль?
7. Удачно ли завершено выступление?
8. Уложился ли в регламент?
9. Хорошо ли держался оратор?
10. Интересно?
11. Оригинально?
12. Ясна ли мысль?
13. Убедительно?

ДА – 10 баллов НЕТ – 1 балл, остальные – в промежутке.

Удачное выступление – 86 баллов.

Прочитайте вслух перед аудиторией отрывок из произведения.

2. Для тренировки дыхания используют следующее упражнение. Произнесите фразу: «На горе на пригорке стояли 33 Егорки», затем сделайте вдох и далее на одном дыхании, сколько сможете: «Раз Егорка, два Егорка, три Егорка» и так до 33 (если хватит дыхания).

3. Произнесите скороговорки:

1. Купи кипу пик. (3-4 раза на одном дыхании).

2. Расскажите про покупки. Про какие про покупки? Про покупки, про покупки, про покупочки мои.
3. Щетина у чушки, чешуя у щучки.
4. Везет Сенька Саньку с Сонькой на санках. Санки скок – Сеньку с ног, Саньку в бок, Соньку в лоб.
5. Шла Саша по шоссе и сосала сушку.
6. Бык тупогуб, тупогубенький бычок, у быка белая губа была тупая

Список рекомендуемой литературы

Список основной литературы

- 1) Лисс, Э.М. Деловые коммуникации / Э.М. Лисс, А.С. Квальчук. – М.: Дашков и К, 2021 / <https://znanium.com/catalog/document?id=370984>.
- 2) Приходько, О.В. Деловые коммуникации / О.В. Приходько, И.Л. Самойлов, О.Ю. Шубкина. – Новосибирск: Сибирский федеральный университет, 2020 / <https://znanium.com/catalog/document?id=381948>

Список дополнительной литературы

- 1) Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. – М.: НИЦ Инфра-М, 2019 / <https://znanium.com/read?id=354559>.
- 2) Маслова, Е.Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации / Е.Л. Маслова, В.А. Коленова. – М.: Дашков и К, 2019 / <https://znanium.com/catalog/document?id=371007>.