

Учебная программа
Расширяющие курсы «Основы делового общения»
Автор-составитель: Ичетовкина Н.М.

1. Введение

Общение является одним из важнейших понятий в психологии. Без общения невозможно понять и проанализировать процесс личностного становления отдельного человека, нельзя проследить закономерности всего общественного развития. По словам Г.М. Андреевой, общение выступает как способ цементирования индивидов и вместе с тем как способ развития самих индивидов. Исследования психологов и социологