

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ

ФГБОУ ВПО «БРЯНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра философии, истории и педагогики

Семьшева В.М.

Практикум

по курсу «Психология делового общения»

для студентов всех направлений
подготовки бакалавриата

Брянск 2014

УДК 159 (07)
ББК 88.5
С 30

Семьшева, В.М. Практикум по курсу «Психология делового общения»: учебное пособие / В.М. Семьшева. – Брянск: Издательство Брянской ГСХА, 2014. – 67 с.

Предлагаемое учебное пособие призвано помочь студентам в усвоении психологических знаний в области психологии делового общения. Выполнение практических заданий из данного пособия поможет в дальнейшем успешно выступать перед аудиторией, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволяя собеседнику манипулировать собой, преодолевать барьеры в общении.

Рецензенты:

Доктор философских наук, профессор Шустов А.Ф.

Заведующий кафедрой инженерной педагогики и психологии Брянского ГТУ кандидат педагогических наук, доцент Куцебо Г.И.

Рекомендовано к изданию решением методической комиссии экономического факультета Брянской ГСХА, протокол № 6 от 24 марта 2014 г.

© Брянская ГСХА, 2014

© Семьшева В.М., 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Мастерство публичного выступления.....	5
Тема 2. Техника речи.....	8
Тема 3. Убеждающая речь.....	13
Тема 4. Культура речевой деятельности.....	18
Тема 5. Слушание в деловой коммуникации.....	26
Тема 6. Невербальные средства коммуникации.....	29
Тема 7. Манипуляции в общении.....	34
Тема 8. Критика в деловой коммуникации.....	38
Приложение.....	43

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Изучением тех или иных сторон общения занимаются разные науки: философия и психология, психиатрия и этология, социология и информатика. Каждая из них вкладывает в понятие «общение» свое содержание. Сложность достижения единства в понимании того, что такое общение, с одной стороны, связана с его вездесущностью, а с другой стороны, попытки охватить всевозможные составляющие понятия «общение» приводят к тому, что оно исчезает, растворяется, теряя свою живую ткань и переставая быть похожим на то, что мы связываем с этим понятием. В результате либо рассматриваются какие-то отдельные части и виды общения (деловое, дружеское, невербальное), либо выделяются и изучаются такие закономерности, которые могут быть общими для всех ситуаций общения, например, общение как коммуникация, как прием и передача информации.

В связи с требованиями стандарта, целью данного пособия является вооружение студентов теоретическими знаниями по психологии общения, организация их самостоятельной работы по изучению предмета, с тем, чтобы создать условия для овладения студентами компетенциями в области общения, являющегося инструментом эффективной социализации личности в процессе профессионального и гражданского становления.

В результате усвоения курса студенты должны получить представление о:

- механизмах повышения эффективности взаимодействия в различных ситуациях;
- умениях, способствующих снижению барьеров в общении и способах их преодоления;
- психологических условиях протекания процесса общения;
- способах саморегуляции в условиях межличностного взаимодействия.
- овладении умениями делового общения, использовать их в профессиональных и жизненных коммуникациях;
- повышении функциональной грамотности, умении ведения документации, переговоров, публичных выступлений.

Таким образом, предлагаемое учебное пособие призвано помочь студентам в усвоении психологических знаний в области психологии общения. Выполнение практических заданий из данного пособия поможет в дальнейшем успешно выступать перед аудиторией, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, преодолевать барьеры в общении.

Тема 1. Мастерство публичного выступления

Вопросы для самоконтроля

1. Какие качества вы отнесли бы к «природным дарованиям» оратора?
2. Согласны ли вы, что обучение по вузовским дисциплинам формирует риторические навыки? Какие рекомендации преподавателей явились наиболее ценными для вас?

***Задание 1.** Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».*

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

***Задание 2.** Тренировка умения начинать и заканчивать выступление.*

Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем:

Тема	Аудитория
Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Дружба помогает жить	Университетские преподаватели
Берегите любовь	Военные
Как жить, не старея	Учителя
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться владеть собой	Первоклассники
Космическое будущее человечества	Студенты старших курсов академии
Лучше гор могут быть только горы	Учащиеся профтехучилища
Море – мир красоты и чудес	Сотрудники рекламного агентства
Хорошие манеры прибыльны	Успешные молодые бизнесмены
Когда приходит успех	Государственные служащие

Задание 3. «Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия»

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну-две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

Китайское искусство фэн-шуй.

Бабочка-махаон.

Протезирование зубов.

Модный галстук стоимостью 200 долларов.

Беловежская пуца.

Проблема разоружения.

Архитектура Индии.

Обучение в театральном институте.

Реклама на телевидении.

Устаревшее оборудование в текстильной промышленности.

Старение населения Европы.

Военная реформа.

Красивая женщина.

Индийский трактат о любви.

Задание 4. «Язык без костей» – задание на находчивость и красноречие

Вам предлагается составить импровизацию – законченный логически фрагмент выступления (не более двух минут), куда

органической частью включить предлагаемый материал (один из них).

А. Провал – это возможность начать снова, но более эффективно. Успех – это когда получаешь то, что хочешь. Счастье – это когда то, что ты получаешь, тебе нравится. Я не знаю ключа к успеху, но ключ к провалу заключается в попытке доставить удовольствие всем. (Генри Форд)

Б. Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах. (Тенниси Уильямс)

В. Тише едешь – дальше будешь.

Г. Желаящего судьба ведет, а не желаящего – тащит.

Д. Если единственный инструмент, которым вы располагаете, – это молоток, то многое вокруг покажется вам гвоздями. (Марк Твен)

Е. Большая удача вызывает много мелких неприятностей (японская пословица).

Ж. Не плыви по течению, не плыви против течения – плыви поперек течения, если хочешь достигнуть противоположного берега (китайская мудрость).

З. В кабинете врача:

– Больной! Вам несказанно повезло! У вас такая редкая и неизлечимая болезнь, от которой умирают девять больных из десяти! Но у меня от этой болезни уже умерли девять пациентов, вы – десятый.

Задание 5. Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, где хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

***Задание 6.** Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам ее удивить, вызвать улыбку или смех.*

***Задание 7.** Напишите и произнесите текст поздравительной речи. Например, на тему «Последнее занятие по деловому общению».*

Тема 2. Техника речи

Многих поражала неумолимость японских бизнесменов во время переговоров. Выяснилось следующее. Как только кто-нибудь из них ощущал признаки усталости, он начинал дыхательные упражнения по схеме: 6 секунд вдох, 6 секунд задержка дыхания, 6 секунд выдох. Причем со стороны это совершенно незаметно. Видимо, 6 секунд для каждого периода дыхания и являются тем оптимальным временем, которое следует принять и вам. Упражнения следует повторять 10-12 раз, либо пока вы не почувствуете эффекта прилива бодрости.

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

I. Тренировка речевого дыхания.

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

2) «Теплый воздух». Представьте себе, что у вас замерзли руки, – отогрейте их дыханием. Выдох должен быть ровным, медленным. Одну руку держите на животе.

2) «Свеча». Медленно дуйте на пламя. Вместо свечи можно взять полоску бумаги шириной 2-3 см и длиной 10 см.

3) «Свечи». На одном вдохе (без добора) погасите 3 свечи (4, 5... 10), разделив выдох на порции.

4) «Старт». Возьмите в руки часы с секундной стрелкой и начните вслух вести отсчет времени по секундам: «Десять! Девять... Один! Пуск!». Отсчет ведите громко, отрывисто, равномерно, на одном дыхании, без добора воздуха.

7) «Егорки». Распределите выдох на три порции, читая громко, равномерно текст, делайте паузу после каждого третьего (пятого, восьмого, одиннадцатого) «Егорки»: «Как на горке, на пригорке (вдох), стоят тридцать три Егорки (вдох): раз Егорка, два Егорка, три Егорки (вдох), четыре Егорки, пять Егорок, шесть Егорок (вдох) и т. д.

II. Голосовые упражнения.

1) «Баюканье». Вам предстоит убаюкать малыша тихим мычанием сквозь сомкнутые губы: «м».

2) «Колокола». Имитируйте голосом звучание большого колокола: «бом - м - м! бим - м - м ! , бам - м - м !» , стараясь «тянуть» согласный. Изменяйте регистры: от низкого (бом) до высокого (бим) и среднего (бам).

3) Постепенно и плавно повышайте и понижайте голос, делайте его то громким, то тихим от начала до конца текста:

Раскинулось поле волнистою тканью
И с небом слилось темно-синюю гранью,
И в небе прозрачном щитом золотым

Блестящее солнце сияет над ним.

4) Если у вас чересчур тихий голос, то прочитайте громко клич глашатая из пьесы А. Н. Островского «Снегурочка» на открытом воздухе или в большом, шумном помещении:

Слушайте - послушайте,
Государевы люди,
Государеву волю!
Идите в красные ворота
На красный царский двор!
С красного двора в новы сени,
На частые ступени,
В дубовые двери,
В государевы палаты,
Суд судить, ряд рядить.

5) Определите, какой у вас темп речи, прочитав за одну минуту стихотворение С. Есенина «Не жалею, не зову, не плачу...». Стремитесь выработать нормальный темп.

6) Произнесите фразу «Вам не интересно», обращенную к слушателям, не соблюдающим тишину, с разными интонациями: с гневом, с угрозой, с удивлением, порицанием, в виде просьбы, равнодушно, с обидой. Обратитесь к присутствующим: «Господа», выражая голосом чувства (равнодушно, торжественно, иронично, радостно, с просьбой).

7) Попробуйте произносить слова: «здравствуйте», «я слушаю вас», «добрый день», «добрый вечер», «приятно вас видеть», «привет», «алло» и подобные с максимальной доброжелательностью в голосе. Используйте для тренировки целый день.

8) Прочитайте строки К. С. Паустовского выразительно, находя в каждой фразе слово с логическим ударением, сделайте диктофонную запись:

«Чайковский садился за рояль. Сейчас начнется удивительное и веселое: разохшийся дом запоет от первых же звуков рояля. Самая простая музыкальная тема разыгрывалась этим домом, как симфония.

Иногда ночью, просыпаясь, Чайковский слышал, как, потрескивая, пропоет то одна, то другая половица, как бы вспомнив его дневную музыку и выхватив из нее любимую ноту.

Прислушиваясь к ночным звукам, он часто думал, что вот

проходит жизнь, а ничего толком не сделано ... Ни разу не удалось передать тот легкий восторг, что возникает от зрелища радуги, от ауканья крестьянских девушек в чаще, от самых простых явлений окружающей жизни. Он никогда не ждал вдохновенья. Он работал, работал ... И вдохновенье рождалось в работе».

III. Артикуляционные упражнения.

1) Широко открывая рот, четко произносите звуки и слоги:

-И, Э, А, О, У, Ы;

-Е, Я, Й, Ю;

-иа, эа, аа, оа, уа, ыа;

-еа, яа, йа, юа;

-Б - П, Г - К, Д - Т, В - Ф;

-АБ, АБИ, АБЭ, АБА, АБУ, АБЫ;

-БИБ - БИБ - БИП; БЭБ - БЭБ - БЭП;

БАБ - БАБ - БАП; БОБ - БОБ - БОП;

БУБ - БУБ - БУП; БЫБ - БЫБ - БЫП;

-ДА, ДИ, ДО, ДУ, ГА, ГИ, ГО, ГУ, ВА, ВИ,

ВО, ВУ, БА, БИ, БО, БУ;

-ша, шо, шу, ши,

шо, шу, ши, ше,

шу, ши, ше, ша,

ши, ше, ша, шо;

-ша, жа, жа, жа, ша,

шо, жо, жо, жо, шо,

ши, жи, жи, жи, ши,

ше, же, же, же, ше;

-ПТК, ПКТ, КТП

2) Читайте чистоговорки (фразы с неоднократно повторяющимися звуками или сочетаниями звуков):

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

От топота копыт пыль по полю летит.

Редька редко росла на грядке, грядка редко была в порядке.

Была у Фрола, Фролу на Лавра наврала, к Лавру пойдет, Лавру на Фрола наврет.

Кукушка кукушонку сшила капюшон. Надел кукушонок капюшон: как в капюшоне он смешон.

Протокол про протокол протоколом запротоколировали.

Щетинка у чушки, чешуйка у щучки.

В Чите течет Читинка.

Не тот глуп, кто на слова скуп, а тот глуп, кто на дело туп.

3) Читайте скороговорки (они построены на сочетаниях слов, включающих звуки, требующие непрерывной перестройки речевого аппарата, смены артикуляций) сначала по слогам, затем, делая небольшие остановки перед каждым фонетическим словом, а после этого - убыстряя темп:

На дворе – трава, на траве – дрова; не руби дрова на траве двора.

Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет.

Король – орел.

Либретто «Риголетто».

Прецедент с претендентом.

Константин констатировал.

Тщетно тщится щука ущемить леща.

IV. Моделирование голоса и тона

1) Нижеприведенные фразы прочтите пятью разными тоном и голосом (спокойным, дружеским, злобным, язвительным, начальственным). После вашего исполнения слушатели должны угадать, какой голос вы изображали.

Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан.

Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает?

2) Прочитайте реплики в диалоге, выделяя интонационно важные по смыслу слова:

Реплика – стимул	Реплика - реакция
1. Вопрос – сомнение	Утверждение
Яблоко от яблони недалеко падает?	Яблоко от яблони недалеко падает.
Шила в мешке не утаишь?!	Шила в мешке не утаишь!
До поры остры топоры?!	Топоры остры до поры!
Топоры остры до поры?!	До поры остры топоры!
Около кола – колокола?!	Около кола – колокола!
	Около кола колокола!

2. Вопрос – удивление Съел молодец тридцать три пирога с пирогом, да все с творогом?	Восхищение Съел молодец тридцать три пирога с пирогом, да все с творогом!
3. Восхищение Стоит поп на копне, колпак на попе! Копна – под попом! Сам под колпаком! Шагал шакал с кошелкой, нашел кушак из шелка.	Сомнение (недоверие) Стоит поп на копне! Колпак на попе? Копна под попом? Сам – под колпаком? Шагал шакал с кошелкой, нашел кушак из шелка?

Тема 3. Убеждающая речь

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

Убеждение более действенно:

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

Вопросы для самоконтроля

1. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
7. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» – чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Задание 1. «Импровизация с цветом»

Вспомните свой любимый цвет. В течение одной-двух минут составьте текст, убеждающий присутствующих, что этот цвет – лучший в мире!

Задание 2. *Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:*

Совершать пробежки:

- а) даму средних лет;
- б) пожилого мужчину.

Бросить курить:

- а) подростка;
- б) тридцатилетнюю женщину.

Сдавать одежду в химчистку:

- а) малообеспеченного гражданина;
- б) преуспевающего.

Застраховать имущество:

- а) многодетную семью;
- б) одинокого мужчину;
- в) директора фирмы.

Изучить курс ораторского искусства:

- а) выпускника педагогического университета;
- б) выпускника сельскохозяйственной академии;
- в) сотрудника фирмы;
- г) директора фирмы.

Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

- а) обычную женщину;
- б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 3. *«Выборы»*

Перед вами несколько персонажей: весельчак, «франт», неуверенный в себе, грубиян, интеллигент, бизнес-леди, молодая мама. Представьте себе, что каждый из этих персонажей в течение минуты проходит мимо вас, направляясь к остановке. Вы стоите и сдельно работаете: собираете подписи в пользу «вашего» кандидата, получая за каждую подпись соответству-

ющую плату. Произнесите только одну фразу (максимум – две), но такую, чтобы человек остановился и подписал ваш лист. Что вы ему скажете? Группа оценивает вашу находчивость и решает, удалось ли вам получить подпись или нет. Тот, кому удастся собрать наибольшее количество подписей, выигрывает.

Задание 4. *Кто из слушателей убедительнее докажет:*

1. а) дачный участок – это прекрасно;
- б) дача – это чемодан без ручки.

2. а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;

б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Задание 5. *«Умение убеждать»*

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – уложившись в пять минут, использовать все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваше сообщение так, чтобы: а) оно звучало нейтрально, например, как научное сообщение на конференции; б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить; в) подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как реклама частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.

Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в

себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.

Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

***Задание 6.** Составьте небольшое выступление, цель которого – убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создает престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведенные высказывания:*

- Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума (А. Теннисон).
- Воспитанность – единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени (Ф.Честерфилд).
- Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет более наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств (Р. Эмерсон).
- Ничто не ценится так дорого и ничто не обходится нам так дешево, как вежливость (Сервантес).
- Вежливость – это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком (Ларошфуко).
- Этикет – это разум для тех, кто его не имеет (Вольтер).

***Задание 7.** Работа над изменением отношения к неприятному партнеру*

Слушатели делятся на пары. Каждый вспоминает своего неприятного партнера или знакомого о нем своему собеседнику по следующей схеме.

1. Как выглядит. Как одевается.
2. Возраст.
3. Семейное положение. Есть ли проблемы в семье.

4. Состояние здоровья.
5. Где учился, где работал раньше.
6. Что представляет собой организация, где он работает сейчас.
7. Как к нему относятся в коллективе.
8. Каковы его политические взгляды, увлечения.
9. Что он больше всего любит. Что умеет хорошо делать.
10. Что для него важно в жизни, чего опасается, на что надеется.

Собеседник внимательно слушает этот рассказ, отмечает основные моменты и преобразует информацию так, чтобы на «плохого» человека можно было взглянуть по-другому. Например, вместо «длинный, тонкий» - «стройный», вместо «консерватор» - «человек устоявшихся взглядов», вместо «ругает все иностранное» - «патриот» и т.д. Такая работа требует широты взглядов и доброжелательности.

Задание 8. «Избавьтесь от своих проблем». Ролевая игра.

Большинство людей постоянно сталкиваются с различными проблемами производственного или личного характера. Вам предлагается решить проблемы сегодня.

Каждый участник формулирует такие проблемы и записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем все комкают листки и выкидывают их в корзину. После того, как все бумажки собраны, образуйте группы из двух человек. По одному человеку из группы вынимают записки из корзины. Так у каждой группы появляется «вытянутая» проблема, группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить возможные ее решения.

Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

Задание 9. Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

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

Тема 4. Культура речевой деятельности

Тест на правильность речи

1. А. афера	1. Б. афёра
2. А. никчемность	2. Б. никчёмность
3. А. одноименный	3. Б. одноимённый
4. А. ака[д'е]мия	4. Б. ака[дэ]мия
5. А. де[т'е]ктор	5. Б. де[тэ]ктор
6. А. аль[т'е]рнатива	6. Б. аль[тэ]рнатива
7. А. [д'е]када	7. Б. [дэ]када
8. А. компью[т'е]р	8. Б. компью[тэ]р
9. А. каталог	9. Б. каталОг
10. А. дОговор	10. Б. договОр
11. А. тОрты	11. Б. тортыИ
12. А. вОзрастов	12. Б. возрастОв
13. А. профЕссоров	13. Б. профессорОв
14. А. (задача) слОжна	14. Б. (задача) сложнА
15. А. (результаты) плОхи	15. Б. (результаты) плохИ
16. А. (работа) нАчата	16. Б. (работа) начатА
17. А. (текст) нАбран	17. Б. (текст) набрАн
18. А. (она) соврАла	18. Б. (она) совралА
19. А. (все) зАмерло	19. Б. (все) замерлО
20. А. (ты) вклЮчишь (свет)	20. Б. (ты) включИшь (свет)
21. А. облЕгчить (выбор)	21. Б. облеГЧИть (выбор)
22. А. этот рантье	22. Б. это рантье
23. А. эта эмансипе	23. Б. это эмансипе
24. А. этот пенальти	24. Б. это пенальти
25. А. этот женщина-посол	25. Б. эта женщина-посол
26. А. эти инспекторы	26. Б. эти инспектора
27. А. эти кремы	27. Б. эти крема
28. А. (трое) грузин	28. Б. (трое) грузинов
29. А. (килограмм) банан	29. Б. (килограмм) бананов
30. А. (десять) децибел	30. Б. (десять) децибелов
31. А. многочислен	31. Б. многочисленен
32. А. ответствен	32. Б. ответственен
33. А. лучше	33. Б. более лучше
34. А. умнейший	34. Б. самый умнейший

35. А. о пятьдесят восьми	35. Б. о пятидесяти восьми
36. А. в две тысячи третьем году	36. Б. в двух тысяча третьем году
37. А. обуславливать	37. Б. обуславливать
38. А. удостоивать	38. Б. удостоивать
39. А. (она) машет (рукой)	39. Б. (она) махает (рукой)
40. А. (он) мучит (собаку)	40. Б. (он) мучает (собаку)
41. А. (она) мерит (платье)	41. Б. (она) меряет (платье)
42. А. едьте!	42. Б. поезжайте!
43. А. глядите!	43. Б. глядьте!
44. А. не трогайте	44. Б. не трожьте!
45. А. кладите!	45. Б. ложите!
46. А. затихнув	46. Б. затихнувши
47. А. заведя машину	47. Б. заведши машину
48. А. альтернатива чему	48. Б. альтернатива чего, между чем
49. А. аномалия чего	49. Б. аномалия в чем
50. А. версия чего	50. Б. версия о чем
51. А. идентичный чему	51. Б. идентичный с чем
52. А. благодарить за что	52. Б. благодарить о чем
53. А. отмечать о чем	53. Б. отмечать что
54. А. вопреки чему	54. Б. вопреки чего
55. А. согласно чему	55. Б. согласно чего

Задание 1. *Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:*

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, мышление;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
- 7) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
- 8) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 9) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, вы правы;
- 10) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
- 11) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
- 12) намереваться, принять, в голову;

- 13) хаос, прибывший, давнишний;
- 14) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
- 15) тест, темп, диспансер, демагогия;
- 16) тенденция, претензия, претендент, декольте;
- 17) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или экскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).

Задание 2. Прочитайте глаголы с подвижным ударением в форме прошедшего времени:

отнять - отнял – отняла - отняли;
понять - понял – поняла - поняли;
начать - начал – начала - начали;
начаться – начался - началась – начались;
создать - создал – создала - создали;
класть - клал - клала - клали.

Задание 3. Прочитайте существительные. Обратите внимание на место ударения в форме родительного падежа множественного числа. Дополните список своими примерами:

область - областей; отрасль – отраслей;
ведомость - ведомостстей; местность – местностстей;
простыня - простстынь и простстыней; мощность – мощностстей;
плоскость - плоскостстей; прибыль – прирыблей; ступень - ступенстей (в лестнице) - ступенстей (в развитии чего-либо),
доска - доссток;
дно - дстоньев;
сирота - сирстот;
торт - торсттов;
шарф - шарстфов;
порт - портстов;
уголь - угстля (угстля);
торг - торстгов (о торговых учреждениях);
торг - торстгов (название действия).

Задание 4. Прочитайте следующие отглагольные существительные. Обратите внимание на место ударения в них:

договариваться - договстор;

созывать - созыв;
обеспечивать - обеспечение;
сосредоточивать - сосредоточение;
намереваться - намерение;
упрочить - упрочение;
упорядочить - упорядование;
занять - заём, займа (Р. п.);
нанять - наём, найма (Р. п.);
Запомните! договор - заговор - сговор; отзыв о диссертации - отзыв посла.

Задание 5. Прочитайте существительные иноязычного происхождения, обращая внимание на правильное ударение.

Импичмент, дефис, саммит, маркетинг, пиццерия, диспансер, хаос, некролог, квартал, пуловер, нувориш, генезис, биогенез, феномен, эксперт, каталог.

Задание 6. Прочитайте краткие формы прилагательных и страдательных причастий прошедшего времени. Обратите внимание на место ударения в них:

близок – близка - близки;
горек – горька - горьки;
длинен – длинна - длинны (стихи), *но*: рукава длинны;
ровн (путь), *но* не ровен час – равна - равны;
глубок – глубока - глубоки;
созван - созвана - созваны;
создан – создана - созданы;
взят – взята - взяты;
занят – занята - заняты;
начат – начата - начаты.

Задание 7. Прочитайте микротексты, обращая внимание на произношение выделенных курсивом слов.

Новости экономики и политики

- *Израиль* подтвердил *намерение* продолжить мирные переговоры с целью *обеспечения* мира на Ближнем Востоке.

- В результате сложных *маневров* самолеты *наемников* смогли *бомбардировать* военный объект противника. Правительства ряда стран осудили *инцидент* и выразили *соболезнования* семьям погибших.

- Ожидается *созыв* очередного съезда. Необходимо *углубить* и *упрочить* начинающиеся позитивные процессы в политической жизни страны.

- В Москву из *США* прибыли *эксперты ФБР*.

- Выяснилось, что эту *аферу* осуществила одна *неплатежеспособная* фирма. Тем самым она *безнадежно скомпрометировала* себя.

- Выборы явились *тестом* на политическую зрелость.

- После всестороннего анализа *экспертной* комиссии и выработки взаимоприемлемой позиции по обсуждавшимся вопросам состоялось подписание *договора*.

- *Прибывшие на саммит лидеры* европейских стран обсудили актуальные политические проблемы.

Новости культуры

- На фестивале вы увидите *шедевры* мирового кино, узнаете о *перспективах* обмена кинопродукцией между нашими странами. *Чрезвычайно* интересные фильмы *японских* режиссеров непременно привлекут внимание зрителей и членов *жюри*.

Новости спорта

- Проведен сеанс *одновременной* шахматной игры.
- *К сожалению*, приходится *констатировать*, что спортсмен *скомпрометировал* себя употреблением допинга. Так или *иначе* он отстранен от дальнейшего участия в соревнованиях.

Прогноз погоды

- Погода в государствах Закавказья испытывает влияние *областей* низкого давления. Там пройдут проливные *дожди*.

Рекламные объявления

- *Делайте бизнес* с нами. Наши товары *конкурентоспособны*. Разнообразие услуг фирмы приятно удивит *занятых людей!*

- Размер нашего *уставного* фонда - более 100 млрд. рублей. Выплата *дивидендов* производится ежеквартально.
- Товар со склада продается в розницу и *оптом*. Для *оптовых* покупателей - существенные скидки!
- Денежные *средства* акционеров уже работают во всех ключевых *отраслях* экономики.
- В фонде работают ведущие специалисты по *маркетингу*. Зная *конъюнктуру* рынка, они покупают пакеты акций крупных промышленных предприятий, *нефтепроводов* и *газопроводов*.
- Курсы "Берлиц" специализируются на *языковой* подготовке и переводах практически на все языки мира.
- Издательство приглашает к сотрудничеству *оптовых* покупателей на принципах взаимовыгодных *договорных* отношений.
- Наша фирма является крупнейшим *поставщиком* косметических товаров в страны СНГ.

Задание 8. Прочитайте тексты, соблюдая орфоэпические нормы.

1) Венцом творения в христианском вероисповедании назван человек. Углубленное изучение Библии позволяет нам понять феномен новорожденного Христа. В яслях из досок родился духовный учитель человечества. Его в дальнейшем стали называть Иисусом Назарянином, по названию местности. Никому не удалось составить каталог его проповедей. Иисус вел не оседлый образ жизни, а постоянно странствовал. В начале своего пути он имел мизерное количество учеников, многие считали его учение аферой, но по его заповедям мы живем до сих пор.

2) Томми Хилфиджера не зря называют виртуозом на рынке модельеров. Его кредо не ждать признания у тех, кого уже ничем невозможно удивить – уставших от избытка богатых продюсеров и кинорежиссеров. Он обратился к публике более отзывчивой и непосредственной – школьникам, студентам колледжей и юным обитателям «черных» кварталов, к тем, для кого одежда – не символ социального статуса, кому гораздо

важнее найти свой образ. И оказалось, что Томми смог ответить на все претензии подростков. В каталоге его коллекции можно найти все, что угодно: от легких и мягких шарфов до нарочно грубых шинелей. И все это сшито просто мастерски. «В американской культуре нет запретов для самовыражения: что говорить, во что одеваться и в каком возрасте», – говорит Хилфиджер. Он уже выпустил мужской парфюм, в следующей декаде планирует выпустить женский. Томми замечает: «Я хочу, чтобы все эти духи включали все ароматы, которые мне когда-либо нравились, – грейпфрута, яблочного торта, свежей травы, жареного арахиса ... Это моя альтернатива, мой ответ мрачным, душным экзотическим духам. И хотя мой менеджер говорит, что мои духи не будут покупать, я все-таки рискну...»

3) В оживленном квартале города строители возводят многоэтажное здание офиса с забором из досок. В этом здании будут заключать договоры представители разных отраслей, будут проводиться консультации по маркетингу, менеджменту, аудиту и юриспруденции. Ведь сегодня человек, мастерски ориентирующийся в сфере бизнеса, оптовых поставок в условиях автаркии, – уже не феномен. Углубленный анализ проблем сделают высококвалифицированные специалисты, имеющие необходимое компьютерное обеспечение. Новорожденная фирма поможет правильно вложить средства и получить прибыль, избежав афер.

4) Я работаю в организации, которая занимается оптовыми закупками. Уставный фонд нашей компании составляет 100 тысяч долларов. Прежде чем устроиться на работу я прошел собеседование, на котором мне предложили тест. Сейчас я – главный менеджер компании. Мне нравится моя работа, несмотря на то, что она связана с постоянными стрессами. Рейтинг фирмы повышается с каждым месяцем. У нас есть свой отдел маркетинга, множество дилеров в различных местностях. В каждом кабинете – компьютеры и жалюзи. Зарплату мы получаем в долларах. У всех сотрудников есть акции нашей фирмы, и раз в квартал выдаются дивиденды, которые составляют определенный процент от прибыли. Компания гарантирует клиентам прекрасный сервис. Наше кредо: «Идти вперед и не сдаваться».

5) Ирина Кузьминична – сотрудник маркетингового центра, поехала заключать договор о поставке товаров по оптовым ценам. Ей пришлось объезжать целый квартал на своем автомобиле из-за случившейся на АЗС аварии – прорвало нефтепровод. После заключения успешной сделки Ирина Кузьминична отправилась в салон красоты. Листая каталог, она обратила внимание на асимметрию в интерьере холла. Парикмахер мастерски сделал женщине прическу за несколько минут. Выходя, довольная, Ирина Кузьминична направилась к магазину «Детский мир», чтобы приобрести подарок новорожденному, но в магазине работал только подростковый отдел. Забежав в кулинарию, где продавали торты, она выбрала тот, что красивее, с арахисом и грейпфрутом, и поехала к своей подруге Ольге Ильиничне. Приятельницы, обсуждая семейные проблемы, сели за трапезу. Приготовленный хозяйкой творог с изюмом очень понравился гостю. Она похвалила и салат из свеклы. Истекший августовский день, половину которого Ирина Кузьминична провела у подруги, грозил тем, что завтра будет много работы.

Задание 9. Прокомментируйте ошибки в выражениях:

– криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

Задание 10. Устраните многословие в выражениях:

– каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

Задание 11. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами:

– сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; командированный и командировочный; представить и предоставить; акционерный и акционерский; абонент и абонемент; парламентар и парламентарий.

Задание 12. Вставьте окончания, употребив слова в нужной форме:

Кандидат экономических наук, доцент Иванова Анна Ильинична возглавил ... предприятие в трудный период. Директор рассмотрел ... проект обязательства, согласно которо ... осуществлялась реконструкция производства. В пользу проекта высказались известные профессор ... Согласно приказ ... директора токарь ... и слесарь ... инструментальщики работали в течение первого квартала сверхурочно. Благодаря успешн ... стечени ... обстоятельств, задание выполнено в срок. Цех ... заполнены продукцией. Сейчас вопреки негативн ... изменениям в экономике большинство отделов работа ... стабильно: это инженер ..., бухгалтер ..., инспектор ... Пять маркетологов отправил ... в командировку изучать сложившуюся на рынке ситуацию. Некоторая часть наших работников еще нужна ... в специальной подготовке.

Задание 13. Оформите вступительную часть заявления: от кого и кому он адресовано.

1) От кого подано заявление?

(Константин Живаго; Булат Окуджава; Николай Жерех; Сергей Жук; Михаил Фоменко; Евгений Крыса; Петр Горло).

2) Кому адресовано заявление?

(Наталья Седых, Антонина Венда; Мария Мицкевич; Светлана Карась; Анна Шевченко; Елена Ремесло).

Тема 5. Слушание в деловой коммуникации

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.

Вопросы для самоконтроля

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?

3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

Задание 1. В чем преимущество умения слушать эффективно, по мнению А. Моруа: «Множество женщин сделало блестящую карьеру, умея внимательно слушать, разумно отвечать и говорить тогда, когда это уже необходимо»? Прав ли, на ваш взгляд, французский писатель?

Задание 2. Одна из американских методик слушания рекомендует: «Слушай, что человек может сказать, не может сказать, не хочет сказать». Как вы понимаете этот совет?

Задание 3. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 4. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 5. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих вашему собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 6. *Тренировка внимательности при слушании, умения выделить главное.*

Пятеро участников, покинув аудиторию и вернувшись по очереди, передают содержание следующего теста:

Администратор страховой компании говорит агенту: «Звонил ваш клиент. Он уезжал и поэтому не позвонил раньше. Приехал и нашел у себя в почтовом ящике приглашение от другого агентства. Но он намерен сотрудничать с нами. Сейчас снова ему надо срочно уехать, и он боится, что за это время ему отключат телефон, так как он не успеет его оплатить. Поэтому он придет к нам без звонка 20 октября в 10 часов для заключения договора. Просил подготовить все необходимые документы».

Задание 7. «Умение завязать знакомство»

Слушатели садятся парами и «знакомятся» по следующей схеме. Вопросы задает один слушатель другому, через 5 минут их роли меняются. За столом преподавателя перед аудиторией предстают оба (все пары по очереди). Преподаватель объявляет, что сейчас состоится представление интересного человека. После этого нужно рассказать о партнере все лучшее, заинтересовать им собравшихся. Информация должна носить как бы рекламный характер, поднимать собеседника в его собственных глазах. Представление длится три минуты.

Предлагается следующая схема знакомства:

1) Представьтесь (назовите свое имя, фамилию и место работы). Воспитанный человек обычно после этого называет себя.

2) Заговорите о чем-то близком собеседнику, например, о той ситуации, в которой вы с ним оказались, или в крайнем случае о нейтральном (погода, актуальное событие и т.д.). Возможно, удастся найти и повод и для приятных фраз (комплимент). Если собеседник реагирует доброжелательно, поддерживает разговор, можно продолжить беседу (нравится ли семинар, концерт, выставка и т.п.).

3) Выясните, чем занимается собеседник, круг его интересов. В случае делового знакомства об этом можно спросить

прямо. Если цель – приятельские отношения – будьте предельно тактичными. Полезно знать семейное положение собеседника, но прямо спрашивать об этом не принято. Если новый знакомый сообщил, чем он занимается или увлекается, и обнаружилось совпадение каких-то интересов, то при расположении с его стороны можно продолжить знакомство дальше.

4) Выясните, есть ли у собеседника возможность для поддержания отношений.

5) При положительном ответе предложите обменяться «координатами».

6) Тепло попрощайтесь, дайте понять, что были рады встрече.

Тема 6. Невербальные средства коммуникации

В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:

- слова,
- интонация,
- тембр голоса,
- жесты, пластика,
- энергетический импульс.

Первые три традиционно относятся к компетенции лингвистики, четвертая – к невербальной коммуникации, пятая – к экстрасенсорике.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1. Проведите небольшой эксперимент.

1) Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника.

2) В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличено отражать эмоции партнера.

3) В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее.

Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание 2. «Конкурс Мюнхгаузенов».

Тренировка контроля над телодвижениями и выражением лица во время рассказа о книге, которую не читали.

Рассказать о якобы прочитанной книге, ответить на возможные вопросы, касающиеся обстоятельств приобретения книги и её содержания.

Задание 3. Тест.

Угадывать мысли и настроение человека по выражению его лица и жестам уже давно стало излюбленным приемом психологов. Мы предлагаем вам освежить свои знания в этой области.

