

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Куижева Саида Казбековна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.03.2020 12:49:36  
Уникальный программный ключ:  
71183e1134ef9cfa69b206d480731b3e1a975e6f

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Майкопский государственный технологический университет»**

**Политехнический колледж  
предметная (цикловая) комиссия  
гуманитарных и естественнонаучных дисциплин**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Зам. директора  
по учебно-методической работе  
Ф.А. Топольян  
« 17 » \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Методическая разработка занятия  
«Формы делового общения»  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«Психология общения»**

## Пояснительная записка

Данная методическая разработка занятий по теме «**Формы делового общения**» предназначена для студентов Политехнического колледжа, изучающих курс «Психология общения».

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих *общих компетенций*:

**ОК 03.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

**ОК 4.** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

**ОК 5.** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

**ОК 9.** Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

**В результате освоения учебной дисциплины студент должен:**

**уметь:**

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

**знать:**

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

**иметь представление о:**

- роли общения в жизни человека и роли общения медицинского работника с пациентами;
- средствах общения.
- о видах общения

**Необходимость знаний по данной теме обуславливается:**

- необходимостью умения осуществлять совместную деятельность; если не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними взаимопонимание.
- необходимостью эффективно общаться, ведь общение – это искусство, которым должен владеть каждый.

***Технологическая карта***

**Тема: «Формы делового общения»**

**Вид занятия:** комбинированное

**Цель:** закрепление теоретических знаний, выявление психологических условий, способствующих успешному деловому общению в разных его формах; отработка практических навыков применения правил делового общения; формирование коммуникативных компетенций личности

**Мотивация:** Деловое общение используется в профессиональной деятельности каждого человека. Овладение

навыками делового общения – необходимое условие для успешного взаимодействия партнеров по общению.

**Межпредметные связи:** философия, , психология общения, этика деловых отношений, эстетика.

### **Дидактическая база:**

- Методическое пособие для студентов по данной теме;
- Тест «Культура телефонного общения»;
- Скороговорки;
- Зеркальца;
- Презентация: « Основы делового общения»
- Видеоролик на тему телефонного разговора.

### **Темы проектов, рефератов:**

1. Практические приемы убеждения.
2. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед.
3. Как «читать» собеседника и психологически управлять им.
4. Искусство критики: исцелять, не раня.
5. Как расположить к себе собеседника.
6. Деловая этика.
7. Переговоры: искусство достигать цели.
8. Имидж делового человека: слагаемые успеха.

### **Студент должен:**

#### **знать:**

- структуру, принципы и функции делового общения;
- характеристику современных технологий делового общения;
- условия подготовки к публичному выступлению;
- формы деловых совещаний, бесед.

#### **уметь:**

- вести телефонный разговор;
- проводить деловые совещания;
- подготавливать и проводить выступления перед коллегами.

#### **иметь представление о:**

- особенностях делового общения и его формах, используемых в медицинских учреждениях.

### **Вопросы, рассматриваемые на занятии:**

1. Сущность делового общения, его виды и формы.

2. Особенности непосредственного делового общения и его формы (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления).
3. Опосредованное деловое общения. Требования к ведению деловой телефонной коммуникации
4. Публичное выступление: подготовка к выступлению, приемы влияния на слушателей.

### **Основная литература**

1. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2002.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: ИНФА – М. 2006.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. Спб.: Питер, 2011.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. (Сер. «Психология для студента».) – М.: Смысл, 2007.
4. Рогов Е.И. психология общения. – М.: ВЛАДОС, 2005.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения. (Учебник для ССУЗов) Изд-во «Феникс», 2005.

### **Дополнительная литература:**

1. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2005..
2. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шалимова. – М.: «Академия», 2009.
3. Горянина В.А. Психология общения. М.: Academia, 2007.
4. Психолого-педагогический практикум: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/[Л.С.Подымова, Л.И.Духова, Е.А.Ларина, О.А. Шиян]; под ред. В.А.Сластенина. – М.: «Академия», 2008.
5. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.:»Академия», 2000.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/Под ред. проф. В.Н.Лавриненко. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005
7. Поваляева М. А. Психология и этика делового общения. Р/Д.: Феникс, 2006.
8. Психология и этика делового общения. Под ред. Лавриненко В.Н. М.: Юнити-Дана, 2010
9. Ребус Б.М. Психологические основы делового общения. М., 2001

## Структура занятия

I.	Организационный момент.	5 мин.
II.	Проверка знаний по теме - тестирование	15 мин.
III.	Интерактивный опрос.	15 мин.
IV.	Заслушивание устных докладов студентов.	15 мин.
V.	Разбор и обсуждение докладов	20 мин.
VI.	Самостоятельная работа студентов	10 мин.
VII.	Подведение итогов. Выставление оценок	10 мин.

**Домашнее задание:** повторить конспект лекции, подготовить доклады.

### I. Проведение теста.

#### Проверочные тесты

**Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение?**

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

**Вопрос 2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:**

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познательный.
5. Аудиторный.

**Вопрос 3. Что такое аргументация:**

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

**Вопрос 4. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:**

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

**Вопрос 5. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:**

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

**Вопрос 6. Основные принципы грамотного телефонного общения:**

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

**Вопрос 7. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:**

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

**Вопрос 8. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:**

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

**Вопрос 9. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?**

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

**Вопрос 10. Основные этапы деловой беседы?**

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

**Вопрос 11. Какие важные функции выполняет деловая беседа?**

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Вопрос 12. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?**

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

**Вопрос 13. Чем отличается официально-деловой стиль речи?**

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

**Вопрос 14. Чем отличается научный стиль речи?**

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

**Вопрос 15. Чем отличается публицистический стиль речи?**

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.



**Вопрос 16. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?**

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

**Вопрос 17. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?**

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

**Вопрос 18. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?**

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

**Вопрос 19. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?**

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

## **II. Интерактивный опрос**

### ***Вопросы для повторения темы***

1. Что называется ролью?
2. В чем состоит успешность общения?
3. Что мы называем беседой?
4. Какие бывают беседы?
5. Что такое интерес?
6. Сколько тем обычно бывает излюбленными?
7. Перечислите структуру беседы
8. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
9. Каковы основные функции деловой беседы?
10. Что значит «отработать ход» беседы?
11. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой

беседой?

12. Что влияет на успех деловой беседы?
13. Каковы особенности делового телефонного разговора?
14. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
- 15.. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
16. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
17. Что способствует эффективности убеждения?
18. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
19. Какие факторы влияют на внушаемость?
20. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
21. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
22. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?
23. Какие типы совещаний вы знаете?
24. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
25. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
26. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
27. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
28. Какие можно выделить типы участников совещания?
29. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?

## **ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Задание 1. Используя информационный материал, дайте ответы на вопросы:**

1. Каким образом обеспечивается эффективная коммуникация в группе?
2. Чем обусловлена необходимость четкой формулировки цели и детальной проработки плана совместной деятельности.
3. Сформулируйте условия эффективного делового общения по телефону, используя материалы учебного фильма, посвященного культуре делового телефонного разговора.

## **Задание 2. Выполните упражнение «Дискуссия»**

Вариант А. Дискуссия «Платное образование: за и против»

Вариант В. Дискуссия «Зависит ли результат деятельности лечебного учреждения от того кто им руководит: мужчина или женщина?»

## **Задание 3 Инновационная игра «Есть идея!»**

### ***Цели:***

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументировано вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

### ***Игровые группы:***

**«НОВАТОРЫ».** Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

**«ОПТИМИСТЫ».** Основная задача группы – аргументировано и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

**«ПЕССИМИСТЫ».** Основная задача группы – аргументировано и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

**«РЕАЛИСТЫ».** Основная задача группы – аргументировано доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

### **Задание для самостоятельной работы:**

#### **Разработать критерии эффективности делового совещания**

### **Задание 4. Произнести монолог на заданную тему.**

Оценивается полнота освещения проблемы, правильность построения фраз, использование по возможности культурологического материала, а также выразительность и корректность языковых средств.

#### **Вопросы для размышления вслух ( на выбор).**

1. Выскажите свою точку зрения о молодежной культуре. Есть ли она? Занимает ли молодежная культура особое положение в современном обществе нашей страны?
2. Говорят, кто ни о чем ни спрашивает, тот никогда ничему не научится. Вы считаете правильным это утверждение? Аргументируйте свой ответ, подтвердите его фактами и примерами из жизни.
3. По итогам социологического опроса, проведенного в России, большинство школьников старших классов назвали наркотики чумой двадцать первого века. Согласны ли вы с этим? Аргументируйте свой ответ.
4. В средствах массовой информации часто затрагивается тема безответственного отношения человека к природе. Скажите, насколько эта тема оправдана и злободневна? Что может и должна сделать молодежь для защиты природы?
5. Зачастую среди сверстников возникают определенные проблемы во взаимоотношениях. В чем они проявляются, и, каким образом Вы пытаетесь их решить? Поделитесь своим опытом.
6. На Востоке говорят: «Ученик, который учится без желания – это птица без крыльев» Согласны ли Вы с этим афоризмом? Аргументируйте свою точку зрения.
7. Представьте себе. Что Вы и ваши друзья оказались на необитаемом острове. Какие законы и правила общественного поведения Вы приняли бы в первую очередь, чтобы отношения друг с другом были бесконфликтными?

8. Как вы считаете, должны ли дети зарабатывать деньги? Если да, то, каким образом, когда и для чего? Аргументируйте свою точку зрения.
9. Один древний философ утверждал, что от правильного воспитания детей зависит благосостояние всего народа. Попробуйте объяснить, что такое правильное воспитание. КА вы это понимаете?
10. Великий философ и врач Авиценна считал, что безделье и праздность не только рождают невежество, но и являются причинами многих болезней. Согласитесь или опровергните данное утверждение.
11. Многие молодые люди любят путешествовать. В каких зарубежных странах Вам бы хотелось побывать? Почему? Где Вы уже были? Какую туристическую программу составили бы Вы, отправляясь, например, в Англию?
12. Большинство молодых людей в поисках своего жизненного пути ориентируются на кумиров. А кого Вы видите в этом качестве? Почему? Есть ли разница между идеалом и кумиром?
13. Говорят, что книги являются учителями жизни. Есть ли у Вас книга, которая действительно, сыграла важную роль в вашем становлении личности? Расскажите о ней.
14. Герои вчерашних дней и герои нашего времени. Кто они? Герои были, есть и будут всегда, или...? Аргументируйте свою точку зрения.
15. ЧТО, по-вашему, лучше: сладкая ложь или горькая правда? Покажите на примерах правоту одного из данных сочетаний?
16. Каким Вы видите свой город через двадцать лет? Изменится ли что-либо за это время? Ваш прогноз - пессимистический или оптимистический? Почему?
17. За последние 2-3 года много говорят о новейших электронных технологиях в медицине. Как вы считаете, в чем достоинства и недостатки их внедрения?

**Задание 5. Подготовьте вопросы к дискуссии по одной из данных тем или предложите свою:**

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

## **Задание 6 Разработка критериев эффективности деловой беседы.**

Работа в мини-группах (3-4 человека). Защита групповой разработки.

## **Задание 7**

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

## **Задание 8. Ответьте на вопросы теста**

### **Тест «Культура телефонного общения»**

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по

- телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

### **Ответы**

**25 баллов и более** – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

**20-24 баллов** – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

**менее 20 баллов** – целесообразно еще раз изучить правила.

## **Задание 9. Выполните упражнения.**

### **Упражнения на развитие дикции**

#### **Упражнение 1. Дыхательное упражнение**

Исходное положение: стоя, руки опущены вдоль тела, ноги на уровне плеч. Расслабьтесь. Вдохните медленно через нос, как будто к чему-то прислушиваясь. По окончании вдоха грудь должна быть высоко приподнята, а живот и диафрагма напряжены и втянуты. Задержите дыхание, а затем медленно выдыхайте по обратной схеме: грудь – диафрагма – живот.

Для выполнения упражнения надо сосредоточиться и мысленно контролировать последовательность дыхания, пока процесс не станет автоматическим и будет снимать сонливость и усиливать бодрость.

#### **Упражнение 2. Для губ**

Мышцы губ и языка обычно плохо развиты. Многие люди говорят, не шевеля губами, почти не двигая нижней челюстью, чуть приоткрыв рот.

Возьмите в руки зеркальце, посмотрите в него и сформируйте губами хоботок, будто вы хотите кого-то поцеловать на дальнем расстоянии, а теперь ослепительно улыбнитесь, сильно растягивая губы и обнажая зубы, изображая из себя кинозвезду.

Выполните это упражнение 10 раз, попеременно формируя хоботок и улыбку.

### **Упражнение 3. Для губ**

Глядя в зеркало, зафиксируйте хоботок, а затем поднимите его вверх, опустите вниз. Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижны. Добиться этого совсем не просто. Тут нужна выдержка и терпение. Прodelайте упражнение 10 раз. Не торопитесь, медленно поднимите хоботок вверх, медленно вниз. Это нелегко, но, когда вы освоите эти упражнения – улучшится ваша дикция.

### **Упражнение 4. Для языка**

Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету. Прodelайте это упражнение 10 раз. Чувствуете, как сильно устал язык, потому что сопротивляются щеки.

### **Упражнение 5. Для языка**

Упритесь кончиком языка изнутри в верхнюю губу, а теперь в нижнюю, снова в верхнюю, в нижнюю. И так 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений для снятия напряжения.

### **Упражнение 6**

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

**ПУ ПО ПА ПЭ ПИ ПЫ**

**БУ БО БА БЭ БИ БЫ**



**КУ КО КА КЭ КИ КЫ**

**ГУ ГО ГА ГЭ ГИ ГЫ**

Каждый звук произносится на новом вдохе и выдохе. Упражнение нужно повторить 5 раз.

Вы должны ощущать, что все звуки звучат четко и голосовые связки не устают, то есть нет ощущения, что в горле «першит».

### **Упражнение 7**

Это дикционное упражнение выполняется точно таким же образом, но на одном выдохе вы должны «выстрелить» два слога:

**ПУ-БУ ПО-БО ПА-БА**

**ПЭ-БЭ ПИ-БИ ПЫ-БЫ**

**КУ-ГУ КО-ГО КА-ГА**

**КЭ-ГЭ КИ-ГИ КЫ-ГЫ**

**СУ-СО-СА-СЭ-СЫ-СИ**

### **Упражнение 8**

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

**РЛУ РЛО РЛА РЛЭ РЛИ РЛЫ**

**ЛРУ ЛРО ЛРА ЛРЭ ЛРИ ЛРЫ**

**РЛУ-ЛРУ РЛО-ЛРО РЛА-ЛРА РЛЭ-ЛРЭ**

**РЛИ-ЛРИ РЛЭ-ЛРЫ**

**КПТУ КПТО КПТА КПТЭ КПТИ КПТЫ**

**ПКТУ-ТПКУ ПКТО-ТПКО ПКТА-ТПКА**

**КПТЭ-ТПКЭ ПКТИ-ТПКИ ПКТЫ-ТПКЫ**

**ДБГУ-БГДУ ДБГО-БГДО ДБГА-БГДА**

**ДБГЭ-БГДЭ ДБГИ-БГДИ ДБГЫ-БГДЫ**

### **Упражнение 9**

Тщательно артикулируя каждую букву, надо медленно по складам прочитать:

**О-Т Т-О-П-О-Т-А К-О-П-Ы-Т П-Ы-Л-Ь П-О П-О-Л-Ю Л-Е-Т-И-Т.**

Прочитайте медленно несколько раз, пока не почувствуете, что можете медленно прочитать скороговорку без запинки. Затем прочитайте скороговорку с такой скоростью, с какой вы обычно говорите. Убедитесь, что вы можете произнести текст уверенно. Увеличьте скорость. А теперь еще больше. А теперь произнесите скороговорку на пределе своих возможностей. Получается?

По этой же методике поупражняйтесь с другими скороговорками, например:

*Курьера курьер обгоняет в карьер.*

*Мамаша Ромаше дала сыворотку из-под простокваши.*

*Водовоз вез воду из-под водопровода.*

*Разнервничавшийся конституционалист был обнаружен ассимилировавшимся в Константинополе.*

*Расчувствовавшаяся Варвара расчувствовала нерасчувствовавшегося Вавилу.*

*Бык тупогуб, тупогубенький бычок, у быка бела губа была тупа.*

*Дробью по перепелам, да по тетеревам.*

*Два дровосека, два дроворуба, два дровокола говорили про Ларьку, про Варьку, про Ларькину жену.*

*Протокол под протокол протоколом запротоколировали.*

## **5. Контрольные вопросы по теме занятия**

1. Какие формы делового общения вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему?
2. Какие формы делового общения наиболее эффективны в работе современного руководителя лечебного учреждения? Почему?

## **6. Получение информации о результативности процесса обучения на занятии:**

*Инструкция.* Подумайте над тем, что вы приобрели, работая в группе на занятии, по следующим неоконченным предложениям, указанным ниже:

Я научился...

Я узнал, что...

Я нашел подтверждение тому, что...

Мне нравится, что...

Я был разочарован тем, что...

Самым важным для меня было...

### **Информационные материалы**

#### **Особенности делового общения**

1. Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта.
2. Общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.
3. Основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на: с точки зрения формы речи:

- устное
- письменное;

с точки зрения — однонаправленности/ двунаправленности речи между говорящим и слушающим:

- диалогическое
- монологическое;

с точки зрения количества участников:

- межличностное
- публичное;

с точки зрения отсутствия/наличия опосредующего аппарата:

- непосредственное
- опосредованное;

с точки зрения положения коммуникантов в пространстве:

- контактное
- дистантное.

### **Формы делового общения**

**Деловая беседа** — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации.

**Деловая беседа по телефону** — способ оперативной связи, значительно ограниченной по времени, требующей от обеих сторон знание правил этикета телефонных разговоров (приветствие, взаимопредставление, сообщение и обсуждение предмета звонка, подведение итогов, выражение признательности, прощание).

**Деловые переговоры** — обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.

**Служебное совещание** — один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом.

**Деловая дискуссия** — обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников.

**Пресс-конференция** — встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

**Публичная речь** — монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.)<sup>[2]</sup>.

**Деловая переписка** — письменная форма взаимодействия с партнерами, заключающаяся в обмене деловыми письмами по почте либо по электронной почте. Деловое письмо — это краткий документ, выполняющий несколько функций и касающийся одного или нескольких взаимосвязанных вопросов. Применяется для связи с внешними структурами, а также внутри организации для передачи информации между физическими и юридическими лицами на расстоянии<sup>[3]</sup>.

Также формами делового общения являются **Публичные торги** и **Презентация**.

### **Технология делового общения**

1. Вербальное общение — устная словесная передача информации.
2. Невербальное общение — информация, передаваемая с помощью невербальных средств общения (жестов, мимики, интонации, позы тела и т. д.).
3. Дистанционное общение — передача информации с использованием различных видов технических средств (телефон, факсимильный метод, почта, интернет-коммуникации, электронная почта, системы теле- и радиовещания).

### **Этика делового общения**

Этика делового общения является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Деловое общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами. Их можно объединить в две группы:

- первая группа — комплекс этических представлений, норм, оценок, которыми личность владеет от рождения, представление о том, что такое добро и что такое зло — то есть собственный этический кодекс, с которым человек живёт и работает, какую бы должность он ни занимал и какую бы работу ни выполнял;
- вторая группа — те нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, этический кодекс фирмы, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс.

По характеру и содержанию общение бывает **формальным** (деловое) и **неформальным** (светское, быденное, бытовое).

**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.

Деловое общение можно условно разделить на **прямое** (непосредственный контакт) и **косвенное** (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы, о которых говорилось выше.

В целом деловое общение отличается от быденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют Деловое общение реализуется в различных формах:

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

### ***Деловая беседа как основная форма делового общения***

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопределенно: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под **деловой беседой** понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций. К их числу относятся:

- ◆ взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- ◆ совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- ◆ контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- ◆ поддержание деловых контактов;
- ◆ стимулирование деловой активности.

*Основными этапами деловой беседы являются:*

- начало беседы;
- информирование партнеров;
- аргументирование выдвигаемых положений;
- принятие решения;
- завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников **начало беседы**. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется «внутренний тормоз», когда речь идет о начале беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Образно говоря, они переходят к началу поражения.

Начало беседы – очень важный этап. Этот процесс можно сравнить с настройкой инструментов. На данном этапе нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы – это своеобразный мостик между нами и собеседником. Конечно, трудностей в начале беседы не избежать. Поэтому действовать надо осмотрительно, не торопясь, избегая стереотипов и предрассудков.

На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:

- ◆ установить контакт с собеседником;
- ◆ создать благоприятную атмосферу для беседы;
- ◆ привлечь внимание к теме разговора;
- ◆ пробудить интерес собеседника.

Многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Причина заключается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком незначительными. Следует иметь в виду, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора – часто из любопытства или ожидания

чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Очень важно помнить о личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого «вы-подхода». **«Вы-подход»** – это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Для этого нужно задавать себе следующие вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реагировали на его месте?». Это первые шаги в направлении «вы-подхода». Таким образом, мы даем собеседнику почувствовать, что уважаем и ценим его как человека, специалиста.

## . Дискуссия

**Спор** – это наука убеждать. Убеждение – это метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Убеждение более действенно:

- в рамках одной потребности;
- при малой интенсивности эмоций;
- с интеллектуально развитым партнером.

## Регламент

1. Главное выступление на заданную тему (тезис и аргументация) – 5 минут.
2. Выступления участников – 2-3 минуты.
3. Комментарии к выступлениям – 1 минута.
4. Заключительное выступление – 2-3 минуты.

## Правила ведения спора

1. Обсуждать можно только тот вопрос, в котором хорошо разбираются обе стороны. Не спорить о слишком близком (затрагивает интересы сторон) и слишком далеком (об этом трудно судить).
2. Необходимо согласовать с оппонентом предмет спора.
3. Точно придерживаться обсуждаемого вопроса, не уходить от предмета обсуждения. Вести спор вокруг главного, не размениваться на частности.
4. Не допускать приемы психологического давления: переход на



- «личности» и т.д.
5. Занимать определенную позицию. Проявлять принципиальность, но не упрямство.
6. Соблюдать этику ведения полемики: спокойствие, выдержку, доброжелательность.

### **Тактика ведения спора**

1. Расположение аргументов в следующем порядке: сильные – в начале аргументации, а самый сильный – в конце ее. В споре для убеждения сильным аргументом является тот, который кажется наиболее убедительным партнеру, т.к. затрагивает его чувства и интересы.
2. Разоблачение возможных доводов оппонента, предвосхищение аргументов. Это позволяет разоружить противника еще до нападения.
3. Отсрочка ответа на каверзный вопрос, ответ в подходящий момент.
4. Эффективное опровержение второстепенных аргументов.

### **Некорректные приемы или уловки в споре**

- софизм;
- умолчание (выступающий не касается главных проблем, зато раздувает мелкие, малозначащие вопросы);
- использование ложных, недоказанных аргументов;
- приклеивание ярлыков;
- ссылка на авторитеты;
- абсурдная гиперболизация;
- огульное несогласие;
- высокомерный ответ;
- отвлечение оппонента от предмета спора;
- довод+комплимент в адрес противника;
- прием психологического давления;
- аргумент к физической силе;
- аргумент к невежеству;
- аргумент к жалости.

### **Как избавиться от агрессивности в споре**

Не доминируйте словами, позой, тоном. Тот, кто доминирует, мало слышит и понимает из того, что говорят, а тот, на кого «давят», теряется и переходит в психологическую защиту.

Не давайте волю эмоциям. Когда эмоции берут верх, разум притупляется.

Не спешите возражать. Дайте партнеру выговориться. Если слушать внимательно, возможно и возражать не придется: под влиянием внимательного и терпеливого слушателя пыл оппонента гаснет.

Не принимайте оборонительную позу.

## **Деловые совещания**

**Типы совещаний:** совещания по планированию; совещания по мотивации труда; совещания по внутрифирменной организации; совещания по контролю за деятельностью работников; совещания, специфические для фирмы.

### **Подготовка совещания**

**Цели.** Цель совещания – это описание ожидаемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы. Чем более точно и в нужном направлении сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить нужный результат. Очень важно выносить на совещание лишь те темы, которые не удастся решить отдельным специалистам в рабочем порядке.

**Время проведения.** Целесообразно проводить деловые совещания в определенный день недели (за исключением внеплановых, экстренных заседаний), желательно в конце рабочего дня или во второй его половине.

**Число участников.** Оптимальное число участников 6-7 человек. Не надо приглашать на совещание всех, а только тех, в чьей компетентности находится обсуждаемая проблема и кто способен решить вопрос.

Кроме того, следует разрешить уход с совещания тех работников, чей вопрос уже обсужден, и приходить специалистам не на все совещания, а только на момент обсуждения его проблемы.

Лучше, если руководитель делегирует полномочия вести совещание тем специалистам, кто наиболее компетентен в обсуждаемой проблеме. Во-первых, это способствует повышению ответственности за принимаемые решения у разных работников, а во-вторых, повышает активность

участников по генерированию идей или конструктивных предложений.

**Организация пространственной среды.** Рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации. Но необходимо позаботиться о совместимости персонала.

Установлено, что при прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие друг против друга, и реже – те, которые сидят рядом. Не привлекая внимания к этому, надо посадить участников так, чтобы не оказались напротив друг друга те, кто может сорваться и помешать совещанию.

### **Кто есть кто на ваших совещаниях?**

#### **«Говорящие начистоту»**

Это люди, которые всегда честно высказывают свое мнение. Они не хитрят, у них нет задних мыслей. Это ценные участники любого совещания. Но их необходимо защищать, так как они могут не столько положить конец спорам, сколько породить новые.

#### **«Мученики»**

Они хорошо разряжают обстановку и быстро берут на себя ответственность, когда что-то пошло не так. Опасность в том, что они берут на себя вину чересчур быстро, возможно прежде,

#### **«Каменные лица»**

Эти держат свои мысли при себе. Вам постоянно приходится гадать, какую игру эти люди ведут и на чьей они стороне.

#### **«Заводилы»**

Они усвоили поразительную силу слов: «Вы правы. Я никогда не думал об этом». Это хорошие участники совещания.

#### **«Ораторы»**

Проникновение в суть вещей подменяется у них эмоциями и краснобайством. Создается впечатление, что они из кожи вон лезут, чтобы убедить в первую очередь самих себя, а не вас.

Обращайтесь с ними осторожно – или лучше не обращайтесь на них внимания.

### **«Адвокаты дьявола»**

Для них все спорно. Хорошо то, что они часто докапываются до правды. Плохо то, что они отнимают чересчур много времени и наносят слишком много ран. На совещание следует приглашать не более одного из них.

### **«Разрушители»**

Слова не могут произнести, чтобы не погубить чью-то идею, чей-то проект или чье-то самолюбие.

### **«Государственные мужи»**

Продвигают себя или заставляют двигаться вперед совещание за счет умелого обращения с людьми. Теоретически к такому типу участников должен относиться руководитель совещания.

### **Как контролировать дискуссию**

а) для сохранения единства участников совещания:

- не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов;
- не высказывать первым свою точку зрения;
- поддерживать новых работников, молодых специалистов и не позволять нападать на них;

б) для активизации участников совещания:

- иметь оптимальную стратегию принятия решения;
- создать условия для творческой работы;
- не использовать самому и не позволять другим оперировать деструктивной критикой и критиканством;
- не давать участникам совещания возможности выключаться из работы;
- не оставлять без внимания даже самые незначительные предложения;
- не оставлять без внимания даже самые незначительные предложения;

в) для активизации обсуждения предложений:

- задавать вопросы;
- высказывать одобрение тем участникам совещания, кто вносит конструктивные предложения;
- побуждать возникновение альтернативных точек зрения;
- не допускать резких выпадов в чей-либо адрес;
- чем выше «температура» дискуссии, тем хладнокровнее должен вести себя ее организатор;
- оказывайте всестороннюю поддержку новым прогрессивным идеям;
- будьте готовы к отрицательному исходу коллективного обсуждения;
- не подавляйте мнение меньшинства, возможно, оно и есть перспективное.

## **Деловая беседа по телефону**

### **Какой вопрос лучше всего решать по телефону?**

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

### **Когда звонить?**

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

### **Выражения, которых следует избегать**

<b>Я не знаю</b>	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей организации. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
<b>Мы не сможем этого сделать</b>	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попробуйте найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
<b>Подождите</b>	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для

<b>секундочку, я скоро вернусь</b>	того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
<b>Нет</b>	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выполнить такую операцию, но готовы предложить профессиональную консультацию, ведь так?»

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

<i>Мне нужно (необходимо)</i>	<i>Проинформировать вас...</i> <i>Поставить в известность...</i> <i>Обсудить с вами вот что...</i>
<i>Я должен (должна)</i>	<i>Сообщить вам...</i> <i>Объяснить вам...</i>
<i>Вы не могли бы меня</i>	<i>Проконсультировать...?</i>
<i>Я звоню вам вот по какому делу...</i>	
<i>У меня вот какой вопрос...</i>	
<i>Я вам звоню...</i>	<i>По просьбе...</i> <i>По рекомендации...</i>
<i>Меня просили</i>	<i>С вами связаться по вопросу...</i>

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

<b>Перефразирование</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Как я вас понял...</i></li> <li>– <i>Как я понимаю, вы утверждаете...</i></li> <li>– <i>Другими словами, вы считаете...</i></li> <li>– <i>Если я вас правильно понял, вы говорите...</i></li> </ul>
<b>Авторизация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>По моим предположениям...</i></li> <li>– <i>По нашим сведениям...</i></li> <li>– <i>По данным ...</i></li> <li>– <i>По имеющимся у нас данным...</i></li> <li>– <i>Как нам стало известно...</i></li> </ul>

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

- *Вы не могли бы повторить...*
- *Простите, я не расслышал...*
- *Вы меня слышите?*
- *Вы поняли мое сообщение?*
- *Вы меня не так поняли...*
- *не совсем верно поняли...*
- *неправильно поняли...*

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результатирующий этап**.

**Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта**

Вызывающий	Принимающий
- Кажется, все обсудили (обговорили)	- Все?
- Вот, пожалуй, и все	- У вас все ко мне?
- Вот и все	- Вы закончили?
- Договорились?	- По этому вопросу, кажется, все?
- Обо всем договорились?	- Еще что-нибудь?
- Вы удовлетворены?	- Да, пожалуй
Вызывающий	Принимающий
- Что-нибудь еще?	- Да-да, конечно!
- Больше никаких уточнений и дополнений не будет?	- Кажется, ничего
- Вы что-то еще хотите сказать?	- Нет
	- Нет, что вы!

**Благодарят** за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.
- Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.
- Очень признателен вам за помощь.
- Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

**Извиняются** за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...
- Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...
- Извините за то, что отрываю вас от дел...
- Извините за затянувшийся разговор...

**Выражают надежду** на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.