

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Тимур Александрович

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 12.09.2023 17:31:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ
по дисциплине «ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ»
для студентов направления подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и
электротехника Передача и распределение электрической энергии в системах
электроснабжения

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Автор-составитель: доцент кафедры ЛиМК Е.М. Шевченко

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Практическое занятие №1. Профессиональная коммуникация как механизм взаимодействия в сфере деловых отношений.

Практическое занятие №2. Виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ: ЕЕ ЗНАЧЕНИЕ В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Практическое занятие №3. Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.

Практическое занятие №4. Основы межкультурной коммуникации.

Практическое занятие №5. Деловой этикет в профессиональной коммуникации.

Практическое занятие №6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.

РАЗДЕЛ 3. ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Практическое занятие №7. Типичные коммуникативные ситуации.

Практическое занятие №8. Ведение переговоров. Организация совещаний.

Практическое занятие №9. Официально-деловая письменная речь.

ВВЕДЕНИЕ

Включение дисциплины «Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке» в рабочий учебный план нового поколения отвечает насущным запросам общества и обусловлено осознанием необходимости гуманитаризации образования.

Коммуникативная компетентность рассматривается сегодня как одна из важнейших составляющих гуманитарной подготовки бакалавра. Ее формирование – важнейшая социальная и социокультурная задача, поскольку путь к профессиональному успеху личности возможен лишь через язык и с помощью языка.

Владение грамотной речью, нормами литературного языка (языковая компетенция), умение коммуникативно оправданно и эффективно отбирать языковые средства в соответствии с целями коммуникации, владение правилами речевого воздействия (коммуникативная компетенция), умение пользоваться словарями для решения конкретных коммуникативных задач (лексикографическая компетенция) – вот важнейшие компетенции, которые формируются в процессе освоения дисциплины.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (послесеминарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в тетради для самостоятельной работы вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ЛиМК.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- практикумы по деловому общению.

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Практическое занятие №1. Профессиональная коммуникация как механизм взаимодействия в сфере деловых отношений.

Цель: Изучить сущность речевой коммуникации, проанализировать ее модель, функции и виды. Рассмотреть составляющие компоненты успешной речевой коммуникации.

В результате освоения темы студент должен

знать правила и требования делового этикета; основы логики, теории и практики аргументации;

уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения;

владеть навыком профессионального общения.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Сущность речевой коммуникации, ее модель. Функции речевой коммуникации. Виды коммуникации. Составляющие компоненты успешной речевой коммуникации. Речевой подтекст. Метаязык. Основные теории общения. Интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны общения. Общение и коммуникация: сходства и различия.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (Краткий психологический словарь. М., 1985). Из определения общения вытекает, что это сложный процесс, в который входят три составляющие:

- *коммуникативная сторона* общения (обмен информацией между людьми);
- *интерактивная сторона* (организация взаимодействия между индивидами);
- *перцептивная сторона* (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания).

Таким образом, можно говорить об общении как организации совместной деятельности и взаимоотношении включенных в нее людей.

Передача информации возможна с помощью знаков, знаковых систем. В коммуникативном процессе обычно выделяют *вербальную* и *невербальную коммуникацию*.

Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством речи. Под *речью* понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический. Речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации.

Невербальная коммуникация:

- Визуальные виды общения – это жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами.
- Акустическая система, включающая в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).
- Тактильная система (такесика) (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).
- Ольфакторная система (приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека).

Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Деловое общение почти всегда предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей.

Общение выступает как межличностное взаимодействие, т.е. связи и влияние, которые складываются в результате совместной деятельности людей.

Выделяют следующие виды взаимодействия:

- групповая интеграция (совместная трудовая деятельность, кооперация),
- конкуренция (соперничество),
- конфликт.

Для того чтобы общение было эффективным, диалогическим, необходимо соблюдать следующие условия:

1. равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
2. равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
3. равенство в психологической взаимоподдержке.

Спецификой взаимодействия является то, что каждый его участник сохраняет свою автономию и может обеспечивать саморегуляцию своих коммуникативных действий.

Р.Бейлз объединил наблюдаемые образцы взаимодействия в четыре глобальных категории, которые фиксируют форму взаимодействия:

Существует несколько теорий, объясняющих межличностное взаимодействие. К ним относятся: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория.

Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Человек осознает себя через другого человека посредством определенных механизмов межличностной перцепции. К ним относятся:

- познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);
- познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
- прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

Идентификация – способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнера по общению.

Эмпатия – эмоциональное сопереживание другому.

Аттракция (привлечение) - форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

Рефлексия – механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению.

Каузальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения объекта).

Особенности личностной, межличностной, массовой, специализированной коммуникаций.

Межличностная коммуникация осуществляется в тех видах общения, которые предполагают прагматические цели и конструктивность решений, и готовность каждого партнера к адекватному поведению. Панфилова А.П. различает пять видов коммуникации: познавательную, убеждающую, экспрессивную, суггестивную, ритуальную. Для каждого из них характерны свои цели и ожидаемый результат, условия организации, а также коммуникативные формы и средства.

Вопросы и задания:

1. Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

- иметь привлекательный внешний вид
- уметь правильно говорить
- быть профессионалом в своей области
- вызывать доверие партнера
- быть вежливым
- знать национальные особенности партнера

- знать речевые приемы воздействия на собеседника
- правильно рассадить собеседников
- рационально определить перечень обсуждаемых вопросов
- не упускать инициативу из своих рук
- ясно представлять цель, которую нужно достигнуть
- создать удобные условия для беседы
- не спорить с партнером.

Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения (на первое место поставьте самое важное, на последнее – самое незначительное).

2. Опишите ситуацию, когда вы испытывали трудности в общении с собеседником. Каковы были причины этих трудностей? Удалось ли их преодолеть в процессе беседы (переговоров)? Какие затруднения Вы испытываете чаще всего в процессе а) бытового общения, б) делового общения.

Практическое занятие №2: Виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация.

Цель: охарактеризовать виды речевой деятельности. Изучить пути совершенствования навыков устной речи, особенности невербальных средств общения.

В результате освоение темы студент должен

знать основные виды речевой деятельности; иметь представление о вербальной и невербальной коммуникации;

уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения; пользоваться средствами вербальной и невербальной коммуникации.

владеть навыком распознавания жестов, мимики, пантомимики участников общения.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Виды вербальной коммуникации: устная, письменная речь, слушание. Устная речь: диалог как одна из форм речевого общения. Виды диалога: информационный, фатический, манипулятивный, полемический. Коммуникативные барьеры непонимания и способы их преодоления.

К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык. К основным *функциям языка* в процессе коммуникации относятся: коммуникативная (функция обмена информацией); конструктивная (формулирование мыслей); апеллятивная (воздействие на адресата); эмотивная (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию); фатическая (обмен ритуальными (этикетными) формулами); метаязыковая (функция толкования. Используется при необходимости проверить, пользуются ли собеседники одним и тем же кодом).

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов. В зависимости от целей, которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний: сообщение, мнение, суждение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предложение, вывод, резюме, вопрос, ответ.

Речь делится на внешнюю и внутреннюю. Внутренняя речь понимается как общение человека с самим собой. Но такое общение не является коммуникацией, так как не происходит обмена информацией. Внешняя речь включает в себя диалог, монолог, устную и письменную речь. Проблема диалога является основной для изучения процесса

коммуникации. Диалог – вид речи, характеризующийся зависимостью от обстановки разговора, обусловленностью предыдущими высказываниями. Выделяют следующие виды диалога: *информативный* (процесс передачи информации); *манипулятивный* (скрытое управление собеседником). Речевыми средствами манипуляции являются: эмоциональное воздействие, использование общественных норм и представлений, лингвистическая подмена информации; *полемический*; *фатический* (поддержание контакта).

В процессе коммуникации могут возникнуть коммуникативные барьеры:

1. *Логический барьер* – возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания.

2. *Стилистический барьер* – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения. Сообщение должно быть построено: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений к возражениям и вопросам, ответам, выводам, резюмированию.

3. *Семантический (смысловой) барьер* – возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур.

4. *Фонетический барьер* – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко.

Сущность вербального общения. Потеря информации и способы ее восполнения в вербальном общении.

Деловое общение предполагает не только и не сколько передачу эмоций, состояний, сколько передачу информации. Содержание инф-ии передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную, или словесную форму. При этом частично искажается смысл инф-ии, частично происходит ее потеря. При передачи инф-ии нужно возникшую идею, мысль сначала словесно оформить во внутренней речи, затем перевести из внут. речи во внешнюю, т.е. высказать. Это высказывание должно быть услышано и понято. На каждом этапе происходит потери инф-ии и ее искажение. Величина этих потерь определяется и общим несовершенством чело. речи, невозможностью полно и точно восполнить мысли в словесные формы. И все же люди понимают друг друга. Понимание постоянно корректируется, поскольку общение это не просто передача инф-ии, а обмен инф-ей, предполагающей обратную связь.

Невербальные средства общения.

Язык мимики и жестов в деловой коммуникации. 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.

Визуальная (невербальная) коммуникация – передача информации посредством невербальных средств общения (жестов, мимики, телодвижений, цвета, пространственной среды и т.д.). Визуальный облик задается временем и господствующими в этот период тенденциями. Спортивные тенденции нашего века диктуют образ делового человека. Чтобы человека не воспринимали отрицательно, он обязательно должен выдавать определенную информацию невербальным способом. По невербальному поведению партнера по коммуникации мы можем определить его установку на общение. Различают следующие установки: доминирование – равенство – подчинение; заинтересованность – незаинтересованность; официальность – доверительность; закрытость – открытость.

Роль в деловой беседе ср-в невербального общения

Неверб. ср-ва общ. – кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика. Наиб. значимы кинес. ср-ва (поза, жест, мим., походка, взгляд и т.п.) – зрительно воспринимаемые движения др. чел., вып. выразительно-регулятивную ф-ю в общ.. К просод. и экстра-линг. явлениям относят хар-ки голоса. Просодика – это общее

назв. таких ритмико-интонц. сторон речи, как высота, громкость тона, тембр, сила удара. Экстралингв. сис-ма – это включение в речь пауз, а также разл. рода психофизиолог. проявл. чел.: плача, кашля, смеха, и т.п.. К такесич. ср-вам общ. отн. динамические прикосн. в форме рукопож., похлопывания, поцелуя. К проксемич. хар-кам отн. ориентац. партнеров в момент общ. и дистанция между ними. На эти хар-ки прямое влияние оказ. культ. и нац. факторы.

Невербальные знаки: реальность понимания и использования.

При любом контакте мы посылаем партнеру два вида сигналов – словесную информацию, выражающую содержание, и сопутствующие ей невербальные знаки, выражающие наше отношение к существу дела и к партнеру. Психологи установили, что только 20 % информации передается с помощью вербальных средств, а все остальное – невербально.

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

1. выразительных движений тела – экспрессивное поведение (позы, мимика, жесты).
2. Звукового оформления речи (громко, быстро, ритмично).
3. Определенным образом организованной микросреды (дистанции, обстановка, расположение в пространстве).
4. Использования материальных предметов, имеющих символическое значение.

Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальным сигналам:

1. Дополнение, включая дублирование и усиление вербального сообщения.
2. Опровержение.
3. Замещение.
4. Регулирование разговора.

Вопросы и задания:

1. Характеристика видов речевой деятельности.
2. Совершенствование навыков устной речи.
3. Техника речи.
4. Невербальные средства общения.
5. Значение мимики и позы в процессе делового общения.
6. Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.

Для подготовки к семинарскому занятию в форме ролевых игр необходимо выполнить (устно) следующие упражнения:

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

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись 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 попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

2. Работа над интонацией. В ряде ситуаций деловой человек не может себе позволить открыто и резко сказать собеседнику, что он о нем думает. Однако, находясь в рамках приличий, свое отношение можно выразить интонацией. Произнести одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл средствами интонирования:

- Рад вас видеть.
- Спасибо за работу.
- Вы такие благодарные клиенты.
- Приходите завтра.

- Приезжайте к нам еще.
- Я в восторге.
- Вы внимательные слушатели.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Практическое занятие №3: Психолингвистические аспекты профессиональной коммуникации.

Цель: Изучить основные типы коммуникабельности людей, особенности женского и мужского типа коммуникабельности, возрастные особенности людей и их влияние на процесс профессиональной коммуникации.

В результате освоения темы студент должен

знать основные типы коммуникабельности людей, гендерные, возрастные особенности, влияющие на профессиональное общение;

уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения;

владеть навыком распознавания основных типов коммуникабельности людей.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Тактика убеждения нередко зависит от типа собеседника. В качестве примера можно привести классификации, предлагаемые различными специалистами.

В.П. Шейнов разделяет собеседников на позитивных, вздорных, всезнаек, болтунов, трусишек, хладнокровных и неприступных, незаинтересованных, «важных птиц» и «почемучек».

Дж. Ягер выделяет следующие управленческие типы собеседников: ломака, решающий с ходу, разведчик, наставник, хвостун, рассказчик, манипулятор, ударник, скрытный, доморощенный психолог, везунчик, нытик.

А.П. Панфилова предлагает следующую классификацию деловых партнеров: мыслитель (когнитивный тип), собеседник (эмоционально-коммуникативный тип) и практик (практический тип).

В последнее время активно развивается соционика, изучающая информационное взаимодействие психики человека с окружающим миром. Основы соционики были заложены в трудах К.Г. Юнга и развиты в трудах литовской исследовательницы А. Аугустина-вичюте. В соционике на основании четырех параметров – логика, этика, сенсорика и интуиция – все люди поделены на 16 типов: «Дон Кихот», «Дюма», «Гюго», «Робеспьер/Декарт», «Гамлет», «Максим», «Жуков/Македонский», «Есенин/Тутанхамон», «Наполеон/Цезарь», «Бальзак», «Джек Лондон», «Драйзер», «Штирлиц/Холмс», «Достоевский/Ватсон», «Гексли», «Габен».

Существуют классификации, разработанные другими авторами, но все они, как и перечисленные, требуют отдельной углубленной подготовки к практическому использованию. Для успешной речевой коммуникации, особенно в сфере сервиса и туризма, предлагается упрощенная, удобная в использовании и проверенная опытом структура коммуникабельности. Основные коммуникативные типы различаются на основе преобладания следующих речевых характеристик:

- доминантность;
- мобильность;
- ригидность;
- интровертность.

Доминантный собеседник стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали. Он нередко резок, насмешлив, говорит чуть громче, чем другие.

Чтобы добиться цели общения, особенно в деловой сфере, не рекомендуется перехватывать у доминантного партнера инициативу, перебивать, а также использовать выражения речевого давления («Хватит!», «Замолчи!», «Надоел!» и т. п.). Следует применить стратегию «речевого изматывания». Дождавшись паузы, быстро и четко

формулировать свои интересы. Вступление в речь через паузу не выглядит внешне как перехват инициативы, хотя по существу таковым является. С каждой паузой ваша позиция становится все отчетливее, доминантный собеседник вынужден уже с ней считаться и как-то оценивать. Вы добились главного – вас внимательно слушают.

Мобильный собеседник не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации. Он легко входит в разговор, говорит много, охотно, нередко интересно, часто перескакивает с темы на тему, не теряется в незнакомой компании.

Это один из лучших типов для бытового общения. Однако в деловой сфере постоянное желание мобильного собеседника менять тему снижает эффективность речевой коммуникации. Поэтому следует через резюме, вопросы, выводы возвращать его к теме (кстати сказать, мобильный партнер, как правило, спокойно относится к тому, что его перебили). Иначе можно с удовольствием проговорить весь день (особенно если оба партнера мобильные) и разойтись, так и не уяснив даже основные моменты темы.

Ригидный собеседник испытывает трудности обычно при вступлении в речевую коммуникацию. Когда же этап вступления позади, ригидный собеседник четко формулирует свою позицию, логичен, рассудителен. Этот тип наиболее хорош для конструктивного делового общения.

Чтобы речевая коммуникация с ригидным партнером была продуктивной, его следует «разогреть» на начальном этапе общения. В данном случае не рекомендуется сразу переходить к предмету речевой коммуникации, предпочтительно расширить вступительную часть, поговорить на отвлеченную тему, создать ситуацию этикетного общения.

Если с мобильным партнером вы начнете речевой контакт с разговора на отвлеченную тему, то очень скоро горько пожалеете об этом. Но если с ригидным собеседником вы перейдете к теме без вступления, то вначале будете получать в ответ на ваши вопросы «возможно», «надо подумать», «как сказать» и т. п.

Интровертный собеседник не стремится владеть инициативой и готов отдать ее без особых возражений. Он нередко застенчив, скромен, склонен принижать свои возможности, не любит разговоров на интимную тему. Резкие, грубые фразы могут выбить его из колеи, а присутствие при беседе посторонних (особенно незнакомых) лиц заметно сковывает его.

Эго-состояния и речевое общение

В 60-х гг. XX в. американский психолог Э. Берн разработал модель эго-состояний (я-состояний). Согласно этой модели «человек в социальной группе в каждый момент времени обнаруживает одно из состояний Я – Родителя, Взрослого или Ребенка. Люди с разной степенью легкости могут переходить из одного состояния в другое».

Состояние Родителя. Когда человек начинает думать, говорить, действовать, чувствовать, как это делали его родители или другие люди, пользовавшиеся у него авторитетом в детстве, он попадает в состояние Родителя.

Причем неважно, действительно ли эти авторитетные для него люди вели себя именно так, как осталось в памяти. Просто, как считает Берн, «каждый носит в себе Родителя».

Состояние Взрослого. Когда человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует накопленный опыт, он попадает в состояние Взрослого.

Состояние Взрослого полезно при решении различных проблем, выражении деловых отношений, участии в дискуссиях, когда необходимо анализировать различные точки зрения.

Состояние Ребенка. Когда человек действует, говорит и чувствует, как он это делал в детстве, он попадает в состояние Ребенка.

Эго-состояния проявляются через *транзакты* – любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей.

Следует отметить, что не бывает ни плохих, ни хороших эго-состояний. Каждое из них имеет свои преимущества и недостатки. Для успешной коммуникации необходимо стремиться свободно владеть всеми состояниями.

Вопросы и задания:

1. *Ответьте на вопрос: «Ты не дашь мне переписать лекции по речевой коммуникации?» в стиле:*

- Родителя критического;
- Родителя заботливого;
- Взрослого.
- Ребенка приспособливающегося;
- Ребенка естественного.

2. *(Работа в паре). Разыграйте ситуации общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:*

- А) молодая симпатичная девушка;
- Б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- В) сурового вида старушка.

Предложите собственные варианты, обыграйте их.

Практическое занятие №4. Основы межкультурной коммуникации

Цель: изучить специфику национального и межнационального общения представителей разных стран (Япония, Китай, Германия, Италия, Франция, США, Россия).

В результате освоения темы студент должен

знать особенности межличностного общения представителей различных культур, специфику западного и восточного делового этикета;

уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения;

владеть навыком профессионального общения с представителями разных стран.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Национальные особенности и их влияние на профессиональную коммуникацию. Национальное и межнациональное общение: Япония, Китай, Германия, Италия, Франция, США, Россия.

Межкультурная коммуникация (МКК) представляет собой особый раздел общей теории коммуникации, исследующий — в теоретическом и практическом отношении — коммуникативное взаимодействие представителей разных культур.

Деловое международное общение предусматривает необходимость понимания и учета особенностей характера и отличительных черт поведения народов, представителей разных стран.

При налаживании деловых контактов с зарубежными партнерами и поездках за границу следует обязательно ознакомиться с обычаями и этикетом этих стран.

Американский стиль ведения переговоров

Для американцев характерны позитивный настрой, энтузиазм и энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости. Они предпочитают раскрепощенную, не слишком официальную атмосферу, ценят юмор и хорошо реагируют на него. Как правило, у американцев бывает хорошо проработанная сильная позиция, и это сказывается на манере ведения переговоров. Часто американцы исходят из того, что партнер по переговорам должен руководствоваться теми же критериями, подходами, правилами, что и они. В этой связи им бывает сложно увидеть проблему партнера и понять ее. В результате возможно возникновение непонимания между участниками переговоров.

Французский стиль ведения переговоров Переговоры с французскими предпринимателями значительно отличаются более медленным темпом, чем, например, с

американскими предпринимателями. В отличие от американских бизнесменов французские стараются избегать рискованных финансовых операций. Они не сразу позволяют убедить себя в целесообразности сделанного предложения, предпочитая аргументированно и всесторонне обсудить каждую деталь предстоящей сделки.

Немецкий стиль ведения переговоров Если вы сомневаетесь в том, что сможете соблюсти все условия и сроки договоренностей с немецкими коллегами, лучше заранее отказаться от своих предложений. Так как немцы очень аккуратны и щепетильны, отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, скептичностью, серьезностью, расчетливостью, стремлением к упорядоченности, пунктуальность и строгая регламентация сказываются везде.

Английский стиль ведения переговоров В отличие от немцев англичане в меньшей степени уделяют внимание вопросам подготовки к переговорам, они подходят к ним с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и может быть найдено оптимальное решение. При этом они достаточно гибки и охотно отвечают на инициативу партнера. Особенностью англичан является умение избегать острых углов во время переговоров.

Итальянский стиль ведения переговоров Практика ведения деловых переговоров отвечает аналогичным нормам большинства европейских стран. Некоторые различия проявляются в поведении представителей крупных и мелких фирм. Последние, как правило, более энергичны и активны на первых этапах установления контактов, стремятся не затягивать решения организационных и формальных вопросов, охотно идут на альтернативные варианты решений. Итальянцы экспансивны, горячи, порывисты, отличаются большой общительностью.

Испанский стиль ведения переговоров Стиль ведения переговоров с представителями испанских фирм менее динамичен, чем с американскими. Так же, как и предприниматели других стран, испанские бизнесмены большое значение придают тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими практически равное положение в деловом мире или обществе. По своему характеру испанцы серьезны, открыты, галантны, человечны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде.

Шведский стиль ведения переговоров Шведская деловая этика наиболее близка к немецкой, но не столь суха. К ее характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, основательность, порядочность и надежность в отношениях. Шведы придерживаются традиционных взглядов на одежду делового человека, предпочитая классический стиль. Для мужчин это темный, обычно синий в мелкую полоску или серый костюм. Для женщин – более или менее строгий, не очень яркий костюм или не слишком вычурное платье.

Китайский стиль ведения переговоров Стиль ведения переговоров с китайскими партнерами отличается длительностью – от нескольких дней до нескольких месяцев. Это объясняется тем, что китайцы никогда не принимают решений без досконального изучения всех аспектов. Если вы хотите сберечь свое время и сократить сроки проработки вашего предложения, направьте его подробное и конкретное описание за 3–4 недели до командировки.

Японский стиль ведения переговоров В Японии, как и в странах с другими культурными традициями, чаще всего в деловые отношения вступают люди, знающие друг друга. Звонки без предварительной договоренности и письма, посланные без предварительного представления отправителя, не срабатывают. Вы должны организовать представление вашей компании, а затем точно, без отклонений, следовать тщательно разработанной последовательности действий.

Корейский стиль ведения переговоров К установлению деловых отношений корейцы подходят иначе, чем в странах Запада. Трудно наладить контакт путем прямого обращения к южнокорейской фирме в письменном виде. Желательна личная встреча, договориться о которой лучше всего через посредника. Ваш посредник, хорошо знакомый с вашими будущими партнерами, представит вашу организацию, расскажет о ваших

предложениях, о вашем личном статусе на фирме и т. д. Корейцы открытые, общительные, очень вежливые и хорошо воспитанные люди. Поэтому будет уместным помнить, что теплое отношение к вам может и не означать, что вам удалось так уж заинтересовать ваших партнеров своими предложениями. Они просто проявляют вежливость, и вы должны отвечать тем же.

Арабский стиль ведения переговоров Каждая арабская страна имеет свою специфику. В качестве общих черт многие исследователи отмечают национальную гордость и осознание исторической значимости, восприятие необходимости сильного лидера и достаточно развитые бюрократические традиции. Арабские участники переговоров внимательно относятся к личности своего партнера и его отношению к общеарабским ценностям, как правило, стремятся установить с ним доверительные отношения. Они также предпочитают проводить предварительную проработку тех или иных деталей, обсуждаемых на переговорах вопросов.

Начиная переговоры с любыми представителями Запада или Востока, нужно учитывать, что трудности на переговорах часто происходят из-за различий в ожиданиях, которые нередко обусловлены различиями в национальных культурах участников переговоров.

При этом следует отметить, что при совпадении интересов сторон национальные различия не замечаются, но стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть существенную роль. Знание национальной специфики ведения переговоров поможет избежать ошибок восприятия и произвести более благородное впечатление на партнера, установить с ним долгосрочные партнерские отношения.

Вопросы и задания:

1. Напишите доклад об особенностях коммуникативного поведения в разных странах мира (по выбору студента) в соответствии с требованиями (см. Приложение 1).
2. Для подготовки к тренингам в форме ролевых игр необходимо выполнить следующее упражнение: (*Работа в паре*). «*Общение по телефону*».

Слушатели разбиваются на пары и располагаются спиной друг к другу для имитации телефонного общения. Один представляет собой человека, которому нужно договориться по телефону о встрече, другой – иностранца, достаточно свободно говорящего по-русски. Задача заинтересованной стороны – договориться о встрече с гостем из-за рубежа.

Практическое занятие №5. Деловой этикет в профессиональной коммуникации.

Цель: Изучить основы речевого этикета в профессиональной коммуникации, этикетные формулы типичных ситуаций. Познакомиться с этикой пользования телефонами.

В результате освоения темы студент должен

знать основы делового этикета, этикетные формулы деловой коммуникации;

уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения;

владеть навыком делового общения.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Деловой этикет - это свод правил, определяющих культуру взаимоотношений между теми, кто занят или предполагает заняться совместной деятельностью.

Деловой этикет затрагивает все стороны делового взаимодействия. Он включает правила общения между коллегами, между руководителями и подчиненными; нормы приличия при проведении официальных встреч; условия ведения продуктивных телефонных переговоров; правила оформления деловой документации.

К основным требованиям этикета, определяющим тактику повседневных действий и поступков, относят: вежливость; галантность; предупредительность; корректность; терпимость; скромность; тактичность; обязательность, точность. Все они взаимосвязаны, и каждый из них вносит свои акценты и нюансы во взаимоотношения.