Представьте, что вы сидите у одного из сотрудников и выясняете его реакцию на ваши идеи. Ответьте на вопросы теста и вы узнаете, насколько правильно вы читаете его жесты. (Помните, что правильных ответов может быть несколько).

1. Ваш собеседник сидит, откинувшись на спинку стула, скрестив руки на груди, кулаки сжаты. Он:

- A. защищается;
- B. неудобно сидит на стуле;
- C. понемногу начинает злиться на вас.

2. Ваш собеседник, похоже, расслабился, он вас почти не слушает. Пока вы говорите, он цепляется ногой за ножку стула. Он:

- A. засыпает и пытается победить дремоту;
- B. воодушевлен вашим предложением;
- C. равнодушен к вашим словам.

3. Внезапно Ваш собеседник вскакивает, хватается другой складной стул и садится на него верхом. Он использует стул в качестве:

- A. щита;
- B. средства обороны;
- C. с его помощью он как бы «взвешивает» ваше предложение.

4. Ваш собеседник подпирает рукой подбородок, охватив ладонью щеку и поставив указательный палец на висок. Он:

- A. устал;
- B. оценивает ваше предложение;
- C. скучает.

5. Ваш собеседник вас слушает, а потом поворачивается на стуле так, что его тело и ноги оказались обращены к двери. Он хочет:

- A. посмотреть в окно;
- B. размяться;
- C. чтобы беседа поскорее закончилась.

6. Вы заметили, что глаза вашего собеседника блуждают по комнате, останавливаясь то на картине, то на окне. Это признак того, что:

- A. ему неудобно;

- В. на него произвела впечатление обстановка конторы;
- С. ему уже не интересно.

7. Ваш собеседник наклонился вперед, он практически сидит на краю стула. Это значит, что:

- А. Вам пора закругляться;
- В. собеседник очень заинтересован;
- С. ему неудобно сидеть.

8. Ваш собеседник расстегивает пиджак. Это значит, что:

- А. ему жарко;
- В. он нервничает;
- С. он расположен к вам и испытывает к вам симпатию.

9. Ваш слушатель снимает очки и покусывает дужку. В то же время он хлопает себя по подбородку, встает и начинает ходить по комнате. Он смотрит перед собой, но не рассматривает отдельные предметы. Это значит, что:

- А. он принимает решение;
- В. он взвешивает разные возможности;
- С. он хочет уйти.

Задание 4. Освоение приемов установления отношений взаимопонимания.

Проанализируйте все представленные позиции, «примерьте» их на себя и решите, в какой из предложенных областей вы преуспели, а какие требуют доработки.

Соответствующая внешность

Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины».

Визуальный контакт

Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь.

Улыбка и другие средства невербального общения

Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника).

Рукопожатие

Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него.

Вербальное приветствие

Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству.

Первые слова приветствия

Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?»).

Ваше отношение

Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру.

Ваше поведение

Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно уместный юмор.

Четкое общение

Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы вопросами, используйте завязки для положительных ответов.

Адекватность и темп

При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попробуйте соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам.

Установление доверия

Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников.

Тема 7. Манипуляции в общении

В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

Манипуляции – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют манипулятором.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
2. Как противостоять манипуляциям в общении?

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...».	Отказ от роли. К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»

<p>2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...».</p>	<p>Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков.</p>
<p>3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать.</p>	<p>Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек.</p>
<p>4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая к определенным действиям.</p>	<p>Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»</p>
<p>5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы отдела. И тут же просит именно его бумаги показать руководителю в первую очередь.</p>	<p>Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным.</p>
<p>6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около.</p>	<p>Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»</p>
<p>7. Берет измором. Манипулятор с оборотистой улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите. «Заезженная пластинка».</p>	<p>Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»</p>

Задание 1. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что бы вы предприняли сейчас?

Задание 2. Придумайте различные ситуации манипулятивного 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 старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 3. Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Распознавание **эго-состояний** осуществляется через анализ интонаций, поведения, выражения лица, жестов и положения тела, а также речевые клише, присущие конкретному типу ролей.

	Родитель	Ребенок	Взрослый
Общее поведение	1. Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное. 2. Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое.	1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, мечтательное. 2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, скромное, неуверенное, жалующееся, придерживающееся правил. 3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своенравное, непослушное, агрессивное.	Раскрепощено, поделовому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы, задумываясь.

Типичные фразы	<p>1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!».</p> <p>2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя».</p>	<p>1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо».</p> <p>2. «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я попробую», «Я хотел только...», «Почему всегда я?».</p> <p>3. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!»</p>	<p>Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Высказывания: возможно, вероятно, по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, др. все, что допускает возможность дискуссии.</p>
Интонация, манера говорить	<p>1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом.</p> <p>2. Тепло, успокаивающе, сочувственно.</p>	<p>1. Громко, быстро, захлебываясь, печально.</p> <p>2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуюсь, покорно.</p> <p>3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо.</p>	<p>Уверенно (без высокомерия), деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко.</p>
Жесты	<p>1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены.</p> <p>2. Поглаживание по голове.</p>	<p>1. Напряженный или ослабленный корпус, рассеянность.</p> <p>2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навтыжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил.</p> <p>3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова.</p>	<p>Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед.</p>

Задание 4. Ролевая игра

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭК. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Тема 8. Критика в деловой коммуникации

Позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков

и снятию возникших проблем. Цель критикующего – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть щадящей!

Вопросы для самоконтроля

1. Какие значения имеет термин «критика»?
2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
3. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
4. Вспомните характеристики позитивной критики.
5. Какова цель щадящей критики?
6. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
8. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
9. Каковы психологические издержки критики?
10. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Какие приемы используются для снижения негативно-го воздействия замечаний?
13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?

Задание 1. Подбор эвфемизмов

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 2. «Критики»

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в тече-

ние 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 3. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, по-

чему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу оче-

редного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Приложение

Такесические средства общения – это динамические прикосновения в форме рукопожатий, похлопываний, поцелуев. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции общения, а не просто сентиментальной особенностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень их знакомства.

Рукопожатия делятся на три типа:

- доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз);
- покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх);
- равноправное.

Такой такесический элемент, как *похлопывание по плечу*, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся. Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. **Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.**

Проксемические средства – это пространственная организация общения, т.е. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Э.Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

1) *интимное расстояние* (от 0 до 45 см) – общение самых близких людей;

2) *персональное* (от 45 см до 120 см) – общение со знакомыми людьми;

3) *социальное* (от 120 см до 360 см) – при общении с чужими людьми и при официальном общении;

4) *публичное* (от 360 см и далее) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Ориентация и угол общения – проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.

ВИДЫ ЖЕСТОВ

1) жесты оценки – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию);

2) жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;

3) жесты нервозности и неуверенности – переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть, и др.

4) жесты самоконтроля – руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.

5) жесты ожидания – потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

6) жесты отрицания – сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа, и др.;

7) жесты расположения – прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику, и др.;

8) жесты доминирования – жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;

9) жесты неискренности – жест «прикрытие рта рукой», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

В процессе общения не нужно забывать о **конгруэнтности**, т.е. **совпадении жестов и речевых высказываний**. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫЕ РАЗЛИЧИЯ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Если в **Голландии** вы повернете указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас там не поймут. Там этот жест означает, что кто-то сказал очень остроумную фразу.

Говоря о себе, европеец показывает на грудь, а японец – на нос.

В некоторых **странах Африки смех** – это показатель изумления и даже замешательства, а вовсе **не проявление веселья**.

Редко случается, что мы говорим, не сопровождая слова каким-либо действием, в котором главную роль неизменно играют руки. *Разные жесты имеют неодинаковые значения в различных странах.*

Итальянцы и французы известны тем, что они во всем полагаются на свои руки, когда нужно решительно подтвердить слова или придать беседе более непринужденный характер.

Опасность заключается в том, что жесты рук воспринимаются по-разному – в зависимости от того, в какой стране мы в данный момент находимся.

Так, в **США**, да и во многих других странах, «нуль», образованный большим и указательным пальцем, «говорит» о том, что «все нормально», «отлично». В **Японии** его традиционное значение – «деньги». В **Португалии** и некоторых других странах он будет воспринят как неприличный.

Когда **француз, немец** или **итальянец** считает какую-либо идею глупой, он выразительно стучит по своей голове, а если немец шлёпнет себя по лбу открытой ладонью, то это эквивалент восклицания: «Да ты с ума сошел!». Кроме того, немцы, так же как американцы, французы и итальянцы, имеют обыкновение рисовать указательным пальцем спираль у головы, что означает: «Сумасшедшая идея...». И напротив, когда **англичанин** или **испанец** стукнет себя по лбу, всем ясно, что он доволен, и не кем-нибудь, а собой. Несмотря на то, что в этом жесте присутствует доля самоиронии, человек все-таки хвалит себя за сообразительность: «вот это ум!».

Если **голландец**, стучая себя по лбу, вытягивает указательный палец вверх, то это означает, что он по достоинству

оценил ум собеседника. Но если же палец укажет в сторону, то это означает, что у того мозги набекрень.

Немцы часто поднимают брови вверх в знак восхищения чьей-то идеей. Такое же поведение в **Англии** будет расценено как выражение скептицизма.

Считается, что *наиболее экспрессивен язык жестов у французов*. Когда француз хочет сказать, что нечто – верх изысканности и утонченности, он, соединив кончики трех пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает воздушный поцелуй, а если француз потирает указательным пальцем основание носа, он предупреждает «здесь что-то нечисто», «осторожно», «этим людям нельзя доверять». Этот жест очень близок к **итальянскому постукиванию указательным пальцем по носу**, все равно, справа или слева; это означает: «берегись», «впереди опасность», «похоже, они что-то замышляют». В **Голландии** у того же самого жеста другое значение – «я – пьян» или «ты – пьян», а в **Англии** – «конспирация и секретность».

Движение пальцев из стороны в сторону имеет много разных значений. В **США, Италии, Франции и Финляндии** это может означать легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано. В **Голландии и Франции** такой жест просто означает отказ. Если жестом надо сопроводить разговор, то указательным пальцем водят из стороны в сторону около головы.

Мы киваем головой, чтобы сказать «да». В других частях мира кивок может означать только то, что человек слышал вас. В **Болгарии и некоторых странах Восточной Европы** он означает «нет», а движение головой из стороны в сторону – «да», т.е. это прямая противоположность нашему значению. В других культурах «нет» показывают через покачивание головой или пальцем взад-вперед (как когда говорят детям «нельзя»).

В большинстве западных цивилизаций, когда встает вопрос о роли правой и левой руки, ни одной из них не отдается предпочтения (если, конечно, не учитывать традиционного рукопожатия правой рукой). **Но будьте осторожны на Ближнем Востоке, как и в других исламских странах, таких как Индонезия или Малайзия. Нельзя** протянуть кому-либо еду, день-

ги или подарок *левой рукой*. Там она известна как нечистая рука и пользуется дурной славой.

Этот краткий перечень стандартных жестов показывает, как легко непреднамеренно обидеть своих деловых партнеров – представителей другой национальной культуры.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ УСПЕШНОГО МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

По мнению психологов, в основу построения межличностного общения положены следующие 16 принципов.

1. Самые первые и сильные впечатления о человеке создаются его внешним видом. Поэтому все в человеке должно быть на должном уровне: прическа, одежда, походка, манеры. Многое зависит от выражения лица. В обычном общении оно не должно быть угрожающим или надменным – это может стать психологическим барьером при разговоре с людьми.

2. Решающими для формирования впечатления о человеке становятся первые четыре минуты общения с ним. В этот промежуток времени активно работают все наши органы чувств, с помощью которых мы создаем целостное представление о собеседнике.

К исходу четвертой минуты уже становится в общих чертах ясно – симпатичны люди друг другу или наоборот, расположены к взаимному общению или нет. Вероятно, каждый из нас ощущал на себе, что первое впечатление о человеке иногда обманчиво и вместе с тем довольно устойчиво, так что подчас должно пройти длительное время, чтобы оно переменилось. Следовательно: в первые четыре минуты общения необходимо полностью подчинить свое поведение нужному тону.

3. Начинать беседу следует только с дружеского тона, все время поддерживая положительную установку при общении.

Установкой в психологии обозначают состояние готовности или предрасположенности к действию определенным обра-

зом. Вежливость и тактичность, доброжелательность и предупредительность будут высоко оценены вашим партнером.

4. Не стоит забывать о том, что своеобразным мимическим знаком расположения является улыбка. Она нужна не только другим, но и нам самим. От нее зависят настроение и работоспособность. Как настроение влияет на выражение лица, так и, наоборот, выражение лица способствует созданию соответствующего настроения. Доказано, что можно улучшить настроение, изобразив на лице веселье, радость. Ведь мимические мышцы тесно связаны со многими структурами мозга. Искусственно улыбаясь, мы включаем те механизмы, которые обеспечивают нам естественную улыбку.

5. Хорошие результаты дает использование метода утвердительных ответов. Лучше не начинать разговор с обсуждения тех вопросов, по которым есть расхождения с собеседником. Стоит человеку сказать «нет», как его самолюбие начинает требовать, чтобы он оставался последовательным в своих суждениях.

Поэтому вначале стоит задать вопросы, на которые собеседник, скорее всего, ответит утвердительно, а далее следить, чтобы разговор шел по пути «накопления согласия». Человек не любит менять мнение. Если он согласился с партнером в девяти случаях, то, скорее всего, согласится и в десятом.

6. При общении важно быть хорошим слушателем. Способность слушать можно развить. Для этого необходимо следующее:

- не допускать побочных мыслей;
- концентрировать внимание на сущности предмета, не стремиться запомнить все подряд – это практически невозможно;
- слушая, не обдумывать последующий вопрос или свой ответ;
- научиться находить самый ценный материал, содержащийся в полученной информации;
- установить, какие слова и идеи возбуждают ваши эмоции, и постараться нейтрализовать их действие, так как в состо-

янии сильного эмоционального возбуждения люди обычно слушают не очень внимательно;

- слушая, спросить себя: «В чем цель говорящего?»;

- обращать внимание не только на слова, но и на тембр голоса, мимику, жесты, позу и т.д.;

- показать говорящему, что вы его понимаете; это можно сделать, повторяя своими словами то, что услышали, или смысл того, что вам сказали;

- не высказывать своих оценок;

- не давать советов (во время выслушивания); оценки и советы, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказываний говорящего, мешают выделить наиболее существенное в словах;

- не лениться слушать.

Для развития в себе способности слушать можно использовать следующее упражнение. Ежедневно по 10 минут, полностью сконцентрировавшись и отключившись от всех остальных мыслей, надо кого-нибудь внимательно слушать (коллегу, посетителя и т.д.), уточняя своими вопросами его сообщение. Прием прост, но весьма эффективен при систематическом применении.

7. Критика коллег и других людей – не лучший стиль поведения. Не любят окружающие и тех, кто жалуется.

8. Избегайте излишних споров, особенно в присутствии большого количества людей.

Вместо словесной перепалки следует спокойно выслушивать собеседника и, не заражаясь его горячностью, сконцентрироваться на поиске путей разрешения проблемы. Опыт показывает, что попытка переспорить собеседника не дает положительного результата, но его можно достичь с помощью разумного компромисса. Выясните: что собеседник хочет? Возможно, истина его не интересует, и он лишь желает самоутвердиться, споря с вами.

Если вы не правы, признайтесь в этом в категоричной форме. Это настраивает собеседника на дружеский лад.

9. Вас оценят, если вы проявляете неподдельный интерес к другим людям.

Обратите внимание на ключевое слово: «неподдельный». Здесь имеется в виду умение высказывать уважение к интересам окружающих. Вдумайтесь: местоимение «я» является одним из наиболее часто употребляемых в нашем языке. Поэтому будьте внимательны к чужому «Я».

10. Прежде чем убеждать человека в чем-либо, надо понять его позицию.

Для выяснения ситуации можно завести разговор о том, что интересует вашего собеседника. При этом большое значение имеет первая фраза.

11. Чтобы добиться чего-либо от человека, надо пробудить в нем желание сделать это.

Как известно, приказаний никто не любит. Большинство людей внушаемо и легко поддается убеждению. Искусство убеждать делает максимально продуктивным ваше общение с окружающими. Поэтому требования желательно излагать в такой форме: «Не считаете ли вы, что так сделать лучше?», «Я буду вам признателен, если вы...». Не стесняйтесь апеллировать к чувствам.

12. Надо уважать мнение других людей.

Общаясь, лучше не говорить человеку прямо, что он неправ, этим только можно вызвать в нем внутренний протест. Общению содействуют фразы-мостики типа: «Я внимательно вас слушаю», «Это понятно» и т.п.

13. Очень важно запоминать и не путать имена людей. Человек будет очень расположен к вам, если вы помните, как его зовут.

14. Одна из главных задач – помочь людям чувствовать свое значение.

Люди, допускающие в общении высокомерный тон, грубость, заносчивость; иронические или невежливые замечания;

выражения и реплики, оскорбляющие человеческое достоинство; угрозы, нравоучения и несправедливые упреки; высказывающие незаслуженные обвинения; допускающие угрожающие жесты, а также другие действия, унижающие личность, не только дискредитируют свои организации, но и совершают грубый психологический просчет. Задача руководителя любого ранга, просто партнера – искренне ценить достоинства людей, а достоинство всегда есть у любого человека.

15. Человек должен иметь возможность сохранить свою репутацию.

16. Главные враги общения – раздражительность и бестактность.

Раздражительность невыгодна во всех отношениях. Во-первых, она затрудняет общение, а значит, придется потратить больше усилий, чтобы добиться чего-то. Во-вторых, она приводит к ослаблению защитных сил организма (снижается иммунитет). Осознав это, следует подавлять появляющееся раздражение. Для этого стоит повнимательнее присмотреться к ситуации и убедиться, что она не стоит подобной реакции и ее лучше свести к трудности рядового масштаба.

Тест "Ваш стиль общения"

Нам редко удается взглянуть на себя "со стороны", а ведь у каждого человека существует своя излюбленная манера общения — то, что обычно называют стилем. Ваш стиль общения поможет определить данный тест. На каждые из 20-ти вопросов даны 3 варианта ответов: выберите тот, который вас устраивает.

1. Склонны ли вы искать пути примирения после очередного служебного конфликта?

- а. Всегда.
- б. Иногда.
- в. Никогда.

2. Как вы ведете себя в критической ситуации?

- а. Внутренне "кипите".

б. Сохраняете полное спокойствие.

в. Теряете самообладание.

3. Каким считают вас коллеги?

а. Самоуверенным и завистливым.

б. Дружелюбным.

в. Спокойным и независимым.

4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

а. Примите ее с некоторыми опасениями.

б. Согласитесь без колебаний.

в. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

5. Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?

а. Выдадите ему "по первое число".

б. Заставите вернуть.

в. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

6. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?

а. Что тебя так задержало?

б. Где ты торчишь допоздна?

в. Я уж начал(а) волноваться.

7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?

а. Стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост»

б. Вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало.

в. Мчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.

8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?

а. Сбалансированными.

б. Легкомысленными.

в. Крайне жесткими.

9. Что вы предпринимаете, если не все удается?

а. Пытаетесь свалить вину на другого.

б. Смиряетесь.

в. Становитесь впредь осторожнее.

10. Как вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среде современной молодежи?

а. Пора бы уже запретить молодежи такие развлечения.

б. Надо создать возможность для молодежи организованно

и культурно отдыхать.

в. И чего мы столько возимся с молодежью?

11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?

а. И зачем я только на это нервы тратил(а)?

б. Видно, этот человек начальнику приятнее.

в. Может быть, мне это удастся в другой раз.

12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?

а. Страх.

б. Скуки.

в. Искреннего удовольствия.

13. Как вы будете себя вести, если образовалась дорожная пробка и вы опоздали на важное совещание?

а. Будете нервничать во время совещания.

б. Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.

в. Огорчитесь.

14. Как вы относитесь к своим спортивным увлечениям?

а. Обязательно стараетесь выиграть.

б. Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.

в. Очень сердитесь, если проигрываете.

15. Как вы поступите, если вас плохо обслужат в ресторане?

а. Стерпите, чтобы избежать скандала.

б. Вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание.

в. Отправитесь с жалобой к директору ресторана.

16. Как вы поступите, если вашего ребенка обидают в школе?

а. Поговорите с учителем.

б. Устроите скандал родителям ребенка, обидевшего вашего.

в. Посоветуете ребенку дать сдачи.

17. Какой вы человек?

а. Средний.

б. Самоуверенный.

в. Пробивной.

18. Что вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?

а. Простите, это моя вина.

б. Ничего, пустяки.

в. А повнимательнее вы не можете быть?

19. Какова ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в среде молодежи?

а. Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?

б. Надо бы ввести суровые наказания!

в. Нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!

20. Какое животное вы любите?

а. Тигра.

б. Домашнюю кошку.

в. Медведя.

Оценка ответов. Определите ваш ответ в баллах. Баллы просуммируйте. Если вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по заданному вопросу вы набрали 0 баллов.

Баллы за ответ

Позиции	Номера вопросов									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1
в	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
б	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
в	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

Интерпретация результатов

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы "греетесь под любым ветерком". И все же побольше решительности вам не помешает! К критике "снизу" относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики "сверху".

35—44 балла. Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия. К критике вы относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестки по отношению к другим людям, надеетесь дойти до управленческих "верхов", рассчитывая на свои силы. Добиваясь успеха в какой-либо области, вы можете пожертвовать интересами окружающих. К критике вы относитесь двойственно: критику "сверху" принимаете, а критику "снизу" воспринимаете болезненно, порой небрежно. Вы можете преследовать критику "снизу".

Если по семи и более вопросам вы набрали по 3 балла и менее чем по семи вопросам — по 1 баллу, то ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям, относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам вы получили по 1 баллу и менее чем по семи вопросам — по 3 балла, то вы чрезмерно замкнуты. Это не означает, что вам не присущи вспышки агрессивности, просто вы их тщательно подавляете.

Тест «Стиль взаимодействия»

Перед вами 20 утверждений. Оцените по 5-бальной шкале, как часто (5 — наиболее часто) интересующий вас человек поступает тем или иным образом при взаимодействии с другими людьми.

№ п/п	Действия	Баллы
1	Указывает, что надо делать	5 4 3 2 1
2	Выслушивает мнения других	5 4 3 2 1
3	Дает возможность другим участвовать в принятии решения	5 4 3 2 1
4	Дает возможность другим действовать самостоятельно	5 4 3 2 1
5	Настойчиво объясняет, как надо что-либо сделать	5 4 3 2 1
6	Обучает других работать	5 4 3 2 1
7	Советуется с другими	5 4 3 2 1
8	Не мешает другим работать	5 4 3 2 1
9	Указывает, когда надо делать работу	5 4 3 2 1
10	Учитывает успехи других	5 4 3 2 1
11	Поддерживает инициативу	5 4 3 2 1
12	Не вмешивается в процесс определения целей деятельности другими	5 4 3 2 1
13	Показывает, как надо работать	5 4 3 2 1
14	Иногда дает возможность другим принимать участие в обдумывании проблемы	5 4 3 2 1
15	Внимательно выслушивает собеседников	5 4 3 2 1
16	Если вмешивается в дела других, то по-деловому	5 4 3 2 1
17	Не разделяет мнения других	5 4 3 2 1
18	Прилагает усилия с целью улаживания разногласий	5 4 3 2 1
19	Старается улаживать разногласия	5 4 3 2 1
20	Считает, что каждый должен применять свой талант, как может	5 4 3 2 1

а. Действия 1, 5, 9, 13, 17 указывают на приверженность к директивному стилю.

б. Действия 3, 7, 11, 15, 19 свидетельствуют о приверженности к коллегиальному стилю.

в. Действия 4, 8, 12, 16, 20 являются индикаторами невмешательства в действия других людей.

г. Действия 2, 6, 10, 14, 18 дают основание судить о приверженности к деловому стилю.

Подсчитайте баллы. В каждой группе можно максимально набрать 25 баллов.

20 и более баллов свидетельствуют о том, что человек привержен к стилям а, б, в или г.

12—14 баллов означают, что иногда он склонен проявлять именно данный стиль взаимодействия.

Общий показатель (по всему тесту) в **70—80 баллов** свидетельствует об устремленности к взаимодействию с людьми.

Показатель в 30—40 баллов говорит о пассивности человека в групповой деятельности.

Тест "Общительный ли вы человек?"

Этот тест позволит вам определить уровень вашей коммуникативности, разобраться в особенностях своего стиля общения.

1. Если вас пригласил в гости человек, которому вы не симпатизируете, то примете ли вы это приглашение?

- а. Да.
- б. Только в исключительных случаях.
- в. Нет.

2. Представьте себе, что в гостях вы вынуждены сидеть около человека, которого вы считаете своим врагом. Как вы себя поведете?

- а. Не буду обращать на него внимания.
- б. Буду отвечать только на его вопросы.
- в. Попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались зайти в одну квартиру, но внезапно слышите, что там возник семейный спор. Что вы сделаете?

- а. Все-таки позвоню.
- б. Подожду, пока спор прекратится.
- в. Уйду.

4. Что вы сделаете, если в гостях вам предложат блюдо, которое вы не любите?

- а. Несмотря на отвращение, съем его.
- б. Скажу хозяевам, что не могу его есть.
- в. Пожалуюсь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд вы обычно выбираете?

- а. Самый лучший.
- б. Самый маленький.
- в. Ближайший ко мне.

6. Что вы предпримете в том случае, если в компании внезапно наступил перерыв в разговоре?

- а. Подожду до тех пор, пока кто-нибудь не начнет разговор на новую тему.
- б. Сам найду какую-нибудь тему.

7. Представьте, что вы на работе или где-нибудь еще попали в неприятное положение. Расскажите ли вы об этом своим знакомым?

- а. Обязательно.
- б. Только друзьям.
- в. Не скажу ни одному человеку.

8. Добавляете ли вы что-нибудь от себя в рассказы, которые слышали от других?

- а. Да.
- б. С очень незначительными "улучшениями".
- в. Почти нет.

9. Носите ли вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли вы ее друзьям?

- а. Да.
- б. Иногда.
- в. Никогда.

10. Что вы делаете, если, будучи в компании, не понимаете рассказанного анекдота?

- а. Смеюсь вместе со всеми.
- б. Остаюсь серьезным.
- в. Прошу, чтобы кто-нибудь объяснил мне суть анекдота.

11. Что вы предпринимаете, если, будучи в компании, начинаете ощущать резкую головную боль?

- а. Тихо терплю.
- б. Прошу таблетку от головной боли.
- в. Иду домой.

12. Что вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевизору сейчас начнется передача, которая интересует только вас?

- а. Прошу, чтобы хозяин включил телевизор.
- б. Смотрю ее в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям.
- в. Отказываюсь от просмотра передачи.

13. Вы находитесь в гостях. Какая ситуация для вас более комфортна?

- а. Когда развлекаю гостей.
- б. Когда меня развлекают другие.

14. Обладаете ли вы привычкой заранее решать, как долго сможете оставаться в гостях?

- а. Нет.
- б. Иногда.
- в. Да.

15. Корреспондент газеты взял у вас интервью. Какова ваша реакция?

- а. Доволен, если это интервью напечатают.
- б. Хотел бы, чтобы это было уже в прошлом.
- в. Мне это совсем безразлично.

16. Смогли бы вы беспристрастно отнестись к людям, которых терпеть не можете?

- а. Безусловно.

- б. Только в виде исключения.
- в. Не задумывался над этим вопросом.

17. Соглашаетесь ли вы с мнением других людей, если оно справедливо, но для вас неблагоприятно?

- а. Не всегда.
- б. Если только оно подтверждает мое мнение.
- в. А зачем, собственно говоря, это делать?

18. Когда вы прекращаете спорить?

- а. Чем скорее, тем лучше.
- б. Когда этот спор не имеет никакого смысла.
- в. После того, как я убедил своего оппонента.

19. Если вы знаете наизусть стихи, то будете ли читать их в обществе?

- а. С удовольствием.
- б. Если об этом попросят.
- в. Ни в коем случае.

20. Представьте себе, что вы живете во времена графа Монте-Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен ваш злейший враг. Начнете ли вы с ним перестукиваться?

- а. Как можно скорее.
- б. Когда не смогу больше терпеть одиночества.
- в. Никогда.

21. Есть ли у вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

- а. Да.
- б. Нет.
- в. Под Новый год я обычно сплю.

Баллы за ответ

Позиции (пункты)	Номера вопросов									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	20	0	5	10	0	5	30	15	0	0
б	5	5	10	0	5	15	5	5	5	5
в	0	25	0	5	10	—	0	0	10	10

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
5	0	20	0	10	15	25	0	0	20	5
10	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0
0	10	2	15	5	0	0	10	10	0	10

Интерпретация результатов. В результате подсчета баллов вы можете отнести себя к одной из следующих групп.

280—300 баллов. Возникает подозрение, что вы не всегда внимательно читали поставленные вопросы или не всегда искренне на них отвечали. Проверьте-ка себя еще раз.

200—280 баллов. Вы можете быть довольны собой — по крайней мере, в том, что касается ваших общественных способностей. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным гостем и собеседником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности часто делают вас душой компании.

100—200 баллов. Ваше отношение к общественной жизни нелегко определить. С одной стороны, вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают вас приятным для общества человеком, с другой — прочие качества вашего характера как бы затеняют первые. В целом вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно в обществе, хотя вам не всегда легко удастся приспособиться к окружающим. Однако в обществе, в окружении людей, которым вы симпатизируете, вы часто проводите очень приятные часы.

50—100 баллов. Вам нужно признаться в том, что, как правило, вы любите одиночество и в узком семейном или дружеском кругу чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Что ж, многие знаменитые люди, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей.

0—50 баллов. Вы слишком замкнуты и живете, избегая общества других людей. Советуем вам быть пообщительнее: это необходимо, в первую очередь, именно для вас самих.

КАКОМУ ТЕРМИНУ СООТВЕТСТВУЕТ КАЖДОЕ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ОПРЕДЕЛЕНИЙ?

1. Приписывание причины наблюдаемому действию или поступку человека.

2. Привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

3. Процесс и переработка человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств, который завершается формированием образа.

4. Отрицательное влияние стрессовой ситуации на деятельность человека, вплоть до ее разрушения.

5. Один из защитных механизмов, которые представляют собой подсознательную замену одной, запретной или практически недостижимой, цели на другую, разрешенную и более доступную, которая хотя бы частично удовлетворяет актуальную потребность.

6. Установление сходства одного человека с другим, направленное на его воспоминание и собственное развитие идентифицируемого с ним лица.

7. Неожиданное для самого человека внезапное нахождение решения какой-либо проблемы, над которой он долго и настойчиво думал.

8. Нарушение нормального хода одного процесса вмешательством другого.

9. Обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг.

10. Душевное облегчение, наступающее у человека после сильных эмоциональных переживаний типа аффекта или стресса.

11. Способность человека избавляться от переживаний по поводу собственных недостатков за счет усиленной работы над собой и развития других позитивных качеств.

12. Некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

13. Внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека.

14. Система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

15. Состояние нужды индивида, личности в чем-то, необходимом для его нормального существования.

16. Автоматическая ответная реакция организма на действие какого-либо внутреннего или внешнего раздражителя.

17. Способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

18. Заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого способа мышления и действий.

19. Положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

20. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других характеристиках.

21. Эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

22. Совокупность свойств личности, определяющих типичные способы ее реагирования на жизненные обстоятельства.

23. Стремление человека к успехам, рассчитанное на повышение его авторитета и признание со стороны окружающих.

24. Сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающееся игнорированием того, что происходит вокруг.

25. Состояние чрезмерной веселости, обычно не вызванное какими-либо объективными обстоятельствами.

26. Обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него.

27. Элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и процесса удовлетворения актуальных потребностей.

28. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний.

Литература (основная)

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник для вузов. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 294 с.
2. Ботавина, Р. Н. Этика менеджмента: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 192 с.
3. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение: учебник. – М. : Дело, 2004. – Т. 2. – 719 с.
4. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 367 с.
5. Колесникова, Н. Л. Деловое общение: учебное пособие. – 4-е изд., испр. – М.: Флинта, 2005. – 151 с.
6. Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие для вузов. – М.: Логос, 2005. – 312 с.
7. Кузин, Ф. А. Имидж бизнесмена. – М., 1996. – 304 с.
8. Кузин, Ф. А. Культура делового общения: практическое пособие. – М.: Ось-89, 2005. – 319 с.
9. Ладанов, И.Д. Мастерство делового взаимодействия — М., 1989.
10. Мальханова, И. А. Деловое общение: учебное пособие для вузов. – М.: Акад. проект, 2005. – 221 с.
11. Морозов, А. В. Деловая психология: учебник для студентов высших и средних учебных заведений. – М.: Акад. проект, 2005. – 1036 с.
12. Панасюк, А. Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М. : Дело, 1998. – 240 с.
13. Петрунин, Ю. Ю. Этика бизнеса: учебное пособие. – М.: Дело, 2000. – 280 с.
14. Практикум-инструментарий по формированию культуры делового общения. /Сост. Е.Н. Алисейко. – Севастополь, 2010.
15. Психология и этика делового общения: учебник для вузов/ под ред. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ, 2003. – 415 с.
16. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учебное пособие. – М.: Инф.-внедр. центр«Маркетинг», 1999. – 200 с.
17. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и

управления: учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 407 с.

18. Титова, Л. Г. Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. – М.: ЮНИТИ, 2005. – 271 с.

19. Шепель, В.М. Управленческая этика. — М., 1989.

20. Шепель, В. М. Домашний имидж-консультант. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 251 с.

21. Шепель, В. М. Имиджология. Секреты личного обаяния. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 473 с.

Дополнительная литература

1. Энциклопедия этикета: Правила общения. Речевой этикет. Правила поведения. Гостевой этикет. Застольный этикет. Ваш дом. Имидж современного человека. Деловой этикет. Этикет в компьютерных сетях. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни/ сост. О. И. Максименко. – М. : АСТ, 2000. – 512 с.

2. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для вузов/ авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ, 2004. – 432 с. 96.

3. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 219 с.

4. Алехина, И. Имидж и этикет в бизнесе/. – 2-е изд., испр. – М. : Дело, 2005. – 112 с.

5. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для вузов/ авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ, 2005. – 432 с.

6. Деловой этикет и ведение переговоров: правила хорошего тона с комментариями психолога/ А. В. Ханников – М. : ЭКСМО, 2005. – 383 с.

7. Змановская, Е. В. Руководство по управлению личным имиджем. – СПб. : Речь, 2005. – 143 с.

8. Панасюк, А. Ю. Формирование имиджа. Стратегия, психотехнологии, психотехники. – М. : Омега-Л, 2007. – 266 с.

9. Самохина, Т. С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств: учебное пособие

по профессиональной межкультурной коммуникации. – М. : Р. Валент, 2005. – 215 с.

10. Шотт, Б. Как вести переговоры. Надежно, креативно, успешно: пер. с нем. – М. : Омега-Л, 2006. – 126 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://azps.ru/articles/org/indexdo.html> – Психология: описание психологических тестов, тестирование он-лайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов.

2. http://english.posyo.ru/bus_com.html – «Деловое общение».

3. <http://www.aup.ru/books/m161/> – Скаженик, Е. Н. Деловое общение: учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог: ТРТУ, 2006.

4. <http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/36.htm> – Электронная библиотека. «Менеджмент. Деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний».

Учебное издание

Валентина Михайловна Семьшева

**Практикум по курсу «Психология делового общения»
для студентов всех направлений подготовки бакалавриата**

Редактор Лебедева Е.М.

Подписано к печати 23.04.2014. Формат 60x84¹/₁₆.
Бумага офсетная. Усл. п. л. 3,89. Тираж 100 экз. Изд. 2687.

Издательство Брянской государственной сельскохозяйственной академии.
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянская ГСХА