

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»**

И.Ю. Варламова

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
И ЯЗЫКОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ
ДЛЯ ИНЖЕНЕРОВ**

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Учебно-методическое пособие

Москва
Российский университет дружбы народов
2018

УДК 372.881.161.1:174:316.77(072.8)
ББК 74.588.1Рус-96+87.75+88.53
B18

Утверждено
РИС Ученого совета
Российского университета
дружбы народов

Варламова, И. Ю.

B18 Деловое общение и языковая коммуникация для инженеров : самостоятельная работа : учебно-методическое пособие / И. Ю. Варламова. – Москва: РУДН, 2018. – 74 с.

Пособие содержит план-программу дисциплины «Основы делового общения и языковая коммуникация» и состоит из четырех разделов: I. Домашние задания; II. Самостоятельные работы для текущего контроля; III. Самомаркетинг; IV. Темы выступлений студентов.

Цель пособия – сформировать навыки аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студента. Тесты для самомаркетинга помогают студентам проанализировать свой потенциал в процессе делового общения. Самостоятельные работы позволяют проверить уровень приобретённых знаний по каждой изученной теме курса.

Пособие предназначено для студентов технического профиля.

ISBN 978-5-209-08615-4

© Варламова И.Ю., 2018
© Российский университет
дружбы народов, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

План-программа дисциплины «Основы делового общения и языковая коммуникация».....	4
Оценочная таблица дисциплины студента.....	5
Раздел I. Домашние задания.....	6
Тема 1. Общая характеристика делового общения. Виды делового общения.....	6
Тема 2. Языковые средства коммуникации. Речевой этикет....	9
Тема 3. Невербальные средства в деловом общении	16
Тема 4. Умение слушать как условие эффективного делового общения	20
Тема 5. Психологические основы делового общения. Контакт с собеседником.....	24
Тема 6. Восприятие партнёра по общению	27
Тема 7. Убеждение в деловом общении. Публичное выступление	30
Тема 8. Формы делового общения: переговоры, беседа по телефону.....	34
Раздел II. Самостоятельные работы.....	37
Самостоятельная работа №1.....	37
Самостоятельная работа №2.....	38
Самостоятельная работа №3.....	43
Самостоятельная работа №4.....	48
Раздел III. Самомаркетинг	51
Тема 1.....	51
Тема 2.	57
Тема 3.	58
Тема 4.	63
Тема 5.	63
Тема 6.	65
Тема 8.	68
Раздел IV. Темы итоговых выступлений студентов.....	71
Оценка выступления.....	73
Литература	74

**План-программа дисциплины сводная
«Основы делового общения и языковая коммуникация»**

Тема практического занятия	№ СР
Тема 1. Общая характеристика делового общения. Виды делового общения	Самостоятельная работа №1
Тема 2. Языковые средства коммуникации. Речевой этикет	Самостоятельная работа №2
Тема 3. Невербальные средства в деловом общении	Самостоятельная работа №3
Тема 4. Умение слушать как условие эффективного делового общения	Самостоятельная работа №4
Тема 5. Психологические основы делового общения. Контакт с собеседником	
Тема 6. Восприятие партнёра по общению	
Тема 7. Убеждение в деловом общении. Публичное выступление	
Тема 8. Формы делового общения: переговоры, беседа по телефону	

Паспорт дисциплины
«Основы делового общения и языковая коммуникация»

студента _____

группы _____

Тема занятия	Дата	Баллы темы			
		Работа на уроке	Активность на уроке	Сам. работа	Итог по теме
Тема 1					
Тема 2					
Тема 3					
Тема 4					
Тема 5					
Тема 6					
Тема 7					
Тема 8					
Итоговая конференция					
Итоговый тест					
ИТОГО					

РАЗДЕЛ I. ДОМАШНИЕ ЗАДАНИЯ

Тема 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Задание 1. Продолжите перечень качеств, которые помогают общению или, наоборот, мешают.

Помогают общению: доброжелательность, ...

Мешают общению: агрессивность, ...

Задание 2. Опишите развёрнутыми словосочетаниями качества, которые, по вашему мнению, необходимы современному человеку для эффективного делового общения. Обратите внимание на то, что деловое общение имеет свои особенности, поэтому новый перечень может не совпадать со списком Задания 1.

Образец: тактичность при высказывании критических замечаний; сдержанное выражение своего недовольства; последовательность в отстаивании своей позиции ...

Задание 3. Прочитайте Положение о культуре поведения студентов РУДН в учебном процессе (<http://www.rudn.ru/index.php?pagec=5589>), кратко сформулируйте правила делового общения студентов РУДН и напишите, какие правила, по вашему мнению, чаще всего нарушают студенты.

Задание 4. Прочтайте Лекцию 1 «Общая характеристика делового общения» web-local.rudn.ru/web-local/prep/rj/files.php. Используя материал лекции, определите, какие цели, условия организации, ожидаемый результат, коммуникативные формы и средства соответствуют каждому виду делового общения, и заполните таблицу.

	ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ				
	<i>Познавательное (информационное)</i>	<i>Убеждающее</i>	<i>Эмоциональное (экспрессивное)</i>	<i>Суггестивное (внушающее)</i>	<i>Ритуальное (конвенциональное)</i>
Конкретные цели общения					
Необходимые условия для данного вида общения					
Формы общения					
Средства и технологии					
Ожидаемый результат					

Конкретные цели общения: 1) расширить информационный фонд партнёра; 2) сформировать определённые ценностные ориентации и установки; 3) сформировать у партнёра необходимый для деловой ситуации психоэмоциональный настрой; 4) передать необходимую для профессиональной деятельности информацию; 5) закрепить и поддерживать договорно-правовые отношения в деловом мире: соблюдать деловой протокол, деловой этикет; 6) оказать внушающее воздействие на партнёра для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения;

7) прокомментировать инновационные сведения; 8) сохранять профессиональные традиции, создавать новые; 9) убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия; 10) побудить к необходимому социальному действию.

Необходимые условия для данного вида общения: 1) опора на восприимчивость партнёра, его личностную мотивацию и интеллектуально-эмоциональную культуру; 2) учёт познавательных возможностей конкретных деловых партнёров, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для её переработки, понимания и восприятия; 3) церемониальный характер акций, художественно оформленная пространственная среда; 4) опора на национальные, территориальные и профессиональные традиции и нормы общения; 5) внушаемость партнёра; 6) недостаточная информированность партнёра; 7) опора на эмоциональную сферу партнёра; 8) недостаточная критичность ума партнёра; 9) создание атмосферы доверительности.

Формы общения: 1) речь на открытии форума; 2) пресс-конференция; 3) лекция и семинар; 4) консультация; 5) презентация; 6) митинг; 7) анализ потенциальных проблем; 8) торжественное собрание; 9) отчёт; 10) защита проекта; 11) напутствие; 12) комплимент; 13) реклама; 14) дебаты; 15) тренинг.

Средства и технологии: 1) комментарий, аргументация и доказательство; 2) характеристика причинно-следственных связей, сравнительный анализ; 3) аргументация, демонстрация и анализ; 4) внушение через приёмы: идентификация, ссылки на авторитет, персонификация; 5) краткость речевых конструкций; 6) эмоционально окрашенная, экспрессивная лексика; 7) предупреждение, угроза, шантаж, психологический террор; 8) яркость жестикулирования, интонирования,

мимики; 9) рациональное структурирование информации; 10) интерпретация новой лексики, выделение ключевых слов и положений, резюмирование; 11) факты, цифры и примеры, свидетельствующие о преимуществах; 12) включение участников в активную массовую деятельность; 13) ситуативная обусловленность информации, опора на актуальные потребности слушателей; 14) искренность демонстрируемых чувств; 15) учёт контрапунктации и критического настроя партнёра; 16) психологические приёмы присоединения, формирование аттракции, создание атмосферы доверия.

Ожидаемый результат: 1) привлечение партнёра на свою позицию, изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей; 2) освоение новой информации и применение её в практической деятельности; 3) формирование чувства патриотизма и национальной гордости; 4) внедрение инноваций, саморазвитие; 5) изменение настроя партнёра; 6) изменение поведения партнёра, смена установок, ценностных ориентаций; 7) сохранение традиций, закрепление новых ритуалов; 8) провоцирование необходимых чувств: сострадания, сопереживания.

Тема 2. ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Задание 1. Найдите ошибки в репликах-представлениях и исправьте их.

1. Наталья, разрешите представить Вас Виктору.
2. Ольга Антоновна, позвольте представить Вам моего коллегу Николая Викторовича.
3. Семен Анатольевич, познакомьтесь, пожалуйста, с моим однокурсником Степаном.

4. Маша, разреши познакомить тебя с моим другом Иваном.
5. Господин директор, позвольте представить Вас нашему новому сотруднику Филонову.
6. Геннадий, разрешите познакомить Вас с профессором Ильиным.

Задание 2. Прочитайте реплики-представления и само-представления и опишите ситуации, в которых они уместны. Напишите мини-диалоги.

Реплики-представления

1. Давайте познакомимся (будем знакомы).
2. Позвольте (разрешите) представиться.
3. Познакомьте, пожалуйста, меня с ...
4. Представьте, пожалуйста, меня Вашему (Вашей)...
5. Позвольте (разрешите) представить Вам моего коллегу...
6. Познакомьтесь, пожалуйста, с моим ...
7. Разрешите представить Вас
8. Познакомьтесь, пожалуйста,уважаемые коллеги.

Ответные реплики

1. Очень приятно.
2. Рад познакомиться с Вами.
3. Я давно мечтал познакомиться с руководителем (быть представленным руководителю) такой уважаемой фирмы!

Задание 3. Напишите, какие формулы речевого этикета уместны в предложенных ситуациях.

Извинение

Ситуации:

1. Опоздание на занятие в университете.
2. Опоздание на встречу с деловым партнёром.
3. Опоздание на встречу с коллегой.
4. Невыполнение сотрудником полученного от руководителя задания в установленные сроки.
5. Невыполнение фирмой взятых на себя обязательств (неоказание гарантированных услуг).
6. Необоснованная критика или необоснованные претензии.

Речевые формулы:

Приношу вам свои извинения ...,

Извините за ...,

Я должен принести вам свои извинения ...,

Я должен извиниться перед вами за ...,

Прошу прощения ...,

Приносим наши извинения за ...,

Примите наши извинения за ...,

Мы искренне сожалеем, что ...

Просьба

Ситуации:

1. Обращение к преподавателю за помощью в написании реферата (доклада для студенческой научной конференции).
2. Обращение к коллеге с просьбой дать какой-либо документ.
3. Обращение к коллеге с просьбой заменить вас на рабочем месте.

4. Обращение руководителя к заместителю (сотруднику) с предложением принять участие в работе симпозиума, форума, выставки и т.п.
5. Обращение к квалифицированному специалисту (эксперту) за консультацией.

Речевые формулы:

Не могли бы Вы ...,

Не согласились бы Вы ...,

Не возражаете, если я (мы) ..., Вы не + глагол в форме будущего времени,

Мы хотим обратиться к вам с просьбой о ...,

Разрешите обратиться к Вам с просьбой ...,

Буду очень признателен, если Вы ...,

Мы очень рассчитываем на вашу помощь в ...

Одобрение и согласие

Ситуации:

1. Согласие с мнением собеседника.
2. Признание правоты собеседника.
3. Одобрение предложений собеседника в ходе обсуждения.
4. Согласие с предложениями партнёра в процессе переговоров.
5. Одобрение руководителем действий сотрудника (подчиненного).
6. Одобрение результатов переговоров.

Речевые формулы:

Вы правы...,

Совершенно с Вами согласен...,

Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете нужным...,

У меня нет возражений ...,

Я разделяю Ваши сомнения (колебания) ...,

Ваши условия нас вполне устраивают...,

*Ваши условия нам (мне) подходят...,
Ваши условия в целом для меня приемлемы...,*

*Этот пункт (раздел) наших возражений не вызывает...,
Думаю, что мы можем договориться и о ...,
Я вполне разделяю вашу точку зрения на ...,
Мы ничего не имеем против ...,
Это, на наш взгляд, очень хорошая идея...,
Я полностью согласен с вашим мнением о ...,
Можно считать, что в основном мы с вами договорились.*

Несогласие и отказ

Ситуации:

1. Несогласие с мнением собеседника в ходе обсуждения проекта.
2. Возражение против предложений или действий собеседника.
3. Отказ руководителя предоставить сотруднику отпуск за свой счёт.
4. Отказ руководства факультета предоставить студентам клуб для проведения рок-фестиваля.
5. Отказ в предоставлении какой-либо помощи.

Речевые формулы:

Вы, возможно, правы, но я думаю (мне кажется), что здесь есть что обсудить (о чем поспорить, о чем подумать).

К сожалению, не могу с Вами согласиться.

Простите, Вы не совсем правы.

Я не вполне уверен в этом.

Сомневаюсь в Вашей правоте.

Позвольте с Вами не согласиться.

К большому сожалению, (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).

Простите, но я (мы) не могу (не имею возможности) выполнить Вашу просьбу.

К сожалению, я вынужден запретить (отказать, не разрешить).

Завершение разговора

Ситуации:

1. Обсуждение какой-либо научной проблемы.
2. Обсуждение организации презентации студенческих работ.
3. Встреча представителей разных фирм для обсуждения совместных проектов.
4. Встреча студентов с известным учёным.

Речевые формулы:

Итак, мы подходим к концу нашей беседы.

В заключение беседы я хотел бы ...

Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

Я считаю, что проблему ... можно считать решённой.

Позвольте мне от имени фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

Хотелось бы выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении.

Думаю, что вы будете довольны принятым решением.

Задание 4. Придумайте и опишите конкретные ситуации общения в учебно-научной, деловой, профессиональной и культурной сферах общения с разным количеством участников (два, три, четыре, пять) одним предложением и перечислите участников.

Образец: Обсуждение проведения научной конференции студентов 4 курса; участники: научные руководители; старосты групп, представитель деканата.

Задание 5. Замените слова и выражения, которые могут быть неприятны собеседнику и которые предпочтительно замулировать, **эвфемизмами** – мягкими эквивалентами резких слов и выражений.

Образец: Полная чепуха – слишком оригинальная мысль.

Бедный – ...

Старый человек – ...

Неудачник – ...

Разгильдяй – ...

Тугодум – ...

Зануда – ...

Бредовая идея – ...

Тупой сотрудник – ...

Косный руководитель – ...

Устаревшие методы работы – ...

Он умер – ...

Задание 6. Напишите, что вы скажете, если вам необходимо:

- 1) на собрании студентов факультета не согласиться с датой проведения студенческой конференции, т.к. она совпадает с запланированной поездкой вашей группы в другой город;
- 2) от имени группы обратиться в диспетчерскую с просьбой внести изменения в расписание;
- 3) от имени студенческого комитета попросить ветерана ВОВ выступить перед студентами;
- 4) от имени декана отказать студентам в просьбе предоставить клуб для проведения концерта (объясните причину отказа);

- 5) обратиться к руководителю организации, в которой вы работаете, чтобы узнать решение по вашему заявлению о предоставлении отпуска;
- 6) вежливо отказаться от участия в концерте и объяснить причину отказа;
- 7) от имени ректората поздравить победителей университетской олимпиады по математике.

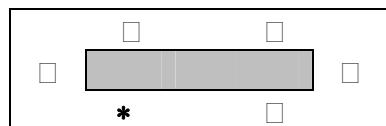
Тема 3. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Задание 1. *Напишите, какая информация передается лицами, чье поведение описано ниже. Можно указать несколько вариантов ответа.*

- 1) Не смотрит на вас, когда говорит с вами.
- 2) Придвигается к вам ближе, когда вы говорите.
- 3) Слегка, но преднамеренно касается вашей руки.
- 4) На совещании (собрании, лекции) садится сзади (на последний ряд).
- 5) Прикрывает рот рукой, когда говорит.
- 6) Стремительно входит в помещение, не глядя по сторонам.
- 7) Улыбается, делая выговор за опоздание.
- 8) Поворачивает в вашу сторону карандаш заточенным концом.

Задание 2. *Знаком * обозначено положение человека, с которым вам предстоит общаться за столом. Покажите на рисунке, какое место вам лучше занять в каждом случае.*

Отметьте это место соответствующим номером. Обратите внимание на то, что возможны варианты позиций.



- 1) для вас важно выиграть, когда вы будете играть в шахматы;
- 2) вы собираетесь помочь однокурснику решить задачу;
- 3) вы собираетесь провести собеседование с человеком, который хочет поступить к вам на работу;
- 4) вам нужно сделать выговор подчинённому за совершённый проступок;
- 5) организация проводит аттестацию работников, вы являетесь членом аттестационной комиссии;
- 6) вы хотите сделать замечание работнику, но так, чтобы он не обиделся, а захотел улучшить свою расследующие болту.

Задание 3. *Определите, какие оттенки смысла и чувства может добавить интонация в следующие реплики. Укажите, какие варианты произнесения уместны, а какие нет в деловом общении, и объясните почему.*

- 1) Приходите завтра!
- 2) Приходите, пожалуйста, завтра!
- 3) Мне кажется, лучше прийти завтра.
- 4) Вы уж пришли бы завтра!
- 5) Извините, можете ли вы прийти завтра?

- 6) Нужно обязательно прийти завтра!
- 7) Сделайте одолжение, придите завтра.
- 8) Если вас не затруднит, приходите завтра.
- 9) Давайте приходите завтра!

Задание 4. К языковым средствам, предложенным в таблице, добавьте описание неверbalных средств, которые необходимы для передачи указанных в таблице значений. Обратите внимание, что невербальные средства могут дополнять, усиливать или, наоборот, противоречить языковым. Заполните таблицу. Произнесите фразы, сопроводив их уместными невербальными средствами.

