

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавляирович
Должность: ректор ГБОУ ВО «БАШКОРТОСТАН»
Дата подписания: 09.06.2025 10:51:37
Уникальный программный ключ:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b66901352dd

**ГБОУ ВО «Башкирская академия государственной службы
и управления при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра менеджмента и социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04 Технологии делового взаимодействия

Уровень высшего образования **БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Направленность (направленность) **Организационная психология**

Форма обучения
очно - заочная

Рабочая программа дисциплины Б1.О.04 Технологии делового взаимодействия / сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 37.03.01 Психология

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной психологии протокол № 3 от " 29 " января 2021 г.

Заведующий кафедрой менеджмента
и социальной психологии _____ А.Р. Кудашев

Руководитель ОПОП _____ А.Р. Кудашев

© Биктимирова Н.А., 2021 год
© ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины	4
2 Требования к результатам обучения по дисциплине	4
3 Структура и содержание дисциплины	6
3.1 Структура дисциплины	6
3.2 Содержание разделов дисциплины	6
3.3 Практические занятия (семинары)	9
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9
4.1 Основная литература	9
4.2 Дополнительная литература	9
4.3 Интернет-ресурсы	9
4.4 Методические указания к практическим занятиям (семинарам)	10
4.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий	10
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины	
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины	10

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии делового взаимодействия» являются овладение обучающимися коммуникативной компетентностью, как на межличностном, так и деловом уровнях, овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

Задачи изучения дисциплины «Технологии делового взаимодействия» состоят в следующем:

- познакомить обучающихся с конкретными упражнениями и заданиями профессионального общения;
- сформировать умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми;
- развить навыки межличностного, психологически грамотного взаимодействия.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Использует методы социальной коммуникации при работе в команде. УК-3.2. Обосновывает корректность принимаемых решений в межличностном взаимодействии и проводит анализ деятельности команды.	<u>Знать:</u> Низкий уровень освоения: знать базовые понятия и категории курса; содержание всех разделов данного курса; основные направления, проблемы делового взаимодействия, используемые в них методы, области практического применения знаний этих отраслей. Средний уровень освоения: знать основных стандартные базовые процедуры делового взаимодействия. Высокий уровень освоения: знать методологические и теоретические аспекты делового взаимодействия, средства социального и психологического воздействия на командные отношения и на отношения субъекта с реальным миром. <u>Уметь:</u> Низкий уровень освоения: уметь анализировать различные технологии делового общения с позиций их преимуществ и ограничений. Средний уровень освоения: подбирать на основе анализа и применять стандартные технологии делового общения. Высокий уровень освоения: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности в команде. <u>Владеть навыками:</u> Низкий уровень освоения: владеть основными приемами делового общения. Средний уровень освоения: владеть навыками выбора технологий делового взаимодействия. Высокий уровень освоения: владеть методологией системного, поведенческого, деятельностного и гуманистического подхода к общению.

УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	УК-4.1 Осуществляет устную и письменную коммуникацию на иностранном языке в соответствии с правилами построения речевых фраз. УК-4.2 Осуществляет устную и письменную коммуникацию на русском языке в соответствии с правилами построения речевых фраз.	<u>Знать:</u> Низкий уровень освоения: знать базовые понятия деловой коммуникации в устной и письменной формах. Средний уровень освоения: знать основные виды деловой коммуникации в устной и письменной формах. Высокий уровень освоения: знать основные коммуникативные технологии и их динамику, специфику устных и письменных коммуникаций. <u>Уметь:</u> Низкий уровень освоения: уметь анализировать различные способы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах. Средний уровень освоения: подбирать на основе анализа и применять эффективные технологии деловой коммуникации. Высокий уровень освоения: применять полученные знания эффективной деловой коммуникации в профессиональной деятельности. <u>Владеть навыками:</u> Низкий уровень освоения: владеть основными приемами устных и письменных деловых коммуникаций. Средний уровень освоения: владеть навыками выбора основных приемов устных и письменных деловых коммуникаций. Высокий уровень освоения: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке.
------	--	---	---

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Очно-заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	Семестр 4	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	18	18
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Самостоятельная работа:	90	90
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	22	22
- темы для самостоятельного изучения (2-6)	22	22
- подготовка к практическим занятиям;	22	22
- подготовка к рубежному контролю.	24	24
Вид итогового контроля (зачет)	зачет	зачет

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ темы	Наименование темы	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Введение в речевую коммуникацию	19	2	2	15
2	Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия	19	2	2	15
3	Тренинг коммуникативных умений	19	2	2	15
5	Понятие и принципы делового общения	29	2	2	15
6	Технологии современного делового общения	17	-	2	15
	Итого:	108	8	10	90

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Введение в речевую коммуникацию

Виды речевой деятельности: говорение, письмо, слушание, чтение. Функции языка и речи: информативная, агитационная, эмотивная. Речь и мышление. Речевое мышление. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Коммуникативная грамотность. Модели речевой коммуникации. Речевая норма. Критерии культуры речи. Способы речевого воздействия на личность.

Тема 2 Умения и навыки эффективного профессионального общения
Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций.

Тема 3 Тренинг коммуникативных умений

Организация тренинга. Цели и задачи социально-психологического тренинга.

Принципы организации занятий: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Содержание, формы и методы работы в тренинге. Т– группа: понятие, история возникновения и развития, цели, характерные черты, стадии развития тренинговой группы, условия формирования группы высокого уровня развития. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации.

Тема 4 Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации
Особенности современной деловой риторики. Речевая культура делового человека. Особенности презентации и публичного выступления как жанров деловой коммуникации. Точность, понятность, чистота, выразительность и информативность публичной речи.

Тема 5 Понятие и принципы делового общения

Понятие и особенности делового общения. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении. Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения. Обратная связь.

Тема 6 Технологии современного делового общения Определение понятия «деловое письмо». Основные этапы беседы.

Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе беседы. Основные подходы к ведению совещаний и переговоров. Организация и проведение публичного выступления. Аттракция в деловых отношениях. Элементы аттракции.

Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ темы	Тема практического занятия	Кол-во часов
1-2	2	Тренинг коммуникативных умений	4
3	3	Публичное выступление в процессе профессиональной коммуникации	2
4	4	Работа в малых группах: Понятие и принципы делового общения	2
5	5	Работа в малых группах: Технологии современного делового общения	2
		Итого:	10

3.3 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1. Адамьянц, Т. З. Социальные коммуникации: учебник для вузов / Т. З. Адамьянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06898-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474259>

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст: электронный //

4.2 Дополнительная литература

1. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 2. SMM, рынок М&А : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 507 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14314-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477312>

2. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14309-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477307>

3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908134>

4.3 Периодические издания

1. Психологический журнал / Учредитель Институт психологии РАН; редакционная коллегия А. Л. Журавлев (главный редактор) [и др.]. - Москва, 1980. — Выходит 6 раз в год. — URL: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html

2. Национальный психологический журнал / Учредитель Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова ; редакционная коллегия: Ю.П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. — Москва, 2006. — ежекв. — URL: <http://npsyj.ru>

3. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология / Учредитель Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова ; редакционная коллегия: Ю. П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. — Москва, 1977— . — ежекв. — URL: <http://msupsyj.ru/>

4. Психологические исследования / Учредитель Российская академия образования; редакционная коллегия :В. Ф. Спиридонов (главный редактор) [и др.]. - Москва, 2008 -, - 6 выпусков в год. - URL: <http://psystudy.ru/index.php/about.html>

5. Современная зарубежная психология / Учредитель ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет»; редакционная коллегия: Т. В. Ермолова (главный редактор) [и др.]. - Москва, 2012. - ежекв. - URL: <http://psyjournals.ru/>

4.4 Интернет-ресурсы

№	Наименование Интернет-ресурса	Тип Интернет - ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1	Библиотека психологической литературы BOOKAP (Books of the psychology) [Электронный ресурс]	Сайт	https://bookap.info
2	«Флогистон: Психология из первых рук» [Электронный ресурс]	Сайт	http://flogiston.ru/library
3	Сайт psychology.ru: Психология на русском языке. [Электронный ресурс]	Сайт	http://www.psychology.ru/Library
4	Сайт «Мир психологии». [Электронный ресурс]	Сайт	http://psychology.net.ru/articles
5	Психологический форум MyWord.ru [Электронный ресурс]	Сайт	http://psylib.myword.ru

4.5 Методические указания к практическим занятиям

Цель практических занятий заключается в проработке теоретического материала, систематизированного в ходе проведения лекционных занятий, и приобретении практических навыков и умений в области обобщения и критической оценки исследований актуальных проблем психологии личности, выявления основных тенденций развития современной психологической науки и рассмотрения перспективных путей их практического применения. Основные задачи: систематизировать и обобщить имеющийся теоретический материал в области основ психологии личности и описания теорий личности, развить универсальные и общепрофессиональные компетенции в части анализа и синтеза подходов к описанию особенностей и закономерностей развития личности на протяжении всей жизни человека, использованию этих психологических закономерностей при решении практических задач в сфере личностной диагностики, проведения научного исследования, решения организационных вопросов, психологического просвещения и консультирования и др.

Одним из основных форматов проведения практических занятий является работа в малых группах по анализу конкретных ситуаций (в том числе авторских кейсов) с подготовкой обобщающих и аналитических материалов, на семинарских занятиях основной формат – организованная дискуссия. В ходе анализа конкретных ситуаций обучающиеся делятся на небольшие группы по 5-9 человек в каждой и формируют общую позицию по ситуации. Затем представители групп излагают общегрупповое решение, представляя, в случае необходимости, аналитические материалы. На заключительной стадии занятия преподаватель подводит общий итог по кейсу, либо по проведённой дискуссии.

Практические занятия, таким образом, сочетают в себе индивидуальную и групповую работу обучающихся, а также позволяет сформировать представление об интерактивной работе на занятиях и соответствующие практические навыки. Это обеспечивает актуализацию межпредметных связей, закладывает основу для изучения дисциплин (прохождения практики), связанных с освоением обучающимися основ профессиональной деятельности психолога и получением профессиональных умений и опыта практической деятельности. На семинарских занятиях используется дискуссия, которая

организуется по классической схеме: высказывание своей точки зрения, ответы на вопросы, высказывание мнений других участников. Предполагается, что обучающиеся уже имеют определённое представление о предмете дискуссии, а задача преподавателя, - систематизировать общую картину, углубить знания в определённой области психологии личности, развития и современного состояния проблемных областей науки и практики современной психологической науки.

4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Одна из значимых задач подготовки обучающихся – воспитание навыков самостоятельной работы. Это один из главных резервов повышения качества подготовки специалистов. Система самостоятельной работы обучающихся - это: а) текущая работа над материалом учебной дисциплины (конспектирование лекций, работа с учебниками и ресурсами глобальной сети, электронно-библиотечных систем, выполнение упражнений, подготовка к контрольной работе и практическим занятиям); б) выполнение домашних заданий (подготовка сообщений на семинарах, выполнение индивидуально-творческих заданий, самостоятельное изучение по учебнику и другим источникам тех тем (модулей), входящих в программу, но не раскрытых в ходе лекционных занятий).

4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Справочно-правовые системы «Гарант» и «Консультант-плюс».
2. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
3. Универсальная информационная система «Россия» www.cir.ru
4. Информационно - образовательный портал Республики Башкортостан <https://edu.bashkortostan.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru/>
6. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» <http://znanium.com>

Лекционные и практические занятия проводятся в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 304.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart(договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Учебные программы:

- MicrosoftProjectStandart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)
- Диалог Nibelung (лицензионный договор № 0804/34 от 08.04.2015г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)
- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 315.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.).

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

В образовательном процессе применяются аудитории 304, 315.

Аудитория 304.

Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет

Принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный – 1 шт.

Проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA – шт.1

Экран на штативе 180x180см DinonTripod - 1 шт.

29 посадочных мест.

Доска маркерно - магнитная -1 шт. Доска классная -1 шт.

Аудитория 315.

Ноутбук SamsungNPRV480 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Проектор Acer X1263(1024x768,17000.1,3000 lumen.1xVGA,S-Video,RCA) –1 шт.

Экран настенный моторизированный – 1 шт. Доска магнитно-маркерная - 1 шт.

Трибуна -2 шт.

58 посадочных места.

К рабочей программе прилагаются:

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа.

**ГБОУ ВО «Башкирская академия государственной службы
и управления при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра менеджмента и социальной психологии

Фонд оценочных средств

по дисциплине «Технологии делового взаимодействия»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Форма обучения
очно-заочная

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология по дисциплине «Технологии делового взаимодействия»

Составитель: Н.А. Биктимирова

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры менеджмента и социальной психологии

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине «Технологии делового взаимодействия»

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Технологии делового взаимодействия»**

1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	Семестр 4	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	18	18
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Самостоятельная работа:	90	90
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	22	22
- темы для самостоятельного изучения (2-6)	22	22
- подготовка к практическим занятиям;	24	24
- подготовка к рубежному контролю.		
Вид итогового контроля (зачет)	зачет	зачет

2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром	- Тестирование по лекционному материалу. - Беседа по заданной теме. - Письменные проверочные работы.
	Уметь: - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	- Письменные проверочные работы. - Беседа по заданной теме
	Владеть: пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки	- Беседа по заданной теме. - Письменные проверочные работы. - Выполнение индивидуального творческого задания
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	Знать: - основные коммуникативные технологии и их динамику - специфику публичных коммуникаций	Тестирование по лекционному материалу. - Беседа по заданной теме. - Письменные проверочные работы.

письменной формах на государственн ом языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	<u>Уметь:</u> - применять полученные знания в юридической деятельности	Письменные проверочные работы. - Беседа по заданной теме
	<u>Владеть:</u> - устных деловых коммуникаций (публичного выступления)	- Беседа по заданной теме. - Письменные проверочные работы. Выполнение индивидуального творческого задания

3 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);
- темы для самостоятельного изучения (1-6);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к рубежному контролю.

4 Вопросы для самоподготовки обучающихся

1. Технологии решения конфликтных межличностных ситуаций

Эталонный ответ: Технологии решения конфликтных межличностных ситуаций включают стратегии и техники для урегулирования разногласий между людьми. Основные подходы включают переговоры, компромисс, сотрудничество, приспособление, избегание, а также методы, такие как посредничество и применение силовых мер (в крайних случаях).

Обзор основных способов решения конфликтов:

1. Переговоры:
мирный диалог для обсуждения проблем и поиска взаимовыгодных решений.
2. Компромисс:
частичный отказ каждой стороны от своих первоначальных требований для достижения соглашения.
3. Сотрудничество:
совместная работа над решением проблемы, направленная на достижение общей цели.
4. Приспособление:
одна сторона соглашается с другой, даже если это противоречит её первоначальной позиции.
5. Избегание:
уход от конфликтной ситуации, если её разрешение кажется невозможным или нежелательным.
6. Посредничество:
привлечение третьей стороны для помощи в переговорах и разрешении конфликта.
7. Принуждение:
применение силы или давления для достижения цели, что может быть уместно в некоторых ситуациях.

2. Формы речевой межличностной коммуникации

Эталонный ответ:

Речевая межличностная коммуникация – это процесс обмена информацией, идеями и эмоциями между двумя или более людьми посредством речи. Она включает в себя различные формы, такие как говорение, слушание, чтение и письмо. Межличностная коммуникация может быть вербальной (использование слов) и невербальной (мимика, жесты, интонация). В зависимости от целей и контекста, она может принимать различные формы, например, диалог, монолог, дискуссия, беседа, интервью и т.д.

Формы речевой межличностной коммуникации:

Диалог:

Обмен репликами между двумя или более людьми, направленный на достижение общих целей (например, обмен информацией, решение проблемы, убеждение, развлечение).

Монолог:

Речь одного человека, адресованная аудитории (например, выступление, лекция, рассказ).

Дискуссия:

Дебаты, обсуждение определенной темы с целью обмена мнениями, аргументов, и поиска решения.

Беседа: Неформальный разговор, направленный на общение и установление эмоционального контакта.

Интервью:

Беседа, направленная на получение информации от собеседника.

Устный и письменный диалог:

Обмен репликами через устную или письменную форму (например, телефонный звонок, электронная почта).

Сообщение:

Передача информации в письменной или устной форме.

Инструкция:

Указ, предписание, содержащее конкретные действия, которые следует выполнить.

Типы межличностной коммуникации:

Формальное общение:

Общение, основанное на социальных ролях и правилах (например, деловое общение, общение с незнакомыми людьми).

Неформальное общение:

Общение, основанное на личных отношениях и интересах (например, общение с друзьями, семьей).

Деловое общение:

Общение, направленное на достижение деловых целей (например, переговоры, презентации).

3. Речевой этикет в межличностном общении.

Эталонный ответ:

Речевой этикет в межличностном общении — это совокупность правил и норм поведения, регулирующих способы и формы выражения мыслей, чувств и информации в процессе взаимодействия между людьми. Он способствует созданию комфортной, уважительной и продуктивной атмосферы общения.

Основные принципы речевого этикета:

Вежливость — использование вежливых форм обращения, благодарностей, извинений.

Уважение к собеседнику — учитывать его мнение, не перебивать, слушать внимательно.

Корректность — избегать грубых выражений, оскорблений, нецензурной лексики.

Тактичность — учитывать чувства и личные границы другого человека.

Адаптация речи — подбирать стиль и уровень языка в зависимости от ситуации и собеседника.

Соблюдение правил этикета в различных ситуациях — например, при знакомстве, деловой переписке, публичных выступлениях.

Речевой этикет помогает установить доверие, укрепить отношения и избежать конфликтов в межличностном общении.

4. Риторика как составляющая культуры делового общения.

Эталонный ответ: Риторика является важной составляющей культуры делового общения, поскольку она включает в себя искусство эффективного и убедительного донесения своих мыслей, идей и предложений в профессиональной среде. В контексте делового общения риторика помогает устанавливать доверие, формировать положительный имидж и достигать поставленных целей.

Основные аспекты роли риторики в культуре делового общения:

Умение ясно и убедительно излагать мысли — использование логичных аргументов, структурирование речи.

Эффективное использование вербальных и невербальных средств — тон голоса, мимика, жесты, интонация.

Адаптация стиля речи к аудитории — выбор подходящих слов, уровня формальности.

Навыки убеждения и ведения переговоров — умение аргументировать свою позицию и находить компромиссы.

Этика и тактичность — соблюдение правил этикета, уважение к собеседнику.

Культура делового общения с развитой риторической подготовкой способствует более эффективному взаимодействию, укреплению деловых связей и достижению успеха в профессиональной деятельности.

5. Установление межличностного контакта.

Эталонный ответ: Установление межличностного контакта — это начальный этап взаимодействия между людьми, направленный на создание доверительной и комфортной атмосферы для дальнейшего общения. Этот процесс важен для формирования положительных отношений, эффективного обмена информацией и достижения общих целей.

Основные способы и этапы установления межличностного контакта:

Первое впечатление — важный момент, включающий внешний вид, манеру поведения, улыбку и приветствие.

Вербальные средства — вежливое обращение, небольшие разговоры на нейтральные темы, проявление интереса к собеседнику.

Невербальные средства — зрительный контакт, жесты, мимика, поза, которые помогают установить доверие и показать открытость.

Активное слушание — внимательное восприятие собеседника, подтверждение понимания его слов (кивки, короткие ответы).

Создание комфортной атмосферы — уважение к личному пространству, тактичность и доброжелательность.

Установление межличностного контакта является фундаментом для развития более глубоких и продуктивных отношений в любой сфере — личной или профессиональной.

6. Типы поведения в межличностной коммуникации.

Эталонный ответ: В межличностной коммуникации выделяют различные типы поведения, которые влияют на характер взаимодействия и его результат.

Основные типы поведения можно классифицировать по степени открытости, активности и реакции на собеседника:

Агрессивное поведение

— выражается в нападках, критике, оскорблениях, доминировании. Может привести к конфликтам и ухудшению отношений.

— пример: перебивание, унижение собеседника.

Пассивное поведение

— характеризуется избеганием конфликта, молчаливостью, уступчивостью.

Может создавать ощущение слабости или недоверия.

— пример: избегание выражения своих мнений, отказ от инициативы.

Аффилиативное (дружелюбное) поведение

— проявляется в проявлении доброжелательности, поддержки, уважения к собеседнику. Способствует укреплению доверия и позитивных отношений.

— пример: активное слушание, проявление интереса.

Ассертивное (самоутверждающее) поведение

— сбалансированное поведение, при котором человек выражает свои мысли и чувства честно и уважительно к другим. Способствует конструктивному диалогу и решению конфликтов.

— пример: спокойно отстаивать свою точку зрения без агрессии.

Эти типы поведения могут сочетаться или переходить друг в друга в зависимости от ситуации и личностных особенностей участников коммуникации.

Осознанность в выборе поведения помогает более эффективно взаимодействовать с окружающими и достигать поставленных целей.

7. Виртуальная коммуникация.

Эталонный ответ:

Виртуальная коммуникация — это обмен информацией и взаимодействие между людьми с помощью электронных средств связи, без необходимости личного присутствия. Она стала особенно актуальной в современном мире благодаря развитию интернета, мобильных технологий и социальных сетей.

Основные формы виртуальной коммуникации:

Электронная почта — официальный и деловой обмен сообщениями.

Мессенджеры и чаты — быстрый обмен короткими сообщениями (например, WhatsApp, Telegram).

Социальные сети — взаимодействие через платформы типа Facebook, Instagram, ВКонтакте.

Видеоконференции и видеозвонки — онлайн-встречи с возможностью видеть собеседника (Zoom, Microsoft Teams, Skype).

Форумы и онлайн-доски объявлений — обсуждение тем и обмен мнениями в письменной форме.

Преимущества виртуальной коммуникации:

Быстрота и доступность.

Возможность общения на расстоянии.

Экономия времени и ресурсов.

Особенности и вызовы:

Отсутствие невербальных сигналов (жестов, мимики), что может усложнить понимание.

Возможные недоразумения из-за недостатка контекста.

Необходимость соблюдения этикета и правил делового общения в онлайн-среде.

Виртуальная коммуникация стала важной частью современной жизни, особенно в деловой сфере, образовании и личных отношениях, требуя развития навыков эффективного взаимодействия в цифровой среде.

8. Этика деловых отношений.

Эталонный ответ:

Этика деловых отношений — это совокупность моральных принципов, правил и стандартов поведения, регулирующих взаимодействие участников в профессиональной сфере. Она обеспечивает честность, уважение, доверие и справедливость в деловых контактах, что способствует долгосрочному успеху организаций и укреплению репутации.

Основные принципы этики деловых отношений:

Честность и прозрачность

— открытость в коммуникациях, избегание лжи и мошенничества.

Уважение к партнёрам и коллегам

— проявление такта, терпимости и уважения к мнениям других.

Ответственность

— выполнение своих обязательств, соблюдение договоренностей.

Конфиденциальность

— защита коммерческой тайны и личных данных.

Справедливость

— равное отношение к партнёрам, избегание дискриминации и коррупции.

Профессионализм

— соблюдение стандартов качества, компетентность и этичное поведение.

Значение этики деловых отношений:

Формирует доверие между партнёрами.

Повышает репутацию компании.

Предотвращает конфликты и правовые споры.

Создаёт благоприятную рабочую атмосферу.

Способствует устойчивому развитию бизнеса.

Этика деловых отношений является фундаментом для построения долгосрочных и взаимовыгодных связей в любой сфере деятельности.

9. Психологическая коррекция стиля общения.

Эталонный ответ: Психологическая коррекция стиля общения — это целенаправленная работа, направленная на развитие и совершенствование коммуникативных навыков человека с целью повышения эффективности взаимодействия, устранения негативных моделей поведения и формирования более гармоничных межличностных отношений.

Основные цели психологической коррекции стиля общения:

Осознание собственных коммуникативных особенностей и привычек.

Выявление и устранение деструктивных моделей поведения (например, агрессии, пассивности, избегания).

Формирование навыков активного слушания, эмпатии, ассертивности.

Улучшение умения выражать свои мысли и чувства ясно и тактично.

Повышение уверенности в себе при общении.

Методы психологической коррекции:

Диагностика — выявление особенностей стиля общения через беседы, тесты или наблюдение.

Обучающие тренинги — развитие коммуникативных навыков, ролевые игры.

Когнитивно-поведенческая терапия — изменение негативных установок и автоматических реакций.

Работа с эмоциональным состоянием — управление стрессом, развитие эмоциональной грамотности.

Практика обратной связи — получение конструктивных замечаний и рекомендаций.

Результаты психологической коррекции:

Повышение уровня самоуверенности.

Улучшение межличностных отношений.

Умение конструктивно разрешать конфликты.

Развитие навыков эффективного взаимодействия в различных ситуациях.

Психологическая коррекция стиля общения помогает человеку стать более гибким, тактичным и уверенным в себе собеседником, что способствует

личностному росту и профессиональному развитию.

10. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.

Эталонный ответ: Этапы делового общения — это последовательные стадии взаимодействия участников, направленные на достижение конкретных целей, таких как обмен информацией, решение задач или установление деловых отношений. Каждый этап имеет свои особенности поведения и требования к участникам.

1. Подготовительный этап

Цели: определить цель общения, подготовить информацию, выбрать подходящий формат и участников.

Поведение: сбор информации, планирование разговора, установление контакта, создание положительного настроения. Важно проявлять вежливость и профессионализм.

2. Начальный этап (установление контакта)

Цели: создать доверительную атмосферу, установить взаимопонимание.

Поведение: приветствие, небольшие разговоры на нейтральные темы, проявление интереса к собеседнику, соблюдение этикета.

3. Основной этап (обмен информацией)

Цели: изложение своих позиций, обсуждение вопросов, поиск решений.

Поведение: ясное и логичное выражение мыслей, активное слушание, задавание уточняющих вопросов, уважительное отношение к мнению другого.

4. Заключительный этап (подведение итогов)

Цели: подытожить договоренности, определить дальнейшие шаги.

Поведение: краткое резюме достигнутых договоренностей, выражение благодарности за сотрудничество, уточнение сроков и ответственности.

5. Финальный этап (завершение)

Цели: завершить общение в позитивной атмосфере.

Поведение: вежливое прощание, пожелания успехов или дальнейшего сотрудничества.

Особенности поведения на каждом этапе:

Важно соблюдать деловой этикет и тактичность.

Проявлять активное слушание и эмпатию.

Уметь управлять эмоциями и избегать конфликтных ситуаций.

Быть готовым к гибкому реагированию в зависимости от ситуации.

Эффективное прохождение всех этапов делового общения способствует достижению поставленных целей и укреплению деловых отношений.

11. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.

Эталонный ответ: Стратегии ведения переговоров — это различные подходы и тактики, используемые для достижения выгодных условий и согласия сторон.

Эффективное использование психологических и этических методов помогает укрепить доверие, повысить вероятность успешного исхода и сохранить деловые отношения.

Основные стратегии ведения переговоров:

Кооперативная (сотрудничество)

Стремление к взаимовыгодному решению.

Важна открытая коммуникация, поиск компромиссов.

Использование методов активного слушания, эмпатии.
Конкурентная (отстаивание своих интересов)
Ориентация на максимизацию выгоды.
Использование аргументации, давления, убеждения.
Может включать тактики «жесткого» поведения.
Компромиссная
Поиск среднего решения, устраивающего обе стороны.
Важна гибкость и готовность к уступкам.
Адаптивная (учитывающая ситуацию)
Выбор тактики в зависимости от контекста и участников.
Использование различных методов в ходе переговоров.
Использование психологических способов влияния:
Эмпатия — понимание и признание чувств собеседника помогает установить доверие.
Активное слушание — демонстрация внимания к мнению партнера способствует его расположению.
Создание доверия — честность, открытость и последовательность в действиях.
Психологическая установка — формирование позитивного настроения и уверенности у обеих сторон.
Использование авторитета — привлечение экспертов или авторитетных источников для подкрепления своих аргументов.
Обращение к ценностям — подчеркивание общих целей и интересов.
Этические способы влияния:
Честность и прозрачность — избегать лжи или манипуляций.
Уважение к партнеру — учитывать интересы другой стороны.
Договоренность о правилах — соблюдать договоренности и обязательства.
Обоснованность аргументов — подкреплять свои позиции фактами и логикой.
Избегание давления и принуждения — создавать условия для добровольного согласия.
Эффективные переговоры требуют сочетания правильных стратегий с этическими принципами и психологическими методами воздействия. Это помогает не только добиться желаемого результата, но и сохранить долгосрочные деловые отношения, основанные на доверии и уважении.

12. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.

Эталонный ответ: Деловое общение в рабочей группе — это процесс обмена информацией, идеями и мнениями между участниками для достижения общих целей. Эффективное взаимодействие способствует повышению продуктивности, укреплению командного духа и созданию позитивной рабочей атмосферы.

Основные модели поведения делового общения в рабочей группе:

1. Партнерская модель

Описание: участники взаимодействуют на равных, проявляют уважение и доверие друг к другу.

Особенности поведения: активное слушание, конструктивная критика, совместное принятие решений, поддержка инициатив.

Плюсы: способствует развитию командного духа, повышает мотивацию.

2. Иерархическая модель

Описание: взаимодействие строится по принципу руководитель — подчинённые.

Особенности поведения: подчинённые следуют указаниям руководителя,

руководитель даёт задания и контролирует их выполнение.

Плюсы: ясность ролей, эффективность при выполнении конкретных задач.

3. Конкурентная модель

Описание: участники борются за лидерство или лучшие идеи, могут проявлять настойчивость или даже конфронтацию.

Особенности поведения: выражение своих мнений без учета мнений других, возможна критика или сопротивление.

Плюсы: стимулирует развитие новых идей, но может снижать атмосферу доверия.

4. Компромиссная модель

Описание: стороны ищут взаимоприемлемое решение через уступки и переговоры.

Особенности поведения: готовность к диалогу, поиск баланса интересов, уступки ради достижения общего результата.

Плюсы: способствует быстрому решению конфликтов и согласованию интересов.

Важные аспекты поведения в рабочей группе:

Коммуникабельность — умение ясно выражать свои мысли и слушать других.

Эмоциональный интеллект — управление своими эмоциями и понимание чувств коллег.

Готовность к сотрудничеству — открытость к новым идеям и конструктивной критике.

Ответственность — выполнение своих обязанностей и соблюдение договоренностей.

Уважение к мнениям других — создание атмосферы доверия и взаимного уважения.

Выбор модели поведения зависит от целей группы, ситуации и корпоративной культуры. Эффективное деловое общение в рабочей группе предполагает гибкость, уважение и профессионализм со стороны участников для достижения общих целей и поддержания позитивных межличностных отношений.

13. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.

Эталонный ответ: Социально-психологический климат коллектива — это совокупность эмоциональных, межличностных и психологических условий, складывающихся в коллективе, отражающих уровень доверия, взаимопонимания, поддержки и общего настроения участников. Этот климат оказывает значительное влияние на эффективность работы, деловые отношения и общее настроение в организации.

Влияние социально-психологического климата на деловые отношения:

1. Положительный климат

Характеристики: доверие, уважение, открытость, поддержка инициатив.

Влияние:

Повышается мотивация сотрудников.

Улучшается коммуникация и взаимодействие.

Уменьшается конфликтность и стрессовые ситуации.

Повышается качество выполнения задач и инновационность.

2. Негативный климат

Характеристики: недоверие, конфликты, недоброжелательность, отсутствие поддержки.

Влияние:

Снижается продуктивность труда.

Усиливаются конфликты и недопонимания.

Ухудшается психологическое состояние сотрудников.

Возникают препятствия для эффективного делового взаимодействия.

Основные факторы, формирующие социально-психологический климат:

Коммуникация: уровень открытости и честности в общении.

Уровень доверия: вера в честность и компетентность коллег.

Уважение и признание: отношение к сотрудникам как к равноправным участникам.

Поддержка и сотрудничество: готовность помогать друг другу.

Ровные отношения: отсутствие дискриминации или фаворитизма.

Значение для деловых отношений:

Хороший социально-психологический климат способствует созданию атмосферы сотрудничества и взаимного уважения, что повышает эффективность работы.

Он помогает снизить уровень конфликтов и стрессов, что важно для поддержания профессиональной атмосферы.

В условиях позитивного климата легче внедрять изменения, развивать инновации и достигать поставленных целей.

Социально-психологический климат коллектива — ключевой фактор успешных деловых отношений. Его формирование требует внимания руководства к межличностным аспектам взаимодействия, создания условий доверия и поддержки. Поддерживая позитивный климат, организация обеспечивает стабильную работу коллектива и достижение высоких результатов.

14. Проблема лидерства и деловые отношения.

Эталонный ответ: Проблема лидерства и деловые отношения — это важная тема, которая напрямую влияет на эффективность работы коллектива, атмосферу в организации и достижение бизнес-целей. Лидерство определяет стиль взаимодействия, уровень мотивации сотрудников и качество деловых отношений внутри команды.

Влияние лидерства на деловые отношения:

1. Типы лидерства и их влияние

Авторитарное лидерство

Характеристики: жесткий контроль, строгие указания, минимальная самостоятельность сотрудников.

Влияние: может обеспечить быстрое выполнение задач, но снижает инициативность и доверие. В деловых отношениях возникает дистанция и недоверие.

Демократическое (участие) лидерство

Характеристики: участие сотрудников в принятии решений, уважение мнений.

Влияние: способствует развитию доверия, укреплению командного духа и позитивных деловых отношений.

Либеральное (отпускающее) лидерство

Характеристики: минимальное вмешательство руководителя, высокая автономия сотрудников.

Влияние: подходит для опытных команд; при неправильном использовании может привести к разобщенности.

Трансформационное лидерство

Характеристики: вдохновение, мотивация к развитию, личностный пример.
Влияние: укрепляет эмоциональную связь между руководителем и командой, повышает лояльность и деловую активность.

2. Проблемы лидерства в контексте деловых отношений

Недостаток доверия между руководителем и сотрудниками.

Конфликты из-за авторитарного или непоследовательного стиля.

Недостаточная коммуникация и обратная связь.

Отсутствие поддержки инициативы и развития персонала.

Неумение мотивировать команду или управлять конфликтами.

Важность эффективного лидерства для деловых отношений:

Хороший лидер создает атмосферу доверия, уважения и взаимопонимания.

Он способствует развитию командного духа и повышению мотивации.

Эффективное взаимодействие с руководством помогает сотрудникам чувствовать свою значимость и ответственность.

Лидерство влияет на корпоративную культуру, которая формирует стиль делового общения.

Проблема лидерства — это ключевой фактор формирования здоровых деловых отношений в коллективе. Эффективный лидер умеет сочетать профессиональные навыки с эмоциональной грамотностью, создавая условия для доверия, поддержки и совместного достижения целей. Развитие лидерских качеств у руководителей способствует укреплению корпоративной культуры и повышению общей эффективности организации.

15. Стресс и его влияние на процесс делового общения.

Эталонный ответ:

Стресс и его влияние на процесс делового общения — важная тема, поскольку стрессовые ситуации могут существенно влиять на качество взаимодействия между участниками деловых отношений, а также на эффективность работы и психологическое состояние сотрудников.

Что такое стресс в контексте делового общения?

Стресс — это реакция организма и психики на внешние или внутренние раздражители, вызывающие эмоциональное напряжение, тревогу или дискомфорт. В деловой сфере стресс может возникать из-за высокой нагрузки, конфликтных ситуаций, неопределенности, давления сроков или межличностных конфликтов.

Влияние стресса на деловое общение:

1. Нарушение коммуникации

Стресс снижает способность ясно выражать свои мысли и слушать других.

Может привести к недопониманию, неправильной интерпретации сообщений и конфликтам.

В условиях высокого стресса участники могут избегать открытого диалога или проявлять агрессию.

2. Эмоциональная реактивность

Стресс усиливает эмоциональные реакции, что может привести к вспышкам гнева или обид.

Это ухудшает атмосферу в коллективе и мешает конструктивному решению проблем.

3. Снижение доверия и взаимопонимания

В состоянии стресса люди склонны воспринимать слова и действия коллег

негативно.

Возникает недоверие, что мешает развитию деловых отношений.

4. Проблемы с принятием решений

Стресс ухудшает способность анализировать ситуацию и принимать взвешенные решения.

Это может привести к ошибкам или задержкам в работе.

5. Физические проявления

Усталость, раздражительность, снижение работоспособности — все это влияет на качество взаимодействия.

Как управлять стрессом для улучшения делового общения:

Развитие эмоциональной грамотности: умение распознавать свои эмоции и управлять ими.

Создание поддерживающей атмосферы: поощрение открытости и взаимопомощи.

Обеспечение ясных коммуникаций: четкое изложение целей и ожиданий.

Обучение стрессоустойчивости: тренинги по управлению стрессом и конфликтами.

Организация рабочего времени: избегание перегрузок и создание условий для отдыха.

Стресс негативно влияет на процесс делового общения, снижая его эффективность и качество межличностных отношений. Для успешной работы коллектива важно уметь распознавать признаки стресса у себя и коллег, а также применять методы его снижения для поддержания позитивной атмосферы и продуктивного взаимодействия.

16. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.

Эталонный ответ: Этика делового общения — это совокупность моральных принципов и правил поведения, регулирующих взаимодействие участников деловой сферы. Соблюдение этических норм способствует укреплению доверия, повышению профессионализма и созданию позитивной атмосферы в организации.

Общие принципы этики делового общения:

Честность и правдивость

Предоставлять достоверную информацию, избегать лжи и искажения фактов.

Быть открытым и прозрачным в своих действиях.

Уважение к собеседнику

Учитывать мнения и интересы других участников коммуникации.

Проявлять тактичность, вежливость и уважение независимо от ситуации.

Ответственность

Осознавать последствия своих слов и поступков.

Выполнять обещания и обязательства.

Конфиденциальность

Соблюдать тайну деловых данных и личной информации коллег и партнеров.

Не разглашать служебную информацию без разрешения.

Объективность и справедливость

Оценивать ситуации беспристрастно, избегать предвзятости и дискриминации.

Стремиться к равноправию в отношениях.

Профессионализм

Соблюдать нормы делового этикета, поддерживать высокий уровень компетентности.

Постоянно развиваться и совершенствовать свои навыки.

Образцы поведения в рамках этики делового общения:

Вежливость и тактичность: приветствие, благодарность, уважительное отношение к мнению собеседника.

Активное слушание: внимательное выслушивание, уточнение информации, проявление интереса.

Пунктуальность: своевременное выполнение договоренностей, соблюдение сроков.

Корректное выражение мнений: избегание оскорблений, критики в личных выражениях.

Поддержка коллег: помощь при необходимости, создание благоприятной рабочей атмосферы.

Избегание конфликтных ситуаций: конструктивное решение разногласий, уважительное обсуждение проблем.

Этичное использование ресурсов: бережное отношение к имуществу компании, соблюдение правил использования служебных средств.

Этика делового общения — основа профессиональных отношений и корпоративной культуры. Соблюдение общих принципов помогает создавать доверительную атмосферу, повышает эффективность взаимодействия и способствует достижению общих целей организации.

17. Этикет и культура делового общения.

Эталонный ответ: Этикет и культура делового общения — важные компоненты профессиональной деятельности, обеспечивающие эффективное взаимодействие, уважение и доверие между участниками деловых отношений. Соблюдение правил этикета способствует созданию позитивной рабочей атмосферы и укреплению репутации компании.

Что такое деловой этикет и культура делового общения?

Деловой этикет — совокупность правил поведения, принятых в профессиональной среде, регулирующих взаимодействие между коллегами, партнерами и клиентами.

Культура делового общения — уровень развития навыков коммуникации, проявляемых в уважительном, тактичном и профессиональном поведении.

Основные принципы этикета и культуры делового общения:

Вежливость и уважение

Приветствие, благодарность, извинения при необходимости.

Уважительное отношение к мнению собеседника независимо от ситуации.

Пунктуальность

Соблюдение сроков встреч, договоренностей и обязательств.

Одежда и внешний вид

Соответствие дресс-коду компании и ситуации (деловой стиль).

Аккуратность и опрятность.

Коммуникация

Использование вежливых форм обращения (например, «Вы», «господин/госпожа»).

Активное слушание, ясное выражение мыслей.

Умение вести конструктивный диалог без конфликтов.

Обращение с информацией

Соблюдение конфиденциальности.

Корректное использование электронной почты, телефонных разговоров и других средств связи.

Этикет при встречах и переговорах

Правильное приветствие (рукопожатие, улыбка).

Соблюдение очередности выступлений.

Внимательное отношение к деталям (например, обмен визитками).

Поведение в коллективе

Поддержка коллег, избегание сплетен и конфликтов.

Проявление инициативы и ответственности.

Образцы поведения в рамках делового этикета:

Встречая коллег или партнеров — здороваться с улыбкой и рукопожатием.

В ходе переговоров — слушать внимательно, избегать перебиваний.

При использовании электронной почты — писать четко, корректно, избегая сленга.

В случае опоздания — заранее предупредить о задержке.

В конце встречи — поблагодарить за время и сотрудничество.

Этикет и культура делового общения создают основу для успешных профессиональных отношений. Их соблюдение помогает укреплять доверие, повышать репутацию компании и достигать общих целей в деловой сфере.

Постоянное развитие навыков этичного поведения — залог долгосрочного успеха в бизнесе.

18. Виды и формы делового общения.

Эталонный ответ: Виды и формы делового общения — это различные способы и способы взаимодействия участников профессиональной деятельности, направленные на эффективное достижение целей организации и поддержание деловых отношений.

Виды делового общения

Вербальное деловое общение

Устное: переговоры, совещания, телефонные разговоры, презентации, деловые беседы.

Письменное: деловые письма, отчеты, протоколы, электронная переписка, договоры.

Невербальное деловое общение

Мимика, жесты, позы.

Внешний вид и манеры поведения.

Интонация и тембр голоса.

Формальное и неформальное общение

Формальное: официальные встречи, совещания, презентации, деловые переговоры.

Неформальное: дружеские беседы, корпоративные мероприятия, неофициальные встречи.

Групповое и индивидуальное общение

Индивидуальное: беседы один на один с руководителем или коллегой.

Групповое: совещания, конференции, командные обсуждения.

Формы делового общения

Личное (личностное)

Встречи лицом к лицу — переговоры, консультации, собеседования.

Телефонное

Обмен информацией по телефону — быстрый способ связи для уточнения деталей или обсуждения вопросов.

Письменное

Электронная почта, деловые письма, отчеты, протоколы — позволяют зафиксировать информацию и обеспечить документальную основу взаимодействия.

Виртуальное (онлайн)

Видеоконференции (Zoom, Teams), чаты в мессенджерах (WhatsApp, Slack), корпоративные порталы — современные средства удаленного взаимодействия.

Межличностное (неформальное)

Общение в неофициальной обстановке — корпоративные мероприятия, совместный отдых.

Разнообразие видов и форм делового общения позволяет адаптировать коммуникацию под конкретные ситуации и цели. Эффективное использование различных способов взаимодействия способствует укреплению деловых связей и повышению результативности работы организации.

19. Межличностное общение и критерии его эффективности.

Эталонный ответ: Межличностное общение — это процесс обмена информацией, эмоциями и отношениями между двумя или более людьми в рамках профессиональной или личной сферы. В деловом контексте оно играет важную роль в формировании доверия, сотрудничества и командного духа.

Основные характеристики межличностного общения

Личностный аспект: включает эмоциональные реакции, невербальные сигналы, уровень доверия.

Двусторонний процесс: предполагает активное участие обеих сторон.

Контекстуальность: зависит от ситуации, целей и отношений участников.

Критерии эффективности межличностного общения

Понимание и ясность

Собеседники правильно воспринимают и интерпретируют информацию.

Сообщения передаются четко и однозначно.

Обратная связь

Наличие реакции, подтверждающей понимание или уточнение информации.

Взаимное уточнение и корректировка сообщений.

Доверие и уважение

Участники чувствуют себя комфортно, проявляют уважение к мнению друг друга.

Отсутствие конфликтов и недоразумений.

Эмоциональный контакт

Уровень эмпатии, способность распознавать и учитывать эмоциональное состояние собеседника.

Активное слушание

Внимательное восприятие информации, демонстрация интереса (кивки, вопросы).

Соответствие невербальных сигналов

Жесты, мимика, интонация соответствуют содержанию сообщения.

Достижение целей общения

Решение поставленных задач, согласование действий или понимание ситуации.

Этичность и тактичность

Соблюдение правил делового этикета, уважительное отношение к собеседнику.

Эффективное межличностное общение — это не только передача информации, но и создание позитивных отношений между участниками. Соблюдение критериев эффективности способствует укреплению доверия, повышению продуктивности работы и достижению общих целей в профессиональной сфере.

20. Деловая беседа, приемы влияния на партнера

Эталонный ответ: Деловая беседа — это форма делового общения, направленная на достижение конкретных целей, таких как обмен информацией, согласование решений, решение проблем или установление деловых отношений. Эффективная деловая беседа требует умения правильно вести диалог и использовать приемы влияния на партнера для достижения положительного результата.

Основные особенности деловой беседы

Целенаправленность — направлена на решение конкретных задач.

Структурированность — обычно имеет четкую организацию (вступление, основная часть, завершение).

Взаимное уважение и тактичность — соблюдение правил делового этикета.

Использование специальных приемов для убеждения и влияния.

Приемы влияния на партнера в деловой беседе

Активное слушание

Внимательное восприятие собеседника, подтверждение понимания его позиции (например, перефразирование).

Демонстрация заинтересованности и уважения.

Использование аргументов

Представление логичных и убедительных доводов, подкреплённых фактами и данными.

Использование статистики, примеров из практики.

Построение доверия

Честность и открытость в общении.

Соблюдение договорённостей и обязательств.

Обращение к интересам партнера

Учет потребностей и целей собеседника при формулировке предложений.

Демонстрация выгоды для обеих сторон.

Использование эмоциональных приемов

Вовлечение эмоций для усиления убеждающего эффекта (например, демонстрация уверенности или энтузиазма).

Умение распознавать эмоциональное состояние партнера.

Создание ситуации взаимного выигрыша

Предложение решений, выгодных обеим сторонам, что повышает мотивацию к согласию.

Использование так называемых «зеркальных» методов

Подражание жестам или интонации собеседника для установления контакта и повышения доверия.

Позитивное подкрепление

Поощрение согласия или поддержки со стороны партнера (например, похвала за конструктивный подход).

Умение задавать правильные вопросы

Вопросы помогают понять позицию собеседника и направляют диалог в нужное русло.

Контроль за тоном и невербальными сигналами

Поддержание спокойного тона голоса, дружелюбной мимики и жестов для создания благоприятной атмосферы.

Эффективные приемы влияния позволяют не только убедить партнера в своей правоте или необходимости определенного решения, но и укрепить деловые отношения, повысить уровень доверия и совместной ответственности. Важна искренность, тактичность и умение слушать — ключевые компоненты успешной деловой беседы.

21. Теории конфликта и технологии успешного межличностного общения и взаимодействия.

Эталонный ответ: Теории конфликта и технологии успешного межличностного общения и взаимодействия — это важные концепции и практические методы, которые помогают понять природу конфликтов, управлять ими и строить эффективное взаимодействие в деловой и личной сферах.

Теории конфликта

Теория структурных конфликтов

Конфликты возникают из-за организационных структур, ролей, ресурсов или правил.

Решение включает изменение структуры, перераспределение ресурсов или уточнение ролей.

Теория межличностных конфликтов

Причина — несовпадение интересов, ценностей или личностных характеристик участников.

Важна работа с эмоциями и развитие эмпатии.

Теория конфликта как процесса

Конфликт — это динамический процесс с этапами: инициирование, эскалация, разрешение.

Управление — вмешательство на ранних стадиях для предотвращения эскалации.

Теория конфликта как ресурса

Конфликт может стимулировать развитие, инновации и изменения при правильном управлении.

Использование конфликта для поиска новых решений.

Теория по Льюису Керцнеру

Конфликт — естественная часть любой деятельности; его нельзя полностью устранить, можно только управлять им.

Технологии успешного межличностного общения и взаимодействия

Активное слушание

Внимательное восприятие собеседника, подтверждение понимания (перефразирование).

Помогает снизить недоразумения и укрепить доверие.

Эмпатия

Способность понять чувства и точку зрения другого человека.

Создает атмосферу взаимопонимания.

Управление эмоциями

Контроль своих эмоций и распознавание эмоционального состояния партнера.
Помогает избегать конфликтных ситуаций.
Позитивная коммуникация
Формулировки в позитивной форме, избегание обвинений и критики.
Стимулирует конструктивный диалог.
Разрешение конфликтов через компромисс
Поиск решений, устраивающих обе стороны (win-win).
Важен диалог и готовность к уступкам.
Техники деэскалации конфликта
Уменьшение напряженности через спокойствие, смену темы или временное прекращение обсуждения при необходимости.
Обратная связь
Регулярное уточнение понимания и ясное выражение своих мыслей.
Невербальное взаимодействие
Контроль жестов, мимики, интонации для создания доверительной атмосферы.
Построение доверия
Честность, последовательность в действиях и соблюдение договоренностей.
Навыки переговоров
Умение находить компромиссы, аргументировать свою позицию и слушать оппонента.
Понимание теорий конфликта помогает выявлять причины возникновения конфликтных ситуаций и выбирать подходящие стратегии их разрешения.
Современные технологии межличностного взаимодействия способствуют созданию доверительных отношений, повышению эффективности коммуникации и предотвращению конфликтов или их конструктивному разрешению. Важны искренность, тактичность, умение слушать и находить компромиссы — ключевые компоненты успешного общения в любой сфере деятельности.

22. Роль чувств и эмоций в межличностном общении.

Эталонный ответ: Роль чувств и эмоций в межличностном общении играет важную и многогранную роль, поскольку они существенно влияют на качество взаимодействия, формирование доверия и понимания между людьми.

Значение чувств и эмоций в межличностном общении

Создание эмоциональной связи

Чувства и эмоции помогают установить близость и доверие между собеседниками.

Эмоциональный отклик способствует укреплению взаимопонимания.

Выражение внутреннего состояния

Эмоции служат средством передачи настроения, отношения к ситуации или человеку.

Они помогают понять истинные мотивы и реакции собеседника.

Влияние на восприятие и интерпретацию информации

Эмоциональное состояние влияет на то, как человек воспринимает слова и действия другого.

Положительные эмоции способствуют более открытому диалогу, а негативные — могут вызывать недоверие или конфликт.

Регуляция поведения

Чувства управляют реакциями: радость вызывает желание продолжать общение,

гнев — может привести к конфликту.

Осознание своих эмоций помогает контролировать поведение.

Мотивация к взаимодействию

Эмоции стимулируют желание поддерживать или развивать отношения (например, благодарность, симпатия).

Они могут побуждать к совместным действиям или решению проблем.

Облегчение или усложнение коммуникации

Искренние чувства создают атмосферу доверия и открытости.

Непроявленные или подавленные эмоции могут вести к недопониманию или напряженности.

Важные аспекты работы с чувствами и эмоциями в общении

Самоосознание: умение распознавать свои чувства помогает управлять ими и избегать импульсивных реакций.

Эмпатия: способность понять эмоциональное состояние другого человека способствует более чуткому взаимодействию.

Техника эмоциональной регуляции: контроль своих эмоций позволяет сохранять спокойствие в сложных ситуациях.

Вербальное и невербальное выражение чувств: правильное использование жестов, мимики, интонации усиливает эффективность коммуникации.

Умение слушать эмоциональные сигналы партнера: помогает лучше понять его потребности и настроения.

Чувства и эмоции являются неотъемлемой частью межличностного общения, влияя на его качество, глубину и результативность. Их правильное распознавание, выражение и управление ими позволяют строить доверительные отношения, избегать конфликтов и достигать взаимопонимания. Внимание к эмоциональному состоянию собеседника — ключ к успешной коммуникации в любой сфере жизни.

23. Личностные факторы коммуникации.

Эталонный ответ: Личностные факторы коммуникации — это индивидуальные особенности и качества человека, которые влияют на его способность эффективно взаимодействовать с другими. Они определяют стиль общения, уровень эмпатии, умение слушать и выражать свои мысли, а также способность устанавливать доверительные отношения.

Основные личностные факторы, влияющие на коммуникацию

Самооценка

Уверенность в себе способствует открытому и позитивному общению.

Низкая самооценка может вызывать застенчивость, неуверенность и избегание контактов.

Эмоциональный интеллект

Способность распознавать, понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других.

Высокий уровень эмоционального интеллекта способствует эмпатии и конструктивному взаимодействию.

Коммуникативные навыки

Умение ясно выражать свои мысли, слушать собеседника, задавать вопросы.

Развитые навыки помогают избегать недоразумений и конфликтов.

Толерантность и открытость

Готовность принимать разные точки зрения и уважать мнение другого человека. Способствует созданию доверительной атмосферы.

Личностные ценности и установки

Влияние ценностей (например, честности, уважения) на стиль общения.

Они формируют отношение к собеседнику и к процессу взаимодействия.

Настроение и психологическое состояние

Положительное настроение способствует более открытому общению.

Стресс или негативные эмоции могут мешать конструктивному диалогу.

Социальный опыт

Образование, жизненный опыт, межличностные отношения формируют навыки коммуникации.

Чем больше опыта — тем легче адаптироваться к разным ситуациям.

Личностные особенности (темперамент)

Характеристики типа темперамента (сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик) влияют на стиль общения: активность, эмоциональность, реактивность.

Стремление к развитию

Желание учиться новым навыкам общения способствует улучшению межличностных отношений.

Личностные факторы играют ключевую роль в эффективности коммуникации: они определяют как внутреннее состояние человека, так и его внешний стиль взаимодействия с окружающими. Осознание своих личностных особенностей позволяет развивать навыки межличностного общения, устранять барьеры и строить гармоничные отношения как в профессиональной сфере, так и в личной жизни.

24. Стили и особенности ведения деловых переговоров.

Эталонный ответ: Стили и особенности ведения деловых переговоров — это различные подходы и методы взаимодействия сторон, а также характерные черты, определяющие эффективность и результативность переговорного процесса.

Основные стили ведения деловых переговоров

Агрессивный стиль

Характеризуется настойчивостью, стремлением навязать свою точку зрения любой ценой.

Используются давление, угрозы, ультиматумы.

Может привести к конфликтам и разрушению отношений, но иногда эффективен при необходимости добиться быстрого результата.

Пассивный стиль

Предполагает уступчивость, избегание конфронтации, отказ от отстаивания своих интересов.

Может привести к тому, что интересы стороны остаются неучтенными или ущемленными.

Компромиссный стиль

Стремление найти решение, устраивающее обе стороны.

Важна готовность к уступкам и поиску взаимовыгодных решений.

Обычно способствует сохранению деловых отношений.

Кооперативный (сотруднический) стиль

Ориентация на совместное достижение целей, поиск взаимовыгодных решений.

Ведется открытый диалог, доверие и уважение к партнеру.

Самый эффективный для долгосрочного сотрудничества.

Конкурентный стиль

Стремление добиться своих целей любой ценой, иногда в ущерб интересам другой стороны.

Используются аргументы, давление, демонстрация силы.

Может быть уместен в ситуациях конкуренции или при необходимости защиты важных интересов.

Особенности ведения деловых переговоров

Подготовка: тщательное изучение информации о партнере, определение целей и возможных вариантов решения.

Умение слушать: активное слушание помогает понять потребности и интересы другой стороны.

Гибкость: способность адаптировать стратегию в зависимости от ситуации и реакции собеседника.

Эмоциональный контроль: сохранение спокойствия и уверенности даже в сложных ситуациях.

Ясность и конкретика: четкое формулирование своих предложений и требований.

Использование аргументов: подкрепление своих позиций фактами и логикой.

Умение находить компромиссы: готовность идти на уступки ради достижения общего соглашения.

Этика и честность: соблюдение деловой этики способствует укреплению доверия и долгосрочным отношениям.

Выбор стиля ведения деловых переговоров зависит от ситуации, целей и характера партнеров. Эффективные переговоры требуют гибкости, умения слушать, эмоциональной устойчивости и профессионализма. Успешное ведение переговоров способствует укреплению деловых связей, достижению выгодных условий сотрудничества и построению доверительных отношений с партнерами.

25. Невербальные особенности делового общения.

Эталонный ответ:

Невербальные особенности делового общения — это совокупность жестов, мимики, поз, интонаций и других невербальных средств, которые дополняют или заменяют вербальную речь и существенно влияют на эффективность взаимодействия в деловой сфере.

Основные невербальные средства делового общения

Мимика

Выражение лица передает эмоции, отношение к собеседнику или ситуации.