Деловой этикет проявляется в умении презентовать себя, в такте, доброжелательности, способности проявлять эмпатию; в культуре устной и письменной речи; в следовании правилам телефонных переговоров и телекоммуникаций; в способности эффективно управлять на основе правил делового менеджмента; в овладении секретами деловых переговоров; в самообладании и чувстве собственного достоинства в конфликтных ситуациях.

Основная функция или смысл этикета, определяют как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. Второй по значению функцией этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность.

В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Правила делового этикета обеспечивают эффективность переговоров, помогают достичь взаимопонимания в общем деле, наиболее благоприятно представить себя при деловой встрече, с достоинством выйти из критической, конфликтной ситуации. Кроме того, этикет в силу своей жизненности создает приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – достижение согласованного и устраивающего все стороны решения.

Переговоры начинаются задолго до того, как стороны сядут за стол и их участники приступят к обсуждению вопросов. К переговорам необходимо всегда готовиться. Подготовка к переговорам – это первая стадия переговорного процесса и от того, как она будет проведена, во многом зависят результаты переговоров и принятые на них решения.

Деловые совещания, как показывает практика деловой жизни, более эффективны, чем просто административные решения узкого круга управленцев. Но плохо подготовленные и плохо проведенные совещания, созываемые по каждому поводу, наносят большой вред, так как они пожирают время сотрудников, отвлекая их от основной работы, и вырабатывают несерьезное, даже пренебрежительное отношение к совещаниям со стороны подчиненных.

В сегодняшней деловой жизни **конференции** являются довольно распространенным и обыденным событием. Они организуются и проводятся для обсуждения спорных вопросов или вопросов, которые актуальны и интересны всем участникам.

Презентацией называется официальное мероприятие, представляющее общественности новую фирму или новый продукт, или ещё какое-то другое новое достижение организации. Любая презентация имеет цель: расширение рынка сбыта, поиск новых партнёров, развитие бизнеса и т. д.

Этикет деловой переписки

В понятие «официальная переписка» входит любое письмо или другая форма корреспонденции, направляемые любым официальным лицом от своего имени и в силу занимаемого им поста.

Всю официальную корреспонденцию можно разделить на два основных вида:

- официальная переписка между государственными организациями различных стран, иностранными представительствами и их должностными лицами (ноты, меморандумы, памятные записки). В основном этот вид корреспонденции используется в дипломатической практике;
- деловые (коммерческие) письма, имеющие часто полуофициальный характер и широко применяемые при организации деловых контактов между фирмами, организациями.

- **Этикет телефонного разговора**

В современной деловой жизни умение правильно и эффективно говорить по телефону не менее важно, чем деловая переписка. Часто именно телефонный разговор

закладывает основы будущего успешного делового сотрудничества, т.к. выступает визитной карточкой организации или делового партнёра.

Разговор по телефону имеет свои важные особенности. В этом разговоре не имеет значение внешний вид, обстановка вокруг собеседников. Главное значение придаётся речевой культуре беседующих людей и звучанию их голосов.

Вопросы и задания:

1. Речевой этикет в профессиональной коммуникации.
 2. Этические принципы речевого поведения.
 3. Этика и сфера общения.
 4. Манеры человека в деловой обстановке.
 5. Этикетные формулы типичных ситуаций.
 6. Этика пользования телефонами.
7. Для подготовки к данному семинару на основе кейс-методов необходимо выполнить следующее упражнение:
Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа? Запишите 3 -5 вариантов.
- 1) принять предложение;
 - 2) выслать новые каталоги;
 - 3) принять посетителя.

Практическое занятие №6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.

Цель: Дать классификацию конфликтов, изучить стадии конфликта, его структуру, стратегии поведения в конфликтной ситуации.

В результате освоения темы студент должен
знать классификацию конфликтов, стадии конфликта, его структуру, стратегии поведения в конфликтной ситуации;

уметь выбирать тактику поведения в конфликтной ситуации;

владеть навыком поведения в конфликтной ситуации.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов двух или нескольких людей.

Виды конфликтов:

Внутриличностный конфликт.

Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.

Одна из наиболее распространенных форм – это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т. п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. **Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего — это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает

конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Социальный конфликт – это «ситуация, когда стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга». Социальный конфликт – это сложное явление, включающее несколько аспектов. Но именно наличие противоборствующих сторон со своими потребностями, интересами и целями является основой конфликта, его осевой линией.

5 стратегий поведения в конфликте:

1. Избегание (уход от решения ситуации)

Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Как правило, это взаимная уступка, т.е. обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения.

2. Уступка

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Это может быть связано с психологическими особенностями человека – неспособностью и нежеланием вступать в конфронтацию. На уступки можно пойти из-за неадекватной оценки предмета конфликта – занижение его ценности для себя. В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта. А иногда уступка может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели – отдать малое, чтобы выиграть большее. При всех выделенных особенностях стратегии уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию» на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

3. Соперничество (принуждение)

Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо выигрыш, либо сохранение отношений. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет, манипуляции и т. д. Таким способом можно разрешить конфликтную ситуацию, если предмет спора действительно очень важен для одного из участников и ради этого стоит пойти на риск. Однако, в большинстве случаев даже, если вопрос решается, проигравшая сторона все равно пребывает в состоянии скрытого конфликта и это обязательно проявится в другой ситуации.

4. Компромисс

При компромиссе ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены! Мнение, что компромисс – лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс, нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы.

5. Сотрудничество

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи. Сотрудничество – самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение

сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен, а не запрятан до поры до времени в дальний угол.

Профилактика конфликтных ситуаций.

Правильный подбор и расстановка кадров, учитывая профессиональные и психологические качества; авторитет руководителя, позитивное признание его заслуг; позитивные традиции в коллективе, носителями которых является большая часть сотрудников.

Меры и средства предотвращения и ликвидации конфликта:

Строгое соблюдение основных правил ведения дискуссии:

Следует уделять внимание анализу возможных противоречий, предпосылок конфликта, определению возможных оппонентов и их вероятных позиций.

Также существует перечень правил, который дает ориентиры для линии поведения, которая противодействует возникновению серьезных конфликтов:

Признавать друг друга.

Слушать, не перебивая.

Демонстрировать понимание роли другого.

Четко формулировать предмет обсуждения.

Устанавливать общие точки зрения.

Выяснить, что вас разъединяет.

После этого снова описать содержание конфликта.

Искать общее решение.

Вопросы и задания:

1. Классификация конфликтов.
2. Стадии и структура конфликта.
3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
4. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения.
5. *Разыграйте ситуации «Опоздание» (по условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения):*

- а) свидание с другом;
- б) дома после обещанного срока возвращения;
- в) на деловой встрече.

Справка: бесконфликтный выход из создавшейся ситуации получается в том случае, если удастся занять психологическую позицию и стимулировать психологическую позицию партнера следующим образом:

- а) Ребенок – Ребенок;
- б) Ребенок – Родитель;
- в) Взрослый – Взрослый.

Практическое занятие №7. Типичные коммуникативные ситуации.

Цель: Рассмотреть основные типы коммуникативных ситуаций: деловая беседа, пресс-конференция, деловые совещания, деловые переговоры.

В результате освоения темы студент должен

знать основные типы коммуникативных ситуаций ;

уметь выбирать тактику поведения в различных коммуникативных ситуациях;

владеть навыком ведения деловой беседы, пресс-конференции, деловых совещаний, деловых переговоров.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Типичной коммуникативной ситуацией (ТКС) договоримся считать некую модель делового контакта, обусловленного его особенностями (содержанием, обстановкой), в котором реализуются речевые действия партнеров, направленные на достижение соглашения. Иначе говоря, в ТКС отражаются мотивы взаимодействия, цели и задачи действий, условия протекания общения, социальные роли собеседников, а также те речевые действия, при помощи которых можно наиболее полно выразить отношение сторон к предмету переговоров.

Если предположить, что вербальное и невербальное (речевое и неречевое) поведение партнеров при общении в любой ТКС в общих чертах можно заранее смоделировать, есть основание сделать вывод о возможности формирования и развития коммуникативной компетенции с учетом конкретных (индивидуальных) потребностей каждого участника деловых переговоров. Далее подробно анализируются ТКС, возникающие в ходе подготовки деловых переговоров, их ведения и контроля за исполнением их решений. К ним относятся: "становление (поддержание) деловых контактов; их актуализация и реализация, а также их контроль и оценка.

Все группы ТКС рассматриваются или реализуются по следующим параметрам: коммуникативные установки, т.е. цели и задачи общения: ролевые установки, т.е. отражение в поведении коммуникантов их социально-деловых характеристик; этике этноречевые формулы общения.

Партнеры по переговорам, решая собственные проблемы, смогут прийти к соглашению если будут стремиться к установлению благоприятного психологического и коммуникативного микроклимата беседы, к поддержанию доброжелательного тона разговора. В любых вариантах переговорного процесса должно быть реализовано "золотое" правило: "Относись к другим так, как ты хотел бы, чтобы они относились к тебе". Установление, поддержание деловых контактов на высоком уровне Культуры, соблюдение правил делового этикета позволяют повысить эффективность решения любых предметно-содержательных задач. Если с собеседником не установлен необходимый контакт, не найден "общий язык", бесполезно приводить разумные, объективные аргументы.

Установление, поддержание деловых контактов включает обращение, приветствие, знакомство, приказ, предложение, просьбу, благодарность, похвалу, комплимент, извинение, прощание и т.д.

Обращение. Коммуникативная установка - определение социального и ролевого статуса участников общения, установление социально-речевого контакта.

Вопросы и задания:

1. Деловая беседа: структура деловой беседы.
2. Факторы успеха деловой беседы.
3. Деловая беседа по телефону.
4. Пресс-конференция.
5. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании.
6. Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало и завершение переговоров.
7. Упражнение:

Розыгрыш ситуаций. Преподавателю отводится роль «хозяина кабинета». Примеры заданий:

1. Вы занимаетесь репетиторством. Пришли к матери абитуриента с рекомендательным письмом.
2. Вы на приеме у заведующего Загсом с просьбой перенести регистрацию брака.
3. Вы пришли по объявлению к директору фирмы устраиваться на должность менеджера.
4. Вы пришли к директору с просьбой о переводе в другой отдел.
5. Вы пришли к директору фирмы с предложением создать новое направление ее

деятельности, например какой-либо вид услуг населению.

6. Вы пришли к заведующей парикмахерской с жалобой на сожженные завивкой волосы.

7. Вы пришли к заведующему телеателье сообщить, что после визита к вам мастера телевизор вообще перестал работать.

Задание считается успешно выполненным, если студент сумеет добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

Практическое занятие №8. Ведение переговоров. Организация совещаний.

Цель: Изучить специфику подготовки к переговорам; их начала и завершения, способы взаимодействия на переговорах.

В результате освоения темы студент должен

знать специфику подготовки к переговорам, правила их проведения;

уметь организовывать общение в рамках переговоров;

владеть навыком ведения деловой беседы, пресс-конференции, деловых совещаний, деловых переговоров.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Правила успешных переговоров включают в себя следующие пункты:

1. **Подготовка.** Вы должны четко понимать цель переговоров еще до их непосредственного начала. В идеале разбить эту цель на три пункта: планируемый результат, приемлемый и нежелательный. Для каждого из них необходимо иметь собственную стратегию поведения, которая пускается в ход еще до того, как результат будет достигнут. Допустим, вы видите, что разговор идет не в то русло, и вы не можете прийти к общему знаменателю с собеседником. Воспользуйтесь приемами, которые дадут возможность выйти из ситуации.

2. **Представление.** В начале разговора дайте партнеру четко понять, кто вы, от какой компании вы действуете и с какой целью пригласили его на эту беседу. Это поможет избежать многих вопросов в дальнейшем. Неформальное отступление имеет смысл, если вы действительно умеете общаться на отвлеченные темы. Если же разговор «о погоде» делается постольку поскольку, неискренне, он будет лишь во вред, т.к. станет бесполезной тратой времени. Которого у многих деловых людей просто-напросто не хватает. Лучше переходить сразу к сути.

3. **Взаимопонимание.** Безусловно, в процессе переговоров вы должны отстаивать, прежде всего, свои интересы. Но не лишним будет взглянуть на разговор со стороны собеседника. Это поможет вам лучше понять, какие плюсы своего предложения вы можете для него подчеркнуть. Умейте слушать и слышать чужую позицию.

4. **Антураж и внешний вид (для «живых» переговоров).** Позаботьтесь о том, чтобы переговоры проходили в подходящем месте, там, где никто не будет вам мешать. Если это офис, его обстановка должна настраивать на деловой лад. Закройте дверь (но не запирайте) и позаботьтесь о том, чтобы вам никто не мешал. Если это кафе, постарайтесь подобрать уютное заведение. Не приглашайте участвовать в переговорах лиц, чье присутствие на них необязательно. Контролируйте время переговоров, не затягивайте их, но и не смотрите на часы каждые 5 минут, это признак плохого тона и вашей недостаточной заинтересованности в сделке. Что касается внешнего вида – в нем должна присутствовать аккуратность. Вы проводите деловую встречу и должны выглядеть соответствующе.

5. **Положительный характер беседы.** И вы, и ваш собеседник, заинтересованы во взаимовыгодном сотрудничестве. Это ведь хорошо, не правда ли? Демонстрируйте свой позитивный настрой. Но не с помощью «дежурной» улыбки или подхалимства, а так, чтобы эмоции были искренними. Рассказывайте о перспективах сотрудничества с чувством, с блеском в глазах. Если вы не кривите душой, поддерживать

такой тон будет очень легко. Но при этом держите дистанцию. Возможно, в будущем вы и собеседник станете лучшими друзьями, но в данный момент вы – представители разных деловых сторон, каждая из которых отстаивает свои интересы.

6. **Однозначность.** Если речь идет о финансовом партнерстве, условий оплаты товара и т.п. моментов, нужно, чтобы все они были четко оговорены, а затем прописаны в договоре и не подвергались двойной трактовке. Подписывать документ, естественно, сразу не стоит.

7. **Главное – детали.** Не поняли, что означала та или иная фраза из уст партнера? Не поленитесь задать ему уточняющий вопрос. Сомнения, неуверенность и т.п. чувства необходимо либо подтверждать, либо развеивать. Уточняющие вопросы в данном случае – самый лучший способ.

8. **Соблюдайте баланс.** Между «добрым и злым полицейским». Еще один важный фактор того, как вести переговоры о сотрудничестве. Здесь, как и в бою, силен не тот, кто атакует, а тот, кто держит удар. Свои позиции необходимо отстаивать не за счет отказов, споров и другого негатива. Важно продемонстрировать профессионализм. И тогда партнер лояльнее будет относиться к предложенным вами условиям.

9. **Держите слово.** Раз уж мы проверяем партнера на честность и порядочность, можно быть уверенными, что он сделает то же самое. Обещайте только то, что можете гарантировать. Соблюдайте обещания. Точнее, даже не обещания, а обязанности согласно будущему договору. Иначе вас будет ожидать уже не только моральная, а и административная (а порой и уголовная ответственность). Плюс ко всему это ваша репутация. Не позволяйте ей пострадать.

10. **Грамотное завершение беседы.** По факту переговоров стороны должны прийти к совместному итогу. Это может быть компромисс, предварительная договоренность, иногда – категорическое несогласие сторон друг с другом. Но нельзя оставлять переговоры незавершенными. Даже если они были всего лишь одним из этапов, после которого вам предстоят другие встречи, разговоры или переписки. Относитесь к ним, как к прочитанной главе, из которой необходимо сделать вывод. И, естественно, соблюдайте элементарную вежливость. Пожмите человеку руку (если это мужчина), улыбнитесь даме, пожелайте хорошего дня. Делайте это независимо от результата беседы.

Деловое совещание – это форма делового общения с целью обсуждения и решения производственных вопросов и проблем, требующих коллективных усилий.

Поводы проведения совещания:

- необходимость принятия коллективного решения;
- решение вопроса, затрагивающего интересы одновременно нескольких структурных подразделений;
- для решения вопроса необходимо воспользоваться мнения различных групп работников.

Подготовка совещания

На этом этапе принимается решение о проведении совещания, определяются повестка дня, сроки проведения, регламент и др.

Повестка дня фиксируется в письменном документе, который заранее рассылается всем участникам совещания. В повестке дня указываются:

- тема и цель совещания;
- перечень вопросов, выносимых на обсуждение, в порядке очередности их рассмотрения и с определением докладчиков (их фамилий, должностей) по данным вопросам.
- время и место проведения совещания.

Предварительная рассылка повестки дня дает возможность участникам совещания скорректировать свою работу и подготовиться к данному мероприятию.

Состав участников совещания.

К участию в совещании приглашаются те, кто действительно необходим. Оптимальное количество участников – 6-7 человек. Увеличение числа приглашенных

снижает коэффициент участия (или отдачи), удлинняет совещание. При необходимости число участников может быть увеличено до 15 человек.

Организация пространственной среды. На стадии подготовки совещания необходимо продумать вопрос о размещении его участников. Их необходимо рассаживать так, чтобы они видели лицо, глаза, мимику, жесты друг друга, что дает им возможность использовать большее число средств получения информации и обеспечивает ее лучшее восприятие.

Целесообразно проводить деловые совещания в определенный день недели (за исключением внеплановых, экстренных), желательно в начале или в конце рабочего дня, либо во второй его половине после обеденного перерыва.

Ведение совещания

Организация и ведение дискуссий.

С целью повышения эффективности совещания его участники должны четко выполнять свои роли.

Руководитель в ходе совещания должен выполнять следующие задачи:

- вовремя начать совещание;
- сформулировать проблему совещания и нацелить участников на ее позитивное решение;
- уточнить повестку дня, сообщить о регламенте работы, предупредить о необходимости высказываться по существу;
- следить за дискуссией и направлять ее в конструктивное русло;
- использовать разнообразные приемы активизации внимания участников совещания;
- пресекать некорректное поведение участников совещания и смягчать напряженные ситуации;
- обобщать выступления и четко формулировать выводы.

Требования к участникам совещания:

- представляйтесь;
- не избегайте ответственности, говорите «я» вместо «мы»;
- будьте конкретны, излагайте свою точку зрения ясно, проявляйте активность, отстаивайте свою точку зрения, проявляйте терпимость к чужим мнениям;
- задавайте выступающим уточняющие и способствующие пониманию вопросы, объясняйте их цель; не используйте провокационные вопросы, вызывающие конфликтную реакцию и уводящие от решения проблемы;
- старайтесь, насколько это возможно, не интерпретировать чужие мысли и идеи; выражайте свое отношение к мнениям и предложениям других участников совещания в форме «Я-высказывания», говоря о своем восприятии их позиций;
- предлагайте новые идеи и ведите поиск наиболее приемлемого решения обсуждаемого вопроса.

Завершение и составление протокола.

Подводя итоги обсуждения, руководитель должен:

- выработать решение и определить пути его реализации;
- оформить результаты совещания и ознакомить с ними участников совещания;
- создать некий план действий по выполнению принятых решений, распределить обязанности, назначить ответственных за выполнение решений, определить формы контроля и людей, его осуществляющих.

Ход совещания должен протоколироваться. Датой подписания протокола и, следовательно, началом исполнения решений совещания является день его проведения.

После совещания руководителю необходимо:

- проанализировать ход совещания и его результаты;
- разослать протокол лицам, ответственным за выполнение решений совещания;
- осуществлять контроль выполнения его решений: контроль – главный инструмент исполнения принятых по результатам совещания решений;
- создать условия для реализации намеченных действий.

Вопросы для обсуждения:

1. Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало и завершение переговоров.
2. Принципы речевого поведения на переговорах.
3. Способы взаимодействия на переговорах.
4. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании.

5. Упражнение:

Выберите актуальную для Вас тему деловых переговоров и проведите ее по всем этапам, меняясь ролями и изменяя параметры отношений собеседников (доброжелательные, настороженные, агрессивные, сдержанные, рациональные).

Практическое занятие №9. Официально-деловая письменная речь.

Цель: Изучить основные группы официально-деловых текстов (деловое письмо, отчет, предложение, резюме).

В результате освоения темы студент должен

знать особенности письменного делового общения;

уметь использовать языковые средства в письменной деловой коммуникации;

владеть навыком оформления различных документов в деловом стиле.

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения студентами компетенциями УК-4.

Теоретическая часть:

Особенности деловой письменной речи

Формирование официально-деловой письменной речи во всех языковых культурах обусловлено развитием государственности, аппарата управления и связано с необходимостью документально закреплять правовые отношения юридических и частных лиц. Интернациональные свойства делового письма – следствие универсальности задач, которые оно призвано решать, а именно служить инструментом делового общения, языковым средством фиксации (документирования) управленческой, деловой, служебной информации. К служебной информации предъявляются общие требования:

- **достоверность** (объективность);
- **актуальность** (необходимость, новизна, своевременность);
- **убедительность** (аргументированность);
- **полнота** (достаточность информации).

Документирование – это регламентированный процесс записи информации на бумаге или ином носителе, обеспечивающий её юридическую силу. В деловом общении документирование имеет особое значение. Ссылка на какую-либо устную договорённость может быть опровергнута или подвергнута сомнению, но если данная договорённость или распоряжение имеют форму документа, то ссылка на него обоснована юридически. Правила документирования устанавливаются правовыми актами каждого государства или вырабатываются традицией.

Итог документирования – создание документа. В социальном плане любой официальный документ полифункционален, что позволяет ему удовлетворять различные потребности человека. Функции документа делятся на два вида: общие и специальные. К общим функциям относятся

- информационная: любой документ создаётся для сохранения информации;
- социальная: документ является социально значимым объектом, поскольку порождён той или иной социальной потребностью;
- коммуникативная: документ выступает в качестве средства связи между отдельными элементами общественной структуры, в частности, между учреждениями;
- культурная: документ – средство закрепления и передачи культурных традиций, этапов развития цивилизации.

Специальные функции документа:

- управленческая: документ является инструментом управления (например, плановые, отчётные, организационно-распорядительные документы);
- правовая: документ является средством закрепления и изменения правовых норм и правоотношений в обществе (например, законодательные и правовые нормативные акты, документы, приобретающие правовую функцию временно, на период судебного разбирательства);
- функция исторического источника: документ выступает в качестве источника исторических сведений о развитии общества.

Указанные функции имеют интернациональный характер и определяют общие для разных языковых культур требования к документу.

3. Жанровое разнообразие письменной деловой речи

Документы занимают в жизни современного человека значительное место, они регулируют его социальную жизнь. Поэтому с необходимостью правильно истолковывать документы и правильно их составлять сталкивается каждый. Значимость документа, его роли поддерживается на государственном уровне: официальные бумаги подвергаются стандартизации, т.е. требования к составлению документов утверждаются законодательно, через ГОСТ (Государственный стандарт).

Документы описывают самые разнообразные ситуации, возникающие в жизни человека, и для каждого из них существует свой способ описания, свой жанр. Тексты определённого жанра составляются по шаблону, модели, задаваемой этим жанром. Чаще всего автор, создающий документ, не выбирает то или иное языковое средство из ряда синонимичных, а воспроизводит то, которое диктуется ему жанром. Так, для заявления о приёме на работу стандартна фраза *Прошу принять меня на работу в качестве...* и невозможна – *Хочу работать у вас*.

Существует два типа документов:

- **служебная документация** - документы, регламентирующие деятельность учреждений и их работников, органов управления и граждан, им подвластных;
- **официально-деловая переписка** – документы, фиксирующие отношения между различными учреждениями и их работниками, связанными деловой и коммерческой деятельностью.

Жанры официально-деловой переписки определяются в первую очередь целями, которые ставит перед собой составитель: письмо-приглашение содержит информацию о проведении мероприятия и приглашение адресату принять в нём участие, письмо-подтверждение указывает на согласие адресанта с предложениями адресата, в гарантийном письме говорится об обязательствах, которые берёт на себя адресант перед адресатом.

Вопросы и задания:

1. Письменные коммуникации.
2. Виды официально-деловых текстов.
3. Деловое письмо: структура, стилистика.
4. Отчеты, предложения и их разновидности.
5. Резюме: типы и правила оставления.
6. Профессиональные коммуникации посредством современных средств общения.
7. *Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.*
8. *Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).*

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация. – М.: Академия, 2012.
2. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 348 с.

Дополнительная литература:

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2010. – 576 с.
2. Томашевская К.В. Речевая коммуникация в туристской сфере: учеб. пособие / К.В.Томашевская, Е.А.Соколова. – М.: Академия, 2012. – 240 с.
3. Шарухин А.П. Психология делового общения: учебник / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. – М.: Академия, 2012.

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru – Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Приложение 1.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ СООБЩЕНИЯ

В процессе изучения дисциплины «Теория и практика профессиональной коммуникации» студенты очной формы обучения готовят сообщение (презентацию). Приступая к подготовке сообщения, необходимо, прежде всего, подобрать литературу по теме, изучить ее, при этом не следует ограничиваться изучением только обязательной литературы. Рекомендуется использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины, источники Интернета.

Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

При подготовке сообщения-презентации следует помнить о следующих требованиях:

- Первый слайд презентации должен содержать наименование проекта (работы), фамилию, имя, отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность, ученую степень руководителя.
- Не должно быть черных надписей на сиреновом фоне (или других подобных сочетаний). Текст должен хорошо читаться.
- Не используйте больше 2-3 цветов на слайде.
- Контрастные цвета помогают привлечь внимание, подчеркнуть главное.
- Один и тот же элемент на разных слайдах должен быть одного цвета.
- Необходимо использовать максимальное пространство экрана (слайда), например, растянув рисунки.
- По возможности используйте верхние $\frac{3}{4}$ площади экрана (слайда), т.к. с последних рядов нижняя часть экрана обычно не видна.
- Перед использованием скриншотов проверьте текст на наличие ошибок, чтобы на изображении не остались красные (зеленые) подчеркивания ошибок, следует использовать скриншоты перед просмотром.
- При использовании скриншотов лишние элементы (панели инструментов, меню, пустой фон и т.д.) необходимо обрезать.
- Не перегружайте слайды анимационными эффектами. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.
- Если слайд содержит единицы измерения в m^2 или m^3 , нужно использовать верхние индексы (Формат - Шрифт - надстрочный).
- Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.
- На предпоследний слайд желательно вынести самое основное, главное, что было в презентации.
- Заключительный слайд обычно содержит слова «Благодарю за внимание».

В случае затруднений при написании доклада студенту следует обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.