	Значение	Языковые средства	Невербальные средства
1.	Сомнение	Очень интересное предложение!	
2.	Уверенность	Очень интересное предложение!	
3.	Несогласие	Очень интересное предложение!	
4.	Заинтересованность	Я внимательно Вас слушаю, продолжайте!	
5.	Высокомерие, превосходство	Я внимательно Вас слушаю, продолжайте!	
6.	Отсутствие интереса	Я внимательно Вас слушаю, продолжайте!	
7.	Открытость	Этой информации можно доверять: её тщательно проверили.	

8.	Размышление	Этой информации можно доверять: её тщательно проверили.	
9.	Неискренность	Этой информации можно доверять: её тщательно проверили.	

Задание 5. Используя материал Лекции 3 «Невербальные средства в деловом общении» web-local.rudn.ru/web-local/rprep/rj/files.php, ответьте на вопросы.

1. Каким должен быть визуальный контакт по правилам делового этикета. Какой взгляд недопустим в деловом общении?
2. Какой должна быть улыбка в деловом общении по правилам делового этикета. Какая улыбка недопустима в деловом общении?
3. Какая поза свидетельствует о готовности партнера к общению, о его заинтересованности? Какая поза свидетельствует о нежелании партнера общаться, об отсутствии у него интереса.
4. Каким должно быть рукопожатие при деловой встрече? Какое рукопожатие недопустимо при деловой встрече и объясните почему?
5. В пределах каких пространственных зон происходит деловое общение и объясните, от чего зависит выбор дистанции общения?
6. Каковы намерения партнёра, если во время переговоров он предлагает собеседнику место напротив себя? Как называется такая позиция?

7. Каковы намерения посетителя, если он занимает позицию по диагонали через весь стол? Как называется такая позиция?

Тема 4. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ КАК УСЛОВИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Задание 1. *Определите цели пассивного и активного слушания и способы их реализации. Заполните таблицу.*

	<i>Пассивное слушание</i>	Активное слушание		
		<i>Уточнение, выяснение</i>	<i>Перефразирование</i>	<i>Отражение чувств собеседника</i>
Цель использования типа и/или приёма слушания				
Способы реализации				

Цели использования типа и/или приёма слушания:

- 1) свести воедино важные факты и идеи;
- 2) показать, что вы понимаете чувства собеседника;
- 3) показать, что вы слышите и понимаете, о чём идёт речь;
- 4) поощрить собеседника говорить;
- 5) помочь прояснить то, что вы услышали;
- 6) получить больше информации;

- 7) помочь говорящему оценить собственные чувства;
- 8) создать базу для дальнейшего обсуждения;
- 9) помочь говорящему увидеть другие аспекты вопроса;
- 10) выразить интерес к собеседнику;
- 11) проверить ваше понимание и интерпретацию услышанного;
- 12) признать значимость переживаний собеседника.

Способы реализации:

- 1) не соглашайтесь, но и не спорьте;
- 2) заново сформулируйте основные идеи;
- 3) признаите значимость проблем и чувств собеседника;
- 4) используйте нейтральные слова, интонацию;
- 5) задавайте открытые вопросы;
- 6) переспрашивайте, по-своему формулируя основные предложения и факты;
- 7) показывайте, что понимаете чувства собеседника.

Задание 2. Отреагируйте репликами на каждое высказывание, используя приёмы активного слушания:

- 1) уточнение, выяснение;
- 2) перефразирование;
- 3) отражение чувств собеседника;
- 4) резюмирование.

Запишите ваши реплики (по 4 реплики на каждое высказывание).

- 1) В моём отделе только три работающих компьютера на 10 сотрудников. Как можно организовать работу подчинённых в таких условиях?
- 2) Я слишком загружен, а вы даёте мне ещё дополнительное задание. Я и так каждый день возвращаюсь домой очень поздно.

- 3) Я приобрел это оборудование по вышеей рекомендации. Когда я опробовал его, то понял, что оно меня не устраивает. Я потратил на него очень много денег. Куда мне теперь его деть?
- 4) Это пустая работа. Всё, что вы заставляете нас делать, идёт прямо в корзину.

Задание 3. Проанализируйте характеристики хорошего и плохого слушателя. Номера характеристик занесите в соответствующую колонку таблицы:

Хороший слушатель	Плохой слушатель

- 1) Избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений.
- 2) Расслабляется, позволяя себе отвлекаться.
- 3) Видит, чувствует, слышит.
- 4) Улавливает голые факты и не понимает главной идеи.
- 5) Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными.
- 6) Считает скучным внимательно слушать.
- 7) Отвлекается на критику оратора.
- 8) Пытается осмыслить недопонятое.
- 9) Способен абстрагироваться от визуальных и эмоциональных факторов.
- 10) Слишком возбуждён и часто отвлекается.
- 11) Экономит время, слушая рационально.

- 12) Получает как вербальную, так и невербальную информацию.
- 13) Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.
- 14) Считает, что хранит композицию выступления в голове.
- 15) Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.
- 16) Тратит время на обдумывание посторонних тем.
- 17) Не хочет концентрироваться на трудных моментах.
- 18) Помогает оратору, заканчивая за него предложения.
- 19) Внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение.
- 20) Сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора.

Задание 4. Используя в качестве первого одно из приведенных ниже предложений, составьте вместе с другими членами группы коллективный рассказ. Обратите внимание на то, что каждый студент после повторения услышанного добавляет к рассказу целое предложение.

- 1) Сегодня в РУДН начинает работу научная студенческая конференция ...
- 2) Уважаемые дамы и господа! Предлагаем вашему вниманию ...
- 3) Если вы любите путешествовать, то мы можем предложить вам ...
- 4) Чтобы переговоры с нашими иностранными партнёрами прошли успешно, нам многое предстоит сделать ...

Тема 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. КОНТАКТ С СОБЕСЕДНИКОМ

Задание 1. В деловом общении очень важно подобрать правильные слова для поддержания психологического контакта с собеседником, оценки его действий и высказываний таким образом, чтобы он не воспринял это как осуждение, несправедливое обвинение или наклеивание «ярлыков». Определите, какие действия и высказывания характерны для «осуждающего» поведения (приводящего к разрушению контакта), а какие – для «описательного» (способствующего укреплению контакта), и занесите их номера в соответствующую колонку таблицы.

«Осуждающее» поведение ведет к нарушению контакта	«Описательное» поведение ведет к закреплению контакта

- 1) Строить отношения по принципу «я – хороший, ты – хороший».
- 2) Исходить из того, что другие – «не хорошие».
- 3) Описывать, каким, по вашему мнению, является собеседник: «Вы были грубы с заказчиком».
- 4) Констатировать то, что действительно делает ваш собеседник: «Вы перебивали заказчика».
- 5) Использовать прилагательные как «ярлыки» для характеристики человека или ситуации: «Игорь вообще очень болтливый».
- 6) С помощью прилагательных давать общую характеристику человеку или ситуации: «Тамара такая чувствительная!»

- 7) Использовать наречия для описания конкретных действий: «Антон много говорил на заседании комиссии».
- 8) Описывать именно то, что произошло: «Вчера мы с Вами не смогли договориться, и вопрос остался нерешенным».
- 9) Использовать «ярлыки» для описания того, что произошло: «Никак не ожидал, что Вы можете быть таким упрямым».

Задание 2. Измените обобщающие, деструктивные высказывания так, чтобы они содержали в себе конкретную, описательную информацию, не вызывали у собеседника отрицательную реакцию и направляли разговор в конструктивное русло.

Образец: Вечно ты не доводишь дело до конца! – На прошлой неделе ты не закончил отчёт о прошлогодней практике и взялся за составление новой программы, которую опять не доделал.

- 1) Вы не даете мне договорить!
- 2) Дмитрий, ты бездельник!
- 3) Как можно быть таким тугодумом!
- 4) Полина, Вы никогда не приходите вовремя!
- 5) Андрей, с Вами невозможно ничего обсудить!
- 6) Мария слишком эмоциональная!
- 7) Вы понятия не имеете, что значит думать о других!
- 8) Петр, Вы безответственный человек!
- 9) Вы никогда никого не слушаете!
- 10) Вы слишком нетерпеливы!
- 11) Этот проект – полная чепуха!

Задание 3. Определите, какому темпераменту соответствует тот или иной тип коммуникативности. Номера характеристик занесите в соответствующую колонку таблицы:

сангиник	флегматик	меланхолик	холерик

- 1) Вспыльчивость, несдержанность не способствуют установлению хорошего и долговременного психологического контакта, а постоянное стремление к лидерству в межличностных отношениях вызывает противодействие со стороны других партнёров.
- 2) Коммуникативность всегда сдержанна, ограничена. Он испытывает трудности в общении, поэтому очень важно другим партнёрам поддерживать у него уверенность в своих силах, высказывать там, где это возможно, одобрение его познавательным и поведенческим стратегиям.
- 3) Коммуникативность не так ярко выражена в начале общения, но она длительна, устойчива и проявляется в стремлении поддерживать уже привычные деловые отношения с прежними давними партнёрами.
- 4) Коммуникативность проявляется в лёгком и быстром установлении психологического контакта с другими партнёрами, поддержании активного диалога с ними.

Задание 4. Используя материал Лекции 5 «Психологические основы делового общения» web-local.rudn.ru/web-local/prep/rj/files.php, ответьте на вопросы.

1. Взаимодействие каких деловых партнеров (с каким темпераментом) будет максимально затруднено?
2. Взаимодействие каких деловых партнеров (с каким темпераментом) будет плодотворным?

3. Как нужно вести себя с начальником-холериком?
4. Какую работу не следует поручать сангвинику?
5. Какое поведение недопустимо в общении с коллегой-меланхоликом?
6. Какую работу следует поручать подчиненному-флегматику, а какая работа ему противопоказана?
7. Что необходимо учитывать при общении с партнерами – мыслящими интровертами?

Задание 5. Выбрав для себя темперамент, психологический и психогеометрический тип личности:

- 1) расскажите о выполненной работе
 - а) начальнику – холерику, экстраверту и «треугольнику»,
 - б) начальнику – флегматику, интроверту и «квадрату»;
- 2) дайте поручение
 - а) подчинённому – сангвинику, экстраверту и «кругу»,
 - б) подчинённому – холерику, интроверту и «зигзагу»;
- 3) обсудите план совместной работы
 - а) с партнёром – флегматиком, экстравертом и «кругом»,
 - б) партнёром – меланхоликом, интровертом и «прямоугольником».

Тема 6. ВОСПРИЯТИЕ ПАРТНЁРА ПО ОБЩЕНИЮ

Задание 1. Изменяя эмоциональную окраску слов, можно изменить свое отношение к событиям, действиям и т.п. и таким образом контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Запишите в столбик неприятные, «разрушательные» слова и замените их на «спокойные» выражения. Данное упражнение особенно актуально для кинестетиков.

Образец: катастрофическая ситуация – затруднительное положение; ситуация, требующая нашего внимания; ситуация, над которой придётся поработать.

- 1) должен – ...
- 2) необходимо, нужно – ...
- 3) вынужден – ...
- 4) ужасно – ...
- 5) страшно – ...
- 6) неудача – ...
- 7) бесполезный – ...
- 8) провал – ...
- 9) бесперспективный проект – ...

Задание 2. Это упражнение поможет расширить ваше восприятие и развить все сенсорные каналы. От лица визуала, аудиала и кинестетика составьте рассказ о следующих событиях, явлениях.

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

Задание 3. Используя материал Лекции 6 «Восприятие партнера по общению» web-local.rudn.ru/web-local/prep/rj/files.php, ответьте на вопросы.

1. Как следует вести себя с партнерами-визуалами?
2. Как следует вести себя с партнерами-аудиалами?
3. Какие трудности могут возникнуть при общении начальника-кинететика с подчиненным-визуалом?
4. Как следует представлять свой проект партнеру-визуалу?
5. Какие факторы, кроме приоритетного канала, влияют на восприятие делового партнера?
6. Каковы основные механизмы восприятия? В чем суть каждого механизма?
7. Каковы наиболее типичные искажения представлений о партнере?

Задание 4. Выбрав из таблицы конкретные психологические характеристики и тип модальности, составьте диалоги (полилоги), исполняя роль определенного психотипа. Обратите внимание на то, что изображаемый вами психотип должен быть узнаваем по языковым средствам. Можно выбрать свои ситуации общения или одну из предложенных ниже.

1.	Темперамент	Сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик
2.	Направленность личности	Экстраверт, интроверт
3.	Психогеометрический тип	Квадрат, треугольник, круг, зигзаг, прямоугольник
4.	Тип модальности	Визуал, аудиал, кинестетик

Ситуации общения:

- 1) инструктаж новичка, проводимый опытным работником;
- 2) совместная подготовка к конференции;
- 3) обсуждение строительства нового моста через реку в заповеднике между руководителем проекта и экологом;
- 4) обсуждение летнего (зимнего) отдыха с туроператором;
- 5) купля-продажа автомобиля, смартфона, компьютера;
- 6) представление новичка коллективу;
- 7) обсуждение организации студенческого концерта;
- 8) представление проекта;
- 9) собрание учебной группы для обсуждения расписания;
- 10) критические замечания руководителя по поводу выполненной сотрудником работы (работу придумайте сами);
- 11) обсуждение в научным руководителем темы курсового проекта или дипломной работы.

**Тема 7. УБЕЖДЕНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ.
ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ**

Задание 1. Чтобы быть убедительным, нужно уметь различать слова с положительной / отрицательной окраской или эмоционально нейтральные и использовать их в соответствии с ситуацией. Определите эмоциональную окраску следующих слов, заполните таблицу.

Слова для справок: торгаш, деловой человек, делец, соучастник, партнёр, единомышленник, соглядатай, наблюдатель, надзиратель, труженик, проделки, похождения, сбори-

ще, собрание, ограбление, распределение, выходец, уроженец, разгильдяй.

Слова с положительной окраской	
Слова с отрицательной окраской	
Эмоционально нейтральные	

Задание 2. Замените эмоционально окрашенные фразы на нейтральные и корректные.

- 1) Вечно вы спорите!
- 2) Его предложение – это полная ерунда!
- 3) Вы меня просто убили этой информацией!
- 4) Такого идиота я никогда не встречал!
- 5) Вечно вы мямлите, говорите громче!
- 6) А вашего мнения никто не спрашивал!
- 7) Замолчите и слушайте, что вам говорят!
- 8) Сбегайте-ка за бутербродами, все равно ничего не делаете!
- 9) Опять Ивана Сергеевича занесло неизвестно куда!
- 10) Где вы берёте эти завирадельные идеи?

Задание 3. Приведите три аргумента (рациональные и/или психологические) и убедите:

- 1) молодую женщину заниматься спортом;
- 2) молодого мужчину заниматься спортом;
- 3) пожилую женщину заниматься спортом;
- 4) пожилого мужчину заниматься спортом;
- 5) молодого мужчину застраховать квартиру;
- 6) пожилую женщину застраховать квартиру;
- 7) подростка бросить курить;
- 8) молодого мужчину бросить курить;
- 9) молодую женщину бросить курить;
- 10) студентов принять участие в уборке территории вокруг университета;
- 11) молодого человека сделать вакцинацию против гриппа;
- 12) пожилого человека сделать вакцинацию против гриппа;
- 13) молодого коллегу принести вам чашку чая;
- 14) коллегу написать за вас отчет;
- 15) коллегу объяснить начальнику, почему вы с ним не выполнили совместную работу.

Задание 4. Откажитесь от предложенных в задании 3 действий, используя так называемый «метод расчленения», то есть вначале согласитесь с теми аргументами, которые не вызывают у вас возражений, это даст возможность убедить собеседника в вашей готовности сотрудничать. Выражая сомнение в следующем аргументе, вы даете понять,

что возражаете не ради возражений и готовы по достоинству оценить весомость аргументов партнера. При анализе третьего аргумента вы можете назвать причину отказа. Вашу контраргументацию (согласие с первым аргументом) начинайте словами: «Я согласен с вами в том, что...».

Задание 5. Используя материал Лекции 7 «Убеждение в деловом общении» web-local.rudn.ru/web-local/prep/tj/files.php, ответьте на вопросы.

1. В какой аудитории можно начинать свою речь с собственно вступления? Почему?
2. В какой аудитории нужно начинать свою речь с зачина? Почему?
3. С каких доводов следует начинать аргументацию в незаинтересованной или негативно настроенной аудитории?
4. С каких доводов следует начинать аргументацию в заинтересованной или положительно настроенной аудитории?
5. Какой способ аргументации уместен в подготовленной, заинтересованной и знакомой аудитории? Почему?
6. Какой способ аргументации уместен в неподготовленной, незаинтересованной и незнакомой аудитории? Почему?

Тема 8. ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ПЕРЕГОВОРЫ, БЕСЕДА ПО ТЕЛЕФОНУ

Задание 1. Во время деловой беседы (переговоров) важно умение подчеркнуть общность с партнером. Напишите в адрес своих коллег несколько фраз и назовите качество, которое объединяет вас с ними: «**Я думаю, нас с тобой объединяет..., Мы оба очень ...**».

Задание 2. Во время переговоров для создания доброжелательной атмосферы важно вовремя сделать уместный комплимент профессиональным качествам партнёра. Определите, какие комплиментарные фразы уместны в приведенных в таблице ситуациях общения. Заполните таблицу, занеся номер фразы в соответствующую строку.

	Ситуация	Комплимент
1.	Партнер сделал удачный доклад.	
2.	Завершение удачных переговоров.	
3.	Партнер удержался от резких слов в ответ на выпад в свой адрес.	
4.	Партнер довел дело до конца, несмотря на трудности.	
5.	Партнер добился своего.	
6.	Партнер неожиданно открыл вам глаза на какую-то ситуацию.	
7.	Во время переговоров партнер добился большего, чем было намечено.	
8.	Партнер на память привел необходимые цифровые данные.	

Комплименты:

- 1) Ваша выдержка меня восхищает!
- 2) У вас энциклопедическая память!
- 3) Вам без труда удается расположить к себе людей!
- 4) Мне так не хватает вашей целеустремленности!
- 5) У вас прекрасная дикция! Слушать вас – одно удовольствие!
- 6) Общаясь с вами, можно многому научиться!
- 7) Приятно иметь дело с таким партнером как вы!
- 8) Вашей воле можно позавидовать!

Задание 3. Используя материал Лекции 8 «Формы делового общения: переговоры, телефонный разговор» web-local.rudn.ru/web-local/prep/rj/files.php, выполните следующие задания.

1. Укажите возможные цели деловых переговоров.
2. Напишите, решение каких задач включает в себя организационная сторона подготовки переговоров.
3. Напишите, решение каких задач включает в себя содержательная сторона подготовки переговоров.
4. Напишите, какую информацию о партнерах нужно собрать и какие документы необходимо подготовить до начала переговоров.
5. Укажите преимущества и недостатки ведения переговоров одним участником.
6. Укажите преимущества и недостатки использования в переговорах команды.

7. Сформулируйте основные правила деловой беседы по телефону, если позвонили Вы.
8. Сформулируйте основные правила деловой беседы по телефону, если позвонили Вам.
9. Сформулируйте правила пользования мобильным телефоном.

РАЗДЕЛ II. САМОСТОЯТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ

Самостоятельная работа №1 (Темы 1, 2)

Вариант 1

1. Объясните, как вы понимаете регламентированность делового общения.
2. В деловом общении при должностном равенстве более высокий статус имеют ...
3. По правилам речевого этикета совершенно недопустимыми являются обращения ...
4. По правилам речевого этикета обращение «господин» следует использовать в сочетании с ...
5. Согласно общим правилам вежливости первым протягивает руку...
6. По правилам *делового* этикета первым всегда приветствует...
7. Переформулируйте просьбу *Покажи мне, пожалуйста, свой отчет за прошлое полугодие!* в виде вопроса или предложения с частицей НЕ.
8. Напишите, что вы скажете, если вам необходимо на собрании группы не согласиться с переносом какого-либо занятия на другое время (мотивацию придумайте сами).

Вариант 2

1. Объясните, как вы понимаете формально-ролевой принцип взаимодействия субъектов делового общения.
2. В деловом общении бесспорным является приоритет ...

3. При затруднении в выборе обращения можно использовать описательные, непрямые обращения ...
4. При использовании обращения «господа» следует соблюдать следующие правила (2 пункта) ...
5. По правилам *делового этикета* первым протягивает руку...
6. Согласно общим правилам вежливости первым приветствует...
7. Переформулируйте возражение *Vаши предложения абсолютно неприемлемы* по принципу *Да..., но...* .
8. Напишите, что вы скажете, если вам необходимо от имени группы пригласить профессора принять участие в работе студенческой научной конференции.

Самостоятельная работа №2

(Темы 3, 4)

Вариант 1

1. Скопируйте таблицу. Отнесите описанные ниже неязыковые сигналы к пяти категориям невербальных средств: **поза, мимика, жесты, дистанцирование, интонация**. Номера сигналов заносите в соответствующую колонку **таблицы**.
Например: «*Она мечтательно рассмеялась*». **Ответ: Мимика.**

поза	мимика	жесты	дистанцирование	интонация

- 1) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
- 2) Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»

- 3) Он стоял, прислонившись к шкафу, скрестив ноги.
- 4) Впервые выступая перед большой аудиторией, Петров постоянно поправлял свой идеально завязанный галстук.
- 5) Экзаменатор продолжал задавать вопросы, едва сдерживая улыбку.

2. Скопируйте таблицу. Определите психологическое содержание следующих групп жестов и занесите соответствующие номера в таблицу.

<i>открытость</i>	<i>несогласие</i>	<i>затруднение</i>	<i>скрытость</i>	<i>сомнения</i>
<i>защита</i>	<i>неуверенность</i>			<i>размышление</i>

- 1) потирание кончика носа или подбородка, пощипывание мочки уха, почёсывание затылка;
- 2) руки, скрещенные на груди, пальцы рук, сжатые в кулаки;
- 3) ладони раскрыты и направлены вперёд, расстёгнутый пиджак;
- 4) кисть с выпрямленным указательным пальцем подпирает подбородок и щёку, кулак подпирает подбородок («поза мыслителя»);
- 5) прикрывание глаз или рта рукой.

3. Скопируйте таблицу. Определите, какие реплики соответствуют указанным в таблице приемам рефлексивного (активного) слушания и какие реплики или действия не способствуют пониманию партнера. Номера реплик заносите в соответствующую колонку таблицы:

- А.** Уточнение, выяснение, расспрашивание.
Б. Перефразирование.
В. Отражение чувств собеседника.
Г. Резюмирование.
Д. Не способствуют пониманию партнера.

A	B	V	G	D

- 1) «Глупости Вы говорите...».
- 2) «Вы так считаете, видимо, потому что...».
- 3) «Если я Вас правильно понял, то Вашей основной мыслью является...».
- 4) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
- 5) «Чувствуя, вы начали беспокоиться. Это так?»
- 6) «Насколько я мог вас понять...»
- 7) «Как вы пришли к таким выводам?»
- 8) «Думаю, можно сделать окончательный вывод о том, что...»
- 9) «Если я вас правильно понял, это выводит вас из себя...»
- 10) «Итак, вашими основными идеями, являются...»

4. Объясните, каковы намерения работодателя, если он предлагает соискателю место напротив себя. Как называется такая позиция?

Вариант 2

1. Скопируйте таблицу. Отнесите описанные ниже неязыковые сигналы к пяти категориям невербальных средств: **поза**,

мимика, жесты, дистанцирование, интонация. Номера сигналов заносите в соответствующую колонку **таблицы**.

Например: «Она мечтательно рассмеялась». **Ответ: Мимика.**

поза	мимика	жесты	дистанцирование	интонация

- 1) Он иронично сказал: «Спасибо за участие, вряд ли мы бы справились без вас».
- 2) Она из всех сил изображала радость, но уголки губ предательски ползли вниз.
- 3) Он подходит к окну.
- 4) В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
- 5) Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.

2. Скопируйте таблицу. Определите психологическое содержание следующих групп жестов и занесите соответствующие номера **в таблицу**.

уверенность превосходство	открытость	душевное расстройство	незаинтересованность	несогласие неодобрение

- 1) соединение пальцев рук в «купол»; руки в карманах, большие пальцы снаружи; закладывание рук за спину с захватом запястья или закладывание рук за голову;

- 2) взгляд в пол, брови сведены, корпус отвернут от собеседника, пальцы периодически общищывают несуществующие ворсинки;
- 3) опущенные веки; руки в карманах;
- 4) наклон туловища вперед, поза «нога на ногу» по направлению к партнеру;
- 5) закладывание рук за спину со сцеплением рук «в замок».

3. Скопируйте таблицу. Определите, какие реплики соответствуют указанным в таблице приёмам рефлексивного (активного) слушания и какие реплики или действия не способствуют пониманию партнера. Номера реплик заносите в соответствующую колонку таблицы:

- A. Уточнение, выяснение, расспрашивание.**
- Б. Перефразирование.**
- В. Отражение чувств собеседника.**
- Г. Резюмирование.**
- Д. Не способствуют пониманию партнера.**

А	Б	В	Г	Д

- 1) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.
- 2) «Другими словами, Вы считаете, что ...».
- 3) «Я бы мог Вам объяснить, но боюсь, Вы не поймете ...».
- 4) «Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?»
- 5) «Не чувствуете ли вы себя несколько ...»
- 6) «Обобщая то, что вы сказали...»

- 7) «Объясните, что вы думаете об этой рекомендации»
- 8) «У меня сложилось впечатление, что вы рассержены...»
- 9) «Если я вас правильно понял...»
- 10) «Если подвести итог сказанному, то...»

4. Объясните, каковы намерения начальника, если, делая замечание подчиненному, он предлагает ему угловое расположение за столом.

Самостоятельная работа №3

(Темы 5,6)

Вариант 1

1. Скопируйте таблицу. На основании психогеометрической типологии определите, человеку какого типа соответствует каждая из указанных характеристик. Номера характеристик заносите в колонки таблицы.

квадрат	треугольник	круг	прямоугольник	зигзаг

- 1) Неопрятный внешний вид или, наоборот, ориентация на супермоду.
- 2) Деловой внешний вид, консервативная одежда.
- 3) Дорогая, модная, соответствующая ситуации одежда, которую он носит небрежно.
- 4) Выражение лица обычно бесстрастное.
- 5) Если выбор товаров или услуг велик, перескакивает от одного к другому, не уверен в своём выборе.

- 6) Часто первым устанавливает контакт. В ход идет приятная улыбка, комплименты.
- 7) Всегда куда-то спешит. Создается впечатление, что он случайно «залетел» в данное место и должен «лететь» дальше, к более важной цели.
- 8) Кроме вопросов о деле часто задает вопросы личного характера.
- 9) Спокойные, плавные, уверенные движения. Выглядит так, как будто он бывал здесь прежде.
- 10) Плохо «вписывается» в ситуацию. Не в ладу с собой, и это отражается на всем, что он делает.

2. Скопируйте таблицу. Заполните таблицу, выполняя предложенные задания.

визуал	Аудиал	кинестетик
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.

- 1) *К какому типу относится человек, если, вспоминая что-то, он смотрит:*
 - а) вверх или прямо перед собой;
 - б) вниз или вправо вниз;
 - в) вправо или влево.
- 2) *К какому типу относится человек, если он говорит:*
 - а) медленно, намеренно делает паузы, у него низкий певучий голос;
 - б) ровно, размеренно, голос у него звонкий, но не высокий;
 - в) быстро, высота голоса выше нормальной.

3) Распределите *все* слова и выражения, свойственные визуалам, аудиалам и кинестетикам, по соответствующим колонкам таблицы:

крепко, акустика, взять, колоритный, представление, монотонный, ощущение, перспектива, заметить, показывать, музыкальный. Объясни еще раз; ее слова глубоко меня тронули; это проясняет все дело.

4) Какие вопросы следует задавать визуалам, аудиалам и кинестетикам? Внесите соответствующие буквы в таблицу.

- а) Вы почувствовали результат?
- б) Как вы подойдете к данной проблеме?
- в) Вам ясны мои аргументы?

3. От лица визуала, аудиала и кинестетика составьте отчёт об организации и работе студенческой научной конференции.

Вариант 2

1. Скопируйте таблицу. На основании психогеометрической типологии определите, человеку какого типа соответствует каждая из указанных характеристик. Номера характеристик заносите в колонки таблицы.

квадрат	треугольник	круг	прямоугольник	зигзаг

- 1) Быстро и откровенно, без всякого стеснения оценивает вашу услугу и состояние ваших дел.
- 2) Невнимательно слушает ответы на свои вопросы. Может прервать ваш ответ вопросом по совершенно иному поводу.

- 3) Неторопливые, полные значения движения. Создается впечатление, будто он инспектирует вашу работу.
- 4) Задает очень конкретные вопросы с целью выяснить подробности, касающиеся интересующей его услуги.
- 5) Проницательный, все подмечающий взгляд.
- 6) Редко приходит один. По магазинам обычно любитходить с членами семьи или друзьями. Часто делает покупки по просьбе друзей или знакомых или ищет для кого-то подарок.
- 7) Быстрые движения и речь, скачки от одного вопроса к другому: продавец не успевает ответить на один вопрос, как от него уже ждут ответа на другой.
- 8) Создает впечатление властного человека; многих неопытных служащих просто подавляет своей персоной.
- 9) Ведет себя робко, застенчиво, неуверенно. Постоянно ищет поддержки у сопровождающего.
- 10) Целью посещения любого учреждения или магазина является общение с другими. Он может обмениваться репликами с другими посетителями, обсуждать с ними товары, погоду и т.п.

2. Скопируйте таблицу. Заполните таблицу, выполняя предложенные задания.

визуал	Аудиал	кинестетик
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.
4.	4.	4.

2) К какому типу относится человек, если, вспоминая что-то, он смотрит:

- а) вверх или прямо перед собой;
- б) вниз или вправо вниз;
- в) вправо или влево.

2) К какому типу относится человек, если он говорит:

- а) медленно, намеренно делает паузы, у него низкий певучий голос;
- б) ровно, размеренно, голос у него звонкий, но не высокий;
- в) быстро, высота голоса выше нормальной.

3) Распределите все слова и выражения, свойственные визуалам, аудиалам и кинестетикам, по соответствующим колонкам таблицы:

основательно, твердо, молчать, коснуться, продвигаться, очевидный, удовольствие, шептать, дистанция, сказать. У нас нет никаких перспектив; программу запустили вовремя; не понимаю, что ты говоришь.

4) Какие вопросы следует задавать визуалам, аудиалам и кинестетикам? Внесите соответствующие буквы в таблицу.

- а) Вы можете осветить положение дел?
- б) Что скажет ваш заместитель относительно этого решения?
- в) Как вы объясните это?

3. От лица визуала, аудиала и кинестетика составьте отчёт о посещении выставки «Земля – наш дом».

Самостоятельная работа №4

(Тема 8)

Вариант 1

- 1.** Назовите инициатора ведения беседы за столом переговоров.
- 2.** Опишите различие между позициями и интересами сторон.
- 3.** Перечислите типы совместных решений, на основе которых возможно достижение переговорного соглашения и напишите, в каких случаях принимается асимметричное решение.
- 4.** Скопируйте таблицу. Выберите 4 описания тактических приемов и занесите их номера в таблицу в соответствии с названиями.

Название тактического приема	Партнерский подход	Жесткий подход
«Салями»		
Выжидание		
Разделение проблемы на составляющие		
Пакетирование		

- 1) Несколько вопросов увязываются и предлагаются к рассмотрению вместе.*
- 2) «Вытягивание» из партнера возможно большего количества сведений, чтобы, оценив условия и имеющиеся данные, принять собственное решение.*

- 3) Информация о собственных интересах, оценках представляется оппоненту очень маленькими порциями.
 - 4) Постепенно достигается взаимное согласие по отдельным аспектам проблемы.
 - 5) Обсуждение начинается с вопросов, вызывающих наименьшие разногласия.
5. Напишите 2 речевые формулы вежливого завершения затянувшегося телефонного разговора.

Вариант 2

1. Назовите инициатора окончания беседы за столом переговоров.
2. Объясните, почему даже неудавшиеся переговоры рекомендуется заканчивать в доброжелательном тоне.
3. Перечислите типы совместных решений, на основе которых возможно достижение переговорного соглашения и напишите, в каких случаях принимается компромиссное решение.
4. Скопируйте таблицу. Выберите 4 описания тактических приемов и занесите их номера в таблицу в соответствии с названиями.

Название тактического приема	Партнерский подход	Жесткий подход
«Один режет, другой выбирает»		
Опережение возражений		
Двойное толкование		
Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов		

- 1) Если возникают трудности в достижении соглашения по всему комплексу проблем, спорные вопросы не рассматриваются, что позволяет достичь частичных договоренностей.*
 - 2) Прием основан на принципе справедливости раздела чего-либо.*
 - 3) Обсуждение начинается с вопросов, вызывающих наименьшие разногласия, а затем участники переходят к более сложным проблемам.*
 - 4) При выработке итогового документа одна из сторон «закладывает» в него формулировки с двойным смыслом.*
 - 5) Участник переговоров, начинаящий обсуждение, указывает на свои слабые стороны, не дожидаясь, когда это сделает оппонент.*
- 5.** Напишите, каких фраз следует избегать в процессе делового телефонного разговора.

РАЗДЕЛ III. САМОМАРКЕТИНГ

Тема 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тест «Коммуникабельны ли Вы?» [В. Н. Лавриненко]

Этот тест поможет узнать, достаточно ли Вы общительны, насколько корректны в общении со своими коллегами.

На каждый вопрос отвечайте быстро и однозначно:
«да», «нет», «когда».

1. Вам предстоит обычная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи её ожидание?
2. Откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
4. Вам предстоит выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час, и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 1000 руб., которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане или в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо – промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись наедине с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Это так?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе ж/д билетов). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких «чужих» мнений на этот счёт вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» (*местах в общественных зданиях, предназначенных для отдыха, неофициальных встреч, свободного обмена мнениями*) высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтёте ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в той или иной учебной теме?
16. Вы охотнее излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме. Это так?

«Да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов. Общее число баллов суммируется.

30-32 балла. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле,

которое требует групповых усилий. Страйтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25-29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов надолго выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким неудовольствием, в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлечённости вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И всё же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях иногда много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идёте на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9-13 баллов. Вы общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостаёт – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с се-

рьёзными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4-8 баллов. Вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьёзные темы могут вызывать у вас головную боль. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нём поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Берётесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы многословны, вмешиваетесь в дела, которых не имеют к вам никакого отношения. Берётесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьёзная работа не для вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям. Наконец, подумайте о своём здоровье – такой «стиль» жизни не проходит бесследно.

Конечно, нельзя абсолютизировать результаты теста, однако они наведут вас на размышления и, может быть, вызовут желание улучшить показатели своей устной речи.

Тест «Насколько вы соответствуете идеалу делового человека?» [А.П.Панфилова]

При изучении делового общения интересно узнать, в какой степени вы обладаете качествами современного делового человека. Данный тест поможет это определить.