Улыбка способствует созданию доверительной атмосферы; серьезное выражение — демонстрирует важность темы.

Жесты

Использование рук и движений помогает подчеркнуть важные моменты, выразить согласие или несогласие.

Открытые жесты (расправленные руки) создают ощущение искренности и доверия; скрещенные руки могут восприниматься как закрытость.

Поза и осанка

Прямая осанка свидетельствует о уверенности и профессионализме.

Неподвижность или неуверенная поза могут восприниматься как неуверенность или незаинтересованность.

Контакт глаз

Удержание зрительного контакта показывает заинтересованность, честность и

уважение.

Чрезмерное или недостаточное зрительное взаимодействие может восприниматься негативно.

Интонация и тембр голоса

Модуляция голоса помогает подчеркнуть важные моменты, выразить уверенность или сочувствие.

Тон, громкость и скорость речи влияют на восприятие собеседника.

Расстояние (личное пространство)

Соблюдение комфортной дистанции создает ощущение уважения и доверия.

Нарушение личного пространства может вызвать дискомфорт или агрессию.

Внешний вид и одежда

Стиль одежды соответствует деловой этике и создает первое впечатление о человеке.

Аккуратность и соответствие дресс-коду важны для установления профессионального имиджа.

Значение невербальных особенностей в деловом общении

Дополнение вербальной информации: невербальные сигналы усиливают или смягчают смысл сказанного.

Передача эмоций и настроения: помогают понять истинные чувства собеседника.

Установление доверия: искренние жесты, контакт глаз и открытая поза способствуют укреплению деловых отношений.

Обнаружение противоречий: несогласованность между словами и невербальными сигналами может указывать на ложь или скрытые мотивы.

Управление ситуацией: невербальные средства позволяют контролировать атмосферу переговоров или встречи.

Невербальные особенности делового общения играют ключевую роль в формировании впечатления, установлении доверия и эффективности взаимодействия. Осознанное использование жестов, мимики, позы и интонаций помогает достигать целей коммуникации, избегать недоразумений и строить профессиональные отношения на основе взаимного уважения и понимания.

26. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.

Эталонный ответ:

Конфликтные ситуации в деловом общении — это ситуации столкновения интересов, мнений или ценностей участников, которые могут препятствовать достижению целей и ухудшать деловые отношения. Эффективное разрешение конфликтов важно для поддержания профессиональной атмосферы и достижения взаимовыгодных решений.

Основные виды конфликтных ситуаций в деловом общении

Межличностные конфликты

Возникают из-за личных разногласий, недопониманий, различий в характерах или ценностях.

Конфликты интересов

Связаны с противоречиями в целях, задачах или ресурсах (например, распределение бюджета).

Конфликты по поводу информации

Происходят из-за недостоверных данных, недопонимания или неправильной интерпретации информации.

Конфликты по поводу методов и способов работы

Связаны с разными подходами к выполнению задач или стилями руководства.

Способы разрешения конфликтных ситуаций

Активное слушание и выявление причин

Важно внимательно выслушать обе стороны, понять их позиции и мотивы.

Объективный анализ ситуации

Оценить факты без предвзятости, определить корень конфликта.

Поиск компромисса

Предложить варианты решений, устраивающие обе стороны, с учетом их интересов.

Использование переговоров

Вести диалог с целью достижения взаимопонимания и согласия.

Привлечение третьей стороны (медиатора)

В случае затяжных или сложных конфликтов — привлечение нейтрального посредника для помощи в урегулировании.

Разработка совместных решений

Совместное определение условий выхода из конфликта и закрепление договоренностей.

Управление эмоциями

Сохранять спокойствие, избегать обвинений и агрессии, чтобы не усугублять ситуацию.

Профилактика конфликтов

Создание ясных правил взаимодействия, развитие корпоративной культуры и навыков коммуникации.

27. Стратегии межличностного взаимодействия.

Эталонный ответ:

Стратегии межличностного взаимодействия — это способы и подходы, которые используют люди для установления, развития и поддержания эффективных деловых и личных отношений. Выбор стратегии зависит от целей, ситуации, характера участников и контекста общения.

Основные стратегии межличностного взаимодействия

Стратегия сотрудничества (кооперации)

Ориентация на совместное достижение целей.

Взаимное уважение, открытость, поиск взаимовыгодных решений.

Характерна для долгосрочного партнерства и командной работы.

Стратегия конкуренции

Стремление добиться своих целей любой ценой, иногда в ущерб интересам другого человека.

Использование аргументов, давления, демонстрации силы.

Подходит в ситуациях, требующих защиты интересов или при необходимости быстрого решения.

Стратегия компромисса

Поиск среднего решения, устраивающего обе стороны.

Готовность к уступкам и уступкам со стороны обеих сторон.

Эффективна при необходимости быстрого урегулирования конфликтов.

Стратегия избегания

Уклонение от конфликта или сложных ситуаций.

Может использоваться для временного снижения напряженности или когда вопрос незначителен.

В долгосрочной перспективе может привести к недовольству или нерешенным проблемам.

Стратегия приспособления (подчинения)

Уступчивость ради сохранения отношений или избежания конфликта.

Может быть полезной в ситуациях, когда важнее сохранить гармонию.

Выбор стратегии зависит от ситуации

Цели взаимодействия: достижение результата, сохранение отношений или их укрепление.

Характер участников: уровень доверия, эмоциональное состояние.

Контекст: срочность ситуации, важность вопроса.

Личные особенности: склонность к конфликтам или компромиссам.

Эффективное межличностное взаимодействие предполагает умение выбирать и применять разные стратегии в зависимости от ситуации и целей. Гибкость и умение адаптировать подход помогают строить доверительные отношения, решать конфликты и достигать профессиональных и личных целей

28. Структура межличностного взаимодействия.

Эталонный ответ: Структура межличностного взаимодействия — это совокупность элементов и компонентов, которые обеспечивают эффективное общение и взаимодействие между людьми. Понимание этой структуры помогает лучше организовать коммуникацию, укреплять отношения и достигать поставленных целей.

Основные компоненты структуры межличностного взаимодействия

Субъекты взаимодействия

Люди или группы, участвующие в коммуникации (например, руководитель и сотрудник, коллеги, партнеры).

Каждый субъект обладает своими личностными характеристиками, ценностями и целями.

Объекты взаимодействия

Предметы, темы или ситуации, по которым происходит общение (например, проект, задача, конфликтная ситуация).

Объекты могут быть как материальными (документы), так и нематериальными (идеи, мнения).

Цели взаимодействия

Конкретные задачи или результаты, которых стремятся достичь участники (например, договориться о сроках, решить конфликт).

Цели могут быть как личными, так и групповыми.

Средства коммуникации

Вербальные (слова, речь), невербальные (жесты, мимика), информационные технологии (электронная почта, мессенджеры).

Средства обеспечивают передачу информации и эмоциональной окраски.

Процессы взаимодействия

Этапы и формы общения: обмен информацией, обсуждение, согласование решений.

Включают слушание, высказывание мнений, аргументацию.

Регулятивные механизмы

Правила поведения, нормы этики и делового этикета, договоренности.

Обеспечивают порядок и предсказуемость в коммуникации.

Результаты взаимодействия

Итоговые решения, договоренности или конфликты.

Влияние на отношения между участниками и дальнейшую деятельность.

Особенности структуры межличностного взаимодействия

Динамичность: структура постоянно меняется в зависимости от ситуации и участников.

Многоуровневость: включает как формальные (официальные) аспекты, так и неформальные (личностные отношения).

Взаимозависимость элементов: изменение одного компонента влияет на остальные.

Понимание структуры межличностного взаимодействия помогает организовать эффективную коммуникацию, управлять конфликтами и строить доверительные отношения. Грамотное использование всех компонентов способствует достижению целей и развитию профессиональных связей.

29. Особенности межкультурного делового взаимодействия.

Эталонный ответ:

Особенности межкультурного делового взаимодействия — это характерные черты и особенности коммуникации, которые возникают при взаимодействии представителей разных культур в деловой сфере. Учет этих особенностей важен для успешного ведения международных переговоров, сотрудничества и построения доверительных отношений.

Основные особенности межкультурного делового взаимодействия

Различия в ценностях и нормах поведения

Каждая культура имеет свои ценности, этические нормы и представления о правильном поведении.

Например, в одних культурах ценится индивидуализм, в других — коллективизм.

Различия в коммуникативных стилях

Стиль общения может быть прямым или косвенным, формальным или неформальным.

В некоторых культурах важна ясность и открытость, в других — дипломатичность и обходительность.

Различия в восприятии времени

В одних культурах пунктуальность считается обязательной (например, Германия), в других — гибкой (например, Латинская Америка).

Время может восприниматься как линейное или циклическое.

Различия в отношении к иерархии и авторитету

В некоторых культурах важна строгая иерархия (Япония), в других — равноправие и демократичность (Скандинавские страны).

Это влияет на стиль руководства и принятие решений.

Особенности невербальной коммуникации

Жесты, мимика, дистанция при общении могут иметь разное значение.

Например, прямой взгляд считается уважением в одних культурах и вызовом — в других.

Различия в подходах к деловой этике и договоренностям

В некоторых странах важна точность договоренностей и соблюдение контрактов; в других — гибкость и доверие.

Языковые барьеры и различия в понимании смыслов

Даже при использовании общего языка могут возникать недоразумения из-за культурных различий или интерпретаций.

Значение учета особенностей межкультурного взаимодействия

Повышение эффективности коммуникации.
Предотвращение конфликтов и недоразумений.
Установление доверительных отношений.
Успешное ведение международного бизнеса.

Межкультурное деловое взаимодействие требует осознанности, уважения к культурным различиям и умения адаптировать свой стиль общения. Успех зависит от способности учитывать особенности другой культуры, что способствует развитию долгосрочного сотрудничества на международной арене.

30. Обратная связь в межличностном общении.

Эталонный ответ: Обратная связь в межличностном общении — это процесс передачи информации о реакции, восприятии и оценке собеседника по поводу его слов, действий или поведения. Она играет важную роль в установлении взаимопонимания, корректировке поведения и укреплении отношений.

Основные функции обратной связи

Информирование

Позволяет понять, как воспринимается сообщение или поведение собеседника.

Корректировка поведения

Помогает участникам взаимодействия адаптировать свои действия для достижения лучших результатов.

Укрепление доверия и отношений

Открытая и конструктивная обратная связь способствует развитию доверия и взаимного уважения.

Мотивация и развитие

Позитивная обратная связь стимулирует развитие и повышает мотивацию.

Виды обратной связи

Положительная

Подчеркивает достоинства, успехи, правильные действия.

Например: «Ты отлично справился с этим проектом!»

Конструктивная (критическая)

Указывает на недостатки или ошибки с целью улучшения.

Важно формулировать так, чтобы не задеть чувства собеседника: «Можно было бы сделать это немного иначе, чтобы результат был еще лучше.»

Вербальная и невербальная

Вербальная — слова, комментарии.

Невербальная — жесты, мимика, тон голоса.

Основные принципы эффективной обратной связи

Конкретность

Обратная связь должна быть ясной и конкретной, без расплывчатых формулировок.

Объективность

Основана на фактах, а не на личных оценках или эмоциях.

Дипломатичность и тактичность

Особенно при критике важно учитывать чувства собеседника.

Своевременность

Лучше давать обратную связь сразу после события, чтобы она была актуальной.

Двунаправленность

Обратная связь должна быть диалогом, а не монологом; важно слушать и реагировать.

Значение обратной связи в межличностном общении

Улучшает понимание между участниками.

Способствует развитию навыков и личностному росту.

Помогает избегать недоразумений.

Стимулирует позитивное поведение и профессиональный рост.

Эффективная обратная связь — ключевой инструмент в межличностном взаимодействии, способствующий развитию доверия, улучшению коммуникации и достижению общих целей. Умение давать и принимать обратную связь является важным навыком для построения гармоничных отношений как в личной жизни, так и в профессиональной сфере.

31. Основные характеристики культуры делового общения.

Эталонный ответ:

Основные характеристики культуры делового общения — это совокупность особенностей и стандартов поведения, которые определяют стиль и характер взаимодействия участников в профессиональной сфере. Эти характеристики помогают обеспечить эффективную коммуникацию, уважение и доверие между деловыми партнерами.

Основные характеристики культуры делового общения

Формальность и деловой этикет

Соблюдение установленных правил поведения, вежливости и протокола.

Использование официальных форм обращения, соблюдение дресс-кода.

Коммуникативная ясность и точность

Четкое формулирование мыслей, избегание двусмысленности.

Акцент на конкретику и факты.

Уважение к собеседнику

Внимательное слушание, уважительное отношение к мнению другого.

Умение проявлять такт и дипломатичность.

Доверие и честность

Открытость в обмене информацией, соблюдение договоренностей.

Исключение лжи и недобросовестных практик.

Эффективность и целеустремленность

Стремление к достижению поставленных целей в рамках делового взаимодействия.

Рациональное использование времени и ресурсов.

Культурная чувствительность

Учет культурных особенностей партнеров, избегание оскорбительных или неподобающих жестов и выражений.

Гибкость и адаптивность

Способность приспосабливаться к различным стилям общения и ситуациям.

Конфиденциальность

Соблюдение правил сохранения коммерческой тайны и личной информации.

Профессионализм

Демонстрация компетентности, ответственности и надежности.

Значение характеристик культуры делового общения

Обеспечивают эффективное взаимодействие.

Способствуют укреплению доверия между партнерами.

Помогают избегать конфликтов и недоразумений.

Создают положительный имидж компании или специалиста.

Культура делового общения — это важный аспект профессиональной деятельности, который включает в себя соблюдение этических норм, правил коммуникации и уважения к партнеру. Ее развитие способствует успешному ведению бизнеса на международной арене и построению долгосрочных партнерских отношений.

32. Технологии развития делового общения.

Эталонный ответ: Технологии развития делового общения — это совокупность методов, приемов и инструментов, направленных на совершенствование навыков коммуникации в профессиональной сфере. Их использование способствует повышению эффективности взаимодействия, укреплению деловых отношений и достижению поставленных целей.

Основные технологии развития делового общения

Обучение и тренинги по коммуникативным навыкам

Проведение семинаров, мастер-классов, тренингов по развитию навыков активного слушания, ведения переговоров, презентации и др.

Развитие навыков невербальной коммуникации и эмоционального интеллекта.

Практика делового общения

Регулярное участие в деловых встречах, переговорах, деловых играх и ролевых моделях.

Анализ собственных ошибок и получение обратной связи.

Использование современных информационных технологий

Ведение переписки через электронную почту, мессенджеры, видеоконференции.

Освоение платформ для онлайн-совещаний (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet).

Развитие навыков межкультурной коммуникации

Обучение особенностям делового этикета и культурных различий в международном общении.

Использование переводческих и адаптационных инструментов.

Создание корпоративных стандартов коммуникации

Разработка правил внутренней коммуникационной политики.

Внедрение стандартных шаблонов писем, отчетов, презентаций.

Обратная связь и коучинг

Регулярное получение и предоставление конструктивной обратной связи.

Использование коучинговых программ для развития личностных качеств и коммуникативных умений.

Развитие навыков письменного общения

Обучение составлению ясных и убедительных писем, отчетов, презентаций.

Использование профессиональных редакторов и шаблонов.

Саморазвитие и личностный рост

Чтение специализированной литературы по коммуникации и психологии.

Участие в клубах по интересам или клубах ораторского мастерства.
Значение технологий развития делового общения
Повышают уровень профессиональной компетентности.
Способствуют адаптации к быстро меняющейся бизнес-среде.
Улучшают качество взаимодействия с коллегами, партнерами и клиентами.
Помогают преодолевать языковые и культурные барьеры.
Стимулируют личностный рост и карьерный успех.
Современные технологии развития делового общения — это важный инструмент повышения эффективности профессиональных взаимодействий. Их систематическое применение позволяет достигать лучших результатов в бизнесе, укреплять доверие и строить долгосрочные партнерские отношения на основе взаимопонимания и уважения.

33. Культура делового общения в трудовом коллективе.

Эталонный ответ: Культура делового общения в трудовом коллективе — это совокупность правил, норм и традиций, регулирующих взаимодействие сотрудников внутри организации. Она способствует созданию благоприятной рабочей атмосферы, повышению эффективности работы и укреплению корпоративной культуры.

Основные компоненты культуры делового общения в коллективе

Этикет и нормы поведения

Соблюдение правил вежливости, уважительное отношение к коллегам и руководству.

Умение правильно обращаться, соблюдать дистанцию и проявлять такт.

Коммуникативные стандарты

Четкое и корректное выражение своих мыслей.

Активное слушание и уважение мнений других.

Доверие и честность

Открытость в обмене информацией.

Соблюдение конфиденциальности и выполнение обещаний.

Уважение к различиям

Принятие культурных, возрастных, профессиональных различий.

Отказ от дискриминации и предвзятости.

Корпоративная этика

Следование внутренним правилам компании, кодексу поведения.

Ответственное отношение к выполнению своих обязанностей.

Поддержка и командный дух

Взаимопомощь, сотрудничество и уважение к коллегам.

Создание атмосферы доверия и поддержки.

Конструктивная критика и обратная связь

Обсуждение проблем без обвинений, с целью улучшения работы.

Умение принимать критику и давать ее тактично.

Значение культуры делового общения в коллективе

Повышает уровень профессионализма сотрудников.

Способствует формированию позитивного климата.

Уменьшает конфликты и недоразумения.

Улучшает командную работу и эффективность деятельности.

Формирует положительный имидж организации как внутри, так и за её пределами.

Культура делового общения в трудовом коллективе — это основа успешной работы любой организации. Ее развитие требует осознанных усилий со стороны руководства и каждого сотрудника, а также соблюдения общепринятых норм этики, уважения и ответственности. Это создает условия для гармоничного взаимодействия, профессионального роста и достижения общих целей компании.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Адамьянц, Т. З. Социальные коммуникации : учебник для вузов / Т. З. Адамьянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06898-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474259>

2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074>

5.2 Дополнительная литература

1. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 2. SMM, рынок M&A : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 507 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14314-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477312>

2. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14309-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477307>

3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908134>

5.3 Периодические издания

1. Психологический журнал / Учредитель Институт психологии РАН; редакционная коллегия А. Л. Журавлев (главный редактор) [и др.]. - Москва, 1980. — Выходит 6 раз в год. — URL: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html
2. Национальный психологический журнал / Учредитель Московский

- государственный университет им. М.В. Ломоносова ; редакционная коллегия: Ю.П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. – Москва, 2006. – ежекв. – URL: <http://npsyj.ru>
3. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология
 4. /Учредитель Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова ; редакционная коллегия: Ю. П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. – Москва, 1977– . – ежекв. – URL: <http://msupsyj.ru/>
 5. Психологические исследования /Учредитель Российская академия образования; редакционная коллегия :В. Ф. Спиридонов (главный редактор) [и др.]. - Москва, 2008 -, - 6 выпусков в год. - URL: <http://psystudy.ru/index.php/about.html>
 6. Современная зарубежная психология / Учредитель ФГБОУ ВО
 7. «Московский государственный психолого-педагогический университет»; редакционная коллегия: Т. В. Ермолова (главный редактор) [и др.]. - Москва, 2012. - ежекв. - URL: <http://psyjournals.ru/>

Оценочные средства

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 Использует методы социальной коммуникации при работе в команде.

I. Тип задания: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов

Уровень базовый

Время 1-3 минуты

Вопрос 1: Обмен мнениями с какой-либо деловой целью; специфический тип общения, охватывающий многие сферы жизнедеятельности называется

- А) Беседа
- В) Интервью
- С) Опрос
- Д) Переговоры

Ответ: 1 Д

Вопрос 2: Назовите произвольный процесс передачи эмоционального состояния от одного партнера к другому на психофизиологическом уровне контакта – помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нем

- А) Заражение
- В) Убеждение
- С) Подражание
- Д) Принуждение

Ответ: 2 А

Вопрос 3: Как называется целенаправленный процесс прямого или косвенного воздействия на психическую сферу человека, ориентированный на специфическое программирование человека и на осуществление им внушаемого содержания

- А) Подражание

В) Внушение (суггестия)

С) Принуждение

Д) Заражение

Ответ: 3 В

Вопрос 4: Как называется насильственный метод воздействия на человека или людей с целью заставить выполнять какие-то действия, вести себя определенным образом

А) Принуждение

В) Заражение

С) Убеждение

Д) Подражание

Ответ: 4 А

II Тип задания: сопоставление, последовательность

Уровень сложности: повышенный

Время 3-5 мин.

Вопрос 1: Деловое общение включает в себя все многообразие функций общения: инструментальная, интегративная, функция самовыражения, трансляционная, функция социального контроля. Установите соответствие между функциями общения и их основными характеристиками.

В таблице ниже приведены функции общения и характеристики

Напишите номер соответствующей характеристики рядом с буквой функции общения.

	Функции общения		Основные характеристики
1	Инструментальная функция	А	позволяет самоутвердиться, продемонстрировать личностный интеллектуальный и психологический потенциал
2	Интегративная функция	Б	используется как средство объединения деловых партнеров, специалистов и исполнителей для совместного коммуникативного процесса: решения задачи, генерирования идей, выработки совместного договора и пр.
3	Функция самовыражения –	В	служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и пр.
4	Трансляционная функция	Г	заключается в регламентации поведения и деятельности, а в некоторых случаях (например, когда речь идет о коммерческой тайне) и речевых акций участников делового общения
5	Функция социального контроля	Д	характеризует общение как социальный механизм управления, позволяющий получить и передать информацию, необходимую для осуществления какого-то действия, принятого решения; коммуникативного намерения.

Ответ: 1 д, 2 б, 3 а, 4 в, 5 г

Вопрос 2: Социально-психологический анализ делового общения предполагает

выделение в его структуре (так же, как и в структуре общения) трех неразрывно связанных между собой сторон: коммуникативной, интерактивной, перцептивной. Установите соответствие между сторонами общения и их основными характеристиками.

В таблице ниже приведены стороны общения и их характеристики
Напишите номер соответствующей функции общения с буквой ее характеристики.

	Функции общения		Основные характеристики
1	Коммуникативная сторона делового общения	А	это различные виды взаимодействия деловых партнеров, которые могут проявляться в виде интегративной деятельности (кооперации, сотрудничества) или в виде соперничества (конкуренции, конфликта).
2	Интерактивная сторона делового общения	Б	характеризуется процессом взаимного межличностного восприятия деловых партнеров, который может способствовать возникновению у них различных оценочных и смысловых суждений, а также формированию взаимопонимания между ними.
3	Перцептивная сторона делового общения	В	предполагает обмен информацией между деловыми партнерами, который осуществляется на вербальном и невербальном уровнях. Она включает процесс кодирования и декодирования передаваемых сообщений
4	Вспомогательная функция	Г	дополняет и усиливает функции

Ответ: 1 В, 2 А, 3 Б, 4Г

Вопрос 3: Деловое общение осуществляется в определенных формально-ролевых и пространственно-временных рамках. В зависимости от количества субъектов общения и от того, кем они являются (каковы их статусные, социальные роли), выделяются следующие виды делового общения. Установите соответствие между видами делового общения и их основными характеристиками.

В таблице ниже приведены виды делового общения и характеристики

Напишите букву соответствующей характеристики рядом с номером вида делового общения.

	Виды делового общения		Основные характеристики
1	межличностное	А	общение с аудиторией или командное общение
2	представительское	Б	общение носителей разных систем ценностей, национальных характеров
3	групповое	В	общение на уровне правовых субъектов
4	общение культур	Г	общение в малой социальной группе

Ответ: 1 г, 2 в, 3 а, 4 б

Вопрос 4: Во время делового разговора важно учитывать расстояние между собеседниками и объем пространства общения. Соотнесите все виды дистанций и их характеристики.

	Дистанция		Название дистанции
1	до 50 см	А	публичная
2	1,20-1,50 м	Б	личная
3	1,50-2,00	В	социальная
4	2,00-4 метра	Г	интимная

Ответ: 1 Г, 2 Б, 3 В, 4 А

III Тип задания: задание с развернутым ответом

Уровень сложности: высокий

Время 5-10 мин.

Ответить на вопрос:

Вопрос №1: Как называется владение социальной стороной контакта (соблюдение в общении социальных норм, владение сложными коммуникативными умениями, например, умениями выразить сочувствие, «вписаться» в разговор.

Эталонный ответ: Коммуникабельность

Вопрос №2: Назовите из чего, по мнению Е. В. Сидоренко, складывается понятие коммуникативной компетентности.

Эталонный ответ: коммуникативная способность, коммуникативные умения, коммуникативное знание

Вопрос №3: Как называется совокупность приемов, которые направлены на конструктивное, творческое, открытое, деловое решение проблем, в котором задействованы многие люди?

Эталонный ответ: Модерация

Вопрос №4: Как называется собрание, совещание как отдельных лиц и ученых, так и представителей каких-либо организаций, групп, государств для обсуждения и решения каких-либо вопросов?

Эталонный ответ: Конференция

УК-3.2 Обосновывает корректность принимаемых решений в межличностном взаимодействии и проводит анализ деятельности команды

IV Тип задания: задание с развернутым ответом

Уровень сложности: высокий

Время 5-10 мин.

Вопрос №1: Данной реакцией сопровождаются массовые акции, публичное восприятие ораторских выступлений, произведений искусства. Именно ею обусловлены состояние массовой паники и непредсказуемое поведение толпы. Что это за реакция и как она протекает?

Эталонный ответ: заражение. Заражение происходит под воздействием на личность эмоционального заряда, чувств и страстей другой личности в условиях непосредственного контакта

Вопрос №2: Это очень распространенный тип общения в современной деловой практике. Его цель – установление контроля над мотивациями и поведением партнера, посредством скрытого внедрения в психику делового партнера таких установок, намерений, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны оппоненту. Здесь осуществляется психологическое воздействие на

более глубинные уровни психики делового партнера, включая бессознательные психические процессы: скрытое внушение и принуждение, заражение и вовлечение путем стимуляции сенсорной системы в желаемую для оппонента деятельность. Назовите тип этого общения

Эталонный ответ: Манипулятивное деловое общение

Вопрос №3: В современной деловой практике данный вид делового общения рассматривается как средство объединения деловых партнеров и считается наиболее предпочтительной моделью делового общения цель – согласование интересов, намерений деловых партнеров, психологический настрой на эмоциональное состояние друг друга. Психологическое воздействие осуществляется приемами расположения, прощения, присоединения. Назовите вид делового общения

Эталонный ответ: Партнерское деловое общение

Вопрос №4: Показатели культуры межнационального общения свидетельствуют о том, что эффективность делового общения представителей различных культур невозможна без глубокого уважения к национальному достоинству граждан своей и любой другой национальности, без знания особенностей и различий своей и другой культуры, без осознанной потребности в развитии отношений с людьми другой национальности. Принятие и признание различий между людьми, понимание их самобытности и самоценности проявляется в определенном отношении субъектов общения друг к другу. Назовите это понятие и дайте его определение

Эталонный ответ: Толерантность.

Предполагает осознание того, что мир и социальная среда являются многомерными, а это означает недопустимость любых форм предпочтений, привилегий для одних социальных, этнических, культурных и прочих групп и предпочтение других.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 Осуществляет устную и письменную коммуникацию на иностранном языке в соответствии с правилами построения речевых фраз.

УК-4.2 Осуществляет устную и письменную коммуникацию на русском языке в соответствии с правилами построения речевых фраз

I. Тип задания: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов

Уровень базовый

Время 1-3 минуты

Вопрос 1: Динамика выражения лица в данный момент общения называется:

- A) Мимика
- B) Жест
- C) Проксемика
- D) Речь

Ответ: 1 А

Вопрос 2: Форма общения, опосредованная языковыми конструкциями, создаваемыми на основе фонетических, лексических, грамматических и стилистических средств и правил, исторически сложившихся в языке народа, назовите ее

- А) риторика
- В) мимика
- С) пантомимика
- Д) речь

Ответ: 2 Д

Вопрос 3: Речь можно рассматривать как особый вид деятельности – речевую деятельность, выполняющую следующую функцию: использование речи для передачи другим людям с целью явного или неявного указания на некий объект. Назовите эту функцию

- А) Коммуникативная функция
- В) Семантическая функция
- С) Индикативная функция (указательная)
- Д) Предикативная функция

Ответ: 3 С

Вопрос 4: Как называется монологическая речь, обращенная к коллективному адресату

- А) Публичная речь
- В) Диалогическая речь
- С) Интервью
- Д) Письменная речь

Ответ: 4 А

II Тип задания: сопоставление, последовательность

Уровень сложности: повышенный

Время 3-5 мин.

Вопрос 1: Установите соответствие между стилями речи и их основными характеристиками.

В таблице ниже приведены стили речи и характеристики

Напишите букву соответствующей характеристики рядом с номером стиля речи.

	Стили речи		Основные характеристики
1	Обиходно-бытовой	А	Связан с учебной и познавательной деятельностью, проявляется в лекциях, научных трудах
2	Художественный	Б	Связан с трудовыми официальными отношениями
3	Деловой	В	Устные рассказы о событиях в письменной речи, представлен различными формами прозы и поэзии
4	Научный	Г	Общение на житейские темы

Ответ: 1 г, 2 в, 3 б, 4 а

Вопрос 2: Установите соответствие между диалогическими видами делового общения и их основными характеристиками.

В таблице ниже приведены виды диалога и характеристики

Напишите номер соответствующего вида диалога с буквой его характеристики

	Вид диалога		Основные характеристики
--	-------------	--	-------------------------

1	деловой разговор	А	обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу
2	деловая беседа	Б	разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения
3	переговоры	В	продолжительный обмен сведениями, мнениями, часто сопровождающийся принятием решений
4	интервью	Г	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Ответ: 1 г, 2 в, 3 а, 4 б

Вопрос 3: Расставьте этапы делового общения в правильном порядке:

	Задание
г	ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы
д	решение проблемы
б	установка контакта (знакомство) Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку
в	завершение контакта (выход из него)
а	обсуждение интересующей проблемы

Ответ: Б, Г, А, Д, В

Вопрос 4: Процесс общения может осуществляться с помощью определенных средств.

Установите соответствие названиями средств делового общения с их основными характеристиками.

В таблице ниже приведены средства делового общения и характеристики

Напишите номер средства делового общения и соответствующей буквы характеристики рядом с номером

	Средства делового общения		Характеристики
1	оптико-кинетические средства общения	А	осуществляемое с помощью слов
2	паралингвистические и экстралингвистические системы	Б	посредством жестов, мимики, пантомимики
3	система организация пространства и времени коммуникации	В	с помощью интонаций и пауз различной длительности можно придать определенный смысл высказыванию
4	вербальное общение	Г	установление контакта зависит от его длительности, от близости или удаленности партнера

Ответ: : 1 Б, 2 В, 3 Г, 4 А

III Тип задания: задание с развернутым ответом

Уровень сложности: высокий

Время 5-10 мин.

Вопрос №1: В зарубежной психологии общения появилось название для направления, в котором выделены 4 дистанции между общающимися: интимная, личная, социальная и публичная. Назовите это направление

Эталонный ответ: Проксемика

Вопрос №2: Как называется длительное, последовательное, связное изложение

системы мыслей, знаний одним лицом?

Эталонный ответ: Монологическая речь

Вопрос №3: Наиболее простая форма речи, непосредственное общение двух или нескольких человек, протекает в форме разговора или обмена репликами. Назовите ее

Эталонный ответ: диалогическая речь

Вопрос №4: На заре развития человеческой культуры люди стали испытывать потребность закрепить на более длительный срок сведения о тех или иных событиях. Первые шаги развития письменной речи связывают с попытками передать происходящие события в рисунке. Письменная или устная речь появились раньше?

Эталонный ответ: письменная речь появилась позже устной

IV Тип задания: задание с развернутым ответом

Уровень сложности: высокий

Время 5-10 мин.

Вопрос №1: Существует множество вариантов начала беседы. “Рад встрече с вами”, “Приятно, что вы нашли время”, “Я давно слышал о вашей работе”, “Приятно было услышать ваше приглашение” Ваше поведение в каждом случае будет зависеть от состояния партнера и его интереса к делу. Опишите Ваше поведение, если партнер заговаривает о своих делах и проблемах.

Эталонный ответ: Даете ему высказаться, не торопитесь переходить к основному делу

Вопрос №2: Существует множество вариантов начала беседы. “Рад встрече с вами”, “Приятно, что вы нашли время”, “Я давно слышал о вашей работе”, “Приятно было услышать ваше приглашение” Ваше поведение в каждом случае будет зависеть от состояния партнера и его интереса к делу. Опишите Ваше поведение, если партнер не расположен к беседе.

Эталонный ответ: Необходимо снятие напряженности: начинаете с приятных фраз общего характера или тактичного комплимента (партнеру, организации, интерьеру и т.д.)

Вопрос №3: При данном виде слушания участник делового общения уделяет больше внимание «считыванию» чувств, а не слов. Пониманию того, как человек относится к тому, что говорит. Данное слушание бывает эффективным, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции (радость, надежды на лучшее, уверенность в себе, в завтрашнем дне, удовольствие, удовлетворение и пр.) и неэффективным, если говорящий вызывает своими словами отрицательные эмоции (страх, тревога, печаль, огорчение, разочарование и т.п.). Определите вид слушания

Эталонный ответ: Эмпатическое слушание

Вопрос №4: Существует прием обратной связи в процессе активного слушания – перефразирование. Перефразировать – значит высказать ту же мысль, только другими словами. Слушающий перефразирует мысль говорящего, то есть возвращает ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли. Для чего используется данный прием и какими словами можно начать перефразирование:

Эталонный ответ: Перефразирование можно начать словами: "Насколько я мог вас понять,..." "Итак, вы полагаете..." "Иными словами, вы считаете..." "Значит, с

вашей точки зрения, если я вас правильно понял..." "Вы думаете..."

Обычно перефразирование как прием обратной связи, используется для выделения только существенных, главных мыслей партнера.