На каждый вопрос отвечайте быстро и однозначно: «да» или «нет».

1. Поступаете ли вы только таким образом, чтобы заслужить любовь ближнего?
2. Ждёте ли вы выгоды в ответ на свои добрые дела?
3. Возмущаетесь ли вы критикой в свой адрес?
4. Критикуете ли вы других, не разобравшись до конца в сути дела?
5. Несёте ли вы ответственность за свои действия и решения?
6. Умеете ли вы проигрывать с честью, принимать поражения без жалоб?
7. Предпочитаете ли вы иметь дело с фактами, пусть и неприятными?
8. Остаётесь ли вы верны своей цели в условиях недоверия к вам?
9. Беспокоитесь ли вы преждевременно о том, что от вас не зависит?
10. Примираетесь ли вы с неизбежным, с уже существующими неприятными обстоятельствами?
11. Чётко ли вы видите различия между целью и средствами её достижения?
12. Способны ли вы устанавливать тесные контакты с людьми?

13. Следуете ли вы этическим правилам?
14. Отличаетесь ли вы терпением?
15. Обладаете ли вы высокой требовательностью к себе?
16. Способны ли вы учиться у окружающих, если есть чему?
17. Считаете ли вы, что ваши успехи – составная часть успехов других людей?
18. Изобретательны ли вы в своей собственной жизнедеятельности?
19. Черпаете ли вы энергию, силу, вдохновение в общении с прекрасным (искусством, природой)?
20. Составляете ли вы разумный план действий и стараетесь ли методично его реализовывать?

Сопоставьте свои ответы с ключом и суммируйте набранные вами баллы.

Ключ:

по **3** балла за каждый ответ «да» и по **1** баллу за каждый ответ «нет» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20;

по **3** балла за каждый ответ «нет» и по **1** баллу за ответ «да» на вопросы: 2, 3, 4, 9.

20-30 баллов. Вы находитесь в начале пути к идеалу делового человека.

31-50 баллов. В вас достаточно качеств делового человека, но лучше будет, если вы продолжите работу над собой.

51-60 баллов. Вы соответствуете требованиям, предъявляемым к деловому человеку, однако не следует забывать, что совершенство не имеет границ.

Тема 2. ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Тест «Речевые барьеры при общении» [В. Маклини]

Для того чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения и умеете ли вы «подать информацию», предлагаем ответить «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы *следите* внимательно за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли, когда вы говорите?
2. Вы *подбираете* слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
3. Если собеседник не задаёт вопросов после того, как вы высказали новую мысль, *считаете ли* вы, что он её понял?
4. Вы *ясно* выражаетесь?
5. Вы *систематизируете* свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
6. Вы *поощряете* вопросы?
7. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, и поэтому не задаёте вопросы, чтобы выяснить их?
8. Вы *различаете* факты и мнения?
9. Вы *усиливаете* противостояние (несогласие), не соглашаясь с аргументами собеседника?
10. Вы *прилагаете* усилия для того, чтобы ваши партнёры во всём с вами соглашались?
11. Вы *используете* профессиональный жargon, непонятный слушателю?
12. Вы *говорите* ясно, точно и вежливо?

13. Вы *следите* за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
14. Вы *делаете* преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?

Если вы ответили «да» на все вопросы (кроме 3-го, 7-го и 11-го), то можно считать, что вы умеете ясно и кратко излагать свои мысли.

Тема 3. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»
[А.П. Панфилова]

1. *Вы считаете, что мимика и жесты – это:*
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. *Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?*
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
3. *Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?*
 - а) радостно кричите «Привет!»;
 - б) обмениваетесь сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержаным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. *Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа)*
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают;

- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигают;
- е) когда улыбаются.

5. *Какая часть тела выразительнее всего?*
а) ступни; б) ноги; в) руки; г) кисти рук; д) плечи.
6. *Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа)*
а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы; е) уголки рта.
7. *Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?*
а) как на вас сидит одежда;
б) на прическу;
в) на походку;
г) на осанку;
д) ни на что.
8. *Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что*
а) ему есть что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.
9. *На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?*
а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.
10. *Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак ...*
а) нечестности;
б) неуверенности в себе;
в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да; б) нет; в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женницей. Он это делает, потому что...

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по вашему мнению, за этим кроется?

- а) просто фиглярство (кривляние, позёрство);
- б) они « заводят » публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшный триллер (или фильм ужасов). Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да; б) нет; в) только отдельные её элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно...

- а) глазами; б) руками; в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов ...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак ...

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди считают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да; б) нет; в) только у пожилых людей.

Подсчитайте число набранных вами очков.

1.	а – 2	б – 4	в – 3			
2.	а – 1	б – 3	в – 0			
3.	а – 4	б – 4	в – 3	г – 2	д – 4	
4.	а – 0	б – 0	в – 1	г – 1	д – 0	е – 1
5.	а – 1	б – 2	в – 3	г – 4	д – 2	
6.	а – 2	б – 1	в – 3	г – 2	д – 3	е – 2
7.	а – 1	б – 3	в – 3	г – 2	д – 0	
8.	а – 3	б – 1	в – 1			
9.	а – 3	б – 2	в – 2	г – 1		
10.	а – 3	б – 2	в – 1			
11.	а – 0	б – 3	в – 1			
12.	а – 1	б – 4	в – 2			
13.	а – 0	б – 4	в – 3			
14.	а – 4	б – 2	в – 0			
15.	а – 4	б – 0	в – 1			

16.	a – 0	б – 2	в – 1			
17.	a – 3	б – 4	в – 1			
18.	a – 2	б – 4	в – 0			
19.	a – 3	б – 2	в – 1			
20.	a – 4	б – 0	в – 2			

77 – 56 баллов: у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно ошибиться. Делайте на это поправку, и у вас появятся все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55 – 34 балла: вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, если кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину, то вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения.

33 – 11 баллов: язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей, потому что вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Тема 4. УМЕНИЕ СЛУШАТЬ КАК УСЛОВИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Тест «Нужно ли вам учиться слушать?» [М. И. Магура]

Отметьте высказывания, которые характеризуют вас.

1. Я сразу высказываю свои идеи (мысли, предложения), как только собеседник замолкает.
2. Если мой собеседник начинает говорить то, с чем я не согласен, я перебиваю его и начинаю высказывать своё мнение.
3. Я часто схватываю на лету мысль собеседника и заканчиваю её за него.
4. Если собеседник начинает « заводиться» или злиться, я не стремлюсь выслушать его до конца, а пытаюсь остыдить его или сменить тему разговора.

Все высказывания связаны с ошибками, которые часто допускают при слушании. Если вы отметили хотя бы одно из них, у вас есть определённые проблемы с умением слушать.

Тема 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. КОНТАКТ С СОБЕСЕДНИКОМ

Тест «Ваш психологический тип личности»
[А. П. Панфилова]

Отвечайте «да» или «нет».

Первая группа вопросов:

2. Можете ли вы в один день посмотреть два фильма и концерт?

3. Вы в плохом настроении, если не работает телевизор или компьютер?
4. Число ваших знакомых растёт ежедневно?
5. Вы легко запоминаете лица и происшествия?
6. Вы избегаете одиночества?
7. У вас уживчивый характер?
8. Вы любите выступать с речами, произносить тосты?
9. Вы знаете, где и что происходит?
10. Вы находите контакт с незнакомыми людьми?
11. Вы быстро принимаете решения?
12. В сложной ситуации вы способны как следует всё обдумать?
13. У вас много планов и идей, но вы в состоянии осуществить только часть из них?
14. Вам не очень нравятся те люди, которые постоянно беспокоятся о своём здоровье?
15. Вам важно то впечатление, которое вы производите на окружающих?

Вторая группа вопросов:

1. Может ли повлиять даже незначительное событие на важное для вас решение?
2. Вы часто «уходите в себя», предаётесь воспоминаниям?
3. У вас много друзей?
4. Лучше ли вы запоминаете ситуацию в целом, чем её подробности?
5. Вам не нравится шум постоянно работающего радио, телевизора?

6. Предпочитаете ли вы немного вещей, которые, по вашему мнению, вам подходят, чем много разных?
7. Вы любите фотографироваться?
8. Вы любите готовить?
9. Вы лучше чувствуете себя в большой компании, где можно остаться незамеченным, чем в малой, где нельзя спрятаться?
10. Трудно ли вы приспосабливаетесь к новой обстановке?
11. Упорно ли вы отстаиваете свои принципы?
12. Не слишком ли вы легкомысленны в отношении своего здоровья?
13. Вы долго раздумываете, прежде чем принять решение?
14. Иногда вам говорят, что вы видите мир не таким, каков он есть. Но вы не верите, что это так?

Если у вас больше ответов «да» в *первой группе вопросов*, вы – ЭКСТРАВЕРТ (человек коммуникабельный, контактный), а если больше ответов «да» во *второй группе вопросов*, вы – ИНТРОВЕРТ (человек замкнутый, испытывающий трудности в установлении контакта с другими людьми). Если почти одинаковое количество «да» в обеих группах, для вас характерна «золотая середина».

Тема 6. ВОСПРИЯТИЕ ПАРТНЁРА ПО ОБЩЕНИЮ

Тест «Приоритетный канал восприятия» [А. П. Панфилова]

Отметьте номера тех утверждений, с которыми вы согласны.

1. Люблю наблюдать за облаками и звёздами.
2. Часто напеваю себе любимую мелодию.

3. Не признаю моду, которая доставляет неудобства.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомобиле для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошёл в комнату.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много внимания уделяю своему внешнему виду.
9. Люблю, когда мне делают массаж.
10. Если есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Ощущаю дискомфорт, когда нет возможности подвигаться.
12. Увидев костюм в витрине магазина, знаю, как он будет на мне сидеть.
13. Когда слышу старую мелодию, вспоминаю прошлое.
14. Часто смотрю фильмы или видео по Интернету во время еды.
15. Много разговариваю по телефону.
16. Склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать, как кто-то читает, чем читать самому.
18. После неудачного дня мой организм находится в напряжении.
19. Много и с большим удовольствием фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять тёплую ванну.
23. Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей.
24. Часто разговариваю сам с собой.
25. После длительной поездки на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потянуться, вытянуть ноги, размяться.
29. Слишком твёрдая или слишком мягкая постель доставляет мне неудобства.

30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю увиденные когда-либо лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождём, когда капли стучат по зонту.
34. Умею слушать собеседника.
35. В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом, гимнастикой.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня хорошие наушники, так как мне небезразлично качество воспроизведения.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю рассматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядка.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
43. Люблю слушать концерты.
44. Рукопожатие много говорит мне о человеке.
45. Охотно посещаю музеи, галереи, выставки.
46. Серьёзная дискуссия – это захватывающее дело.
47. Прикосновением можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Поставьте букву **В (визуальный)** возле отмеченных номеров: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Поставьте букву **А (аудиальный)** возле отмеченных номеров: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Поставьте букву **К (кинестетический)** возле отмеченных номеров: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Теперь подсчитайте, в каком разделе у вас больше ответов «согласен» – это ваш главный (приоритетный) канал восприятия.

Тема 8. ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ПЕРЕГОВОРЫ, БЕСЕДА ПО ТЕЛЕФОНУ

Тест «Как вы проводите переговоры?» [Психология и этика].

Данный тест поможет вам определить, насколько эффективно вы умеете вести переговоры.

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас *чувство неудовлетворенности* или *досады* при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, коллегой, товарищем, близким человеком.

1. Собеседник не дает вам шанса высказаться, у вас есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно перебивает вас во время беседы, переговоров.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и вы не уверены, слушает ли он вас
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой трясины времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем ваши слова и мысли.
6. Собеседник никогда не улыбается. У вас возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает вас вопросами и комментариями.
8. Что бы вы ни сказали, собеседник всегда охлаждает ваш пыл.
9. Собеседник всегда старается отвергнуть ваш энтузиазм.
10. Собеседник искажает смысл ваших слов и вкладывает в них другое содержание.

11. Когда вы задаете вопрос, собеседник заставляет вас защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает вас, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает вас затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков и т.д., и вы не уверены, что он при этом внимателен.
15. Собеседник делает выводы за вас.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в ваше повествование.
17. Собеседник смотрит на вас, не мигая.
18. Собеседник смотрит на вас, как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда вы предлагаете что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда вы говорите о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда вы входите в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на вас.
24. Собеседник ведет себя так, будто вы мешаете ему делать что-то важное.

25. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

70–100% - вы *плохой* собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры.

40–70% - вам присущи *некоторые недостатки*. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре.

10–40% - вы *хороший* собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании.

0–10% - вы *отличный* собеседник.

РАЗДЕЛ IV. ТЕМЫ ИТОГОВЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ

1. Этические основы делового общения. Ключевые понятия этики. Категорический императив И.Канта.
2. Этика делового общения и общественно-экономический строй общества. Моральная и социальная ответственность делового человека. Общие этические принципы делового общения.
3. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного. Этика взаимоотношений с коллегами.
4. Корпоративная этика. Основы современной корпоративной этики.
5. Современные этические принципы делового поведения, сформулированные Л. Хосмером.
6. Фундаментальные принципы международного бизнеса, изложенные в Декларации Ко – «Принципы бизнеса» в 1994 г.
7. Этика в деловых отношениях современной России.
8. Современные правила оформления деловых документов. Виды документов, правила их составления, структура и языковые особенности.
9. Деловая переписка: этические нормы деловой переписки; виды деловых писем; структура и оформление делового письма; языковые клише.
10. Деловая переписка по интернету.
11. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению. Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения.

12. Барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, социальный барьер, барьер отрицательных эмоций, барьер состояния здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника.
13. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер, неумение слушать, барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.
14. Причины возникновения барьеров и способы их преодоления.
15. Конфликтные ситуации в деловом общении. Виды конфликтов и причины их возникновения. Негативные последствия и положительные функции конфликта.
16. Признаки конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликта.
17. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
18. Разрешение конфликта. Конструктивная стратегия поведения и способы снятия напряжения в конфликтной ситуации. Управление конфликтом.
19. Критика как способ управления конфликтом.
20. Этнокультурные особенности участников делового общения. Проблемы межкультурной деловой коммуникации.
21. Специфика делового общения россиян.
22. Деловое общение Германии, Австрии, Франции, Великобритании, США, Канады, Италии, Испании, Японии, Кореи, Китая, Арабских стран, стран Латинской Америки.

Оценка выступления

<i>Критерии</i>	<i>ФИО выступающего</i>			
1. Чтение +0 б; произнесение с опорой на текст + 1б; без опоры на текст + 2б.				
2. Темп: быстрый + 0б; слишком медленный + 0б; нормальный, с изменениями + 1б.				
3. Громкость: тихое произнесение + 0б; нормальная громкость + 1б.				
4. Паузы: отсутствие необходимых пауз +0б; использование уместных пауз +1б.				
5. Наличие слов-паразитов – 1б; отсутствие слов-паразитов +1б.				
6. Нарушение языковых норм – 1б; отсутствие нарушений +1б.				
7. Контакт с аудиторией: приветствие, обращения, прощание +1б.				
8. Контакт с аудиторией: вводные конструкции (<i>как вы понимаете, видите, убедились</i>); мы совместное (<i>рассмотрим...</i>); метатекст (<i>В начале я бы хотел обратить ваше внимание на ...; во-первых, во-вторых...; в заключение хотелось бы сказать</i>) +1б.				
9. Контакт с аудиторией: зрительный контакт, умение удержать внимание слушателей, адекватная реакция на аудиторию +1б.				
10. Соблюдение регламента: +2 лишние минуты – 1 б				
ФИО оценивающего				

ЛИТЕРАТУРА

1. *Варламова И.Ю., Будильцева М.Б.* Деловой этикет. Основы делового общения: Курс лекций: Учебное пособие / Под ред. профессора И.А.Пугачёва. – М.: РУДН, 2011.
2. *Варламова И.Ю.* Учимся деловому общению: учебное пособие для студентов инженерного факультета. – 3-е изд., перераб. – Москва: РУДН, 2016.
3. *Варламова И.Ю.* Основы делового общения и языковая коммуникация. Тесты, практические задания, самостоятельные работы для студентов инженерного факультета: учебно-методическое пособие. – М.: РУДН, 2013.
4. *Пугачёв И.А., Будильцева М.Б., Варламова И.Ю.* Основы риторики и культура речи: практический курс: учебное пособие. М.: РУДН, 2017.
5. *Панфилова А.П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб, 2004.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М., 2004.

2. Список обязательной литературы

1. *Варламова И.Ю., Будильцева М.Б.* Деловой этикет. Основы делового общения. Курс лекций: Учеб. пособие. – М.: РУДН, 2011.
2. *Павлова Л.Г.* Основы делового общения: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2008.

3. Сведения об авторе

Варламова Ирина Юрьевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка инженерного факультета РУДН.

Учебное издание

Ирина Юрьевна Варламова

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
И ЯЗЫКОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ
ДЛЯ ИНЖЕНЕРОВ**

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Тематический план изданий учебно-методической литературы
2018 г., № 174

Издание подготовлено в авторской редакции

Технический редактор *Н.А. Ясько*

Подписано в печать 12.03.2018 г. Формат 60×84/16.
Бумага офсетная. Печать офсетная. Гарнитура Таймс.
Усл. печ. л. 4,42. Тираж 100 экз. Заказ 287.

Российский университет дружбы народов
115419, ГСП-1, г. Москва, ул. Орджоникидзе, д. 3

Типография РУДН
115419, ГСП-1, г. Москва, ул. Орджоникидзе, д. 3, тел. 952-04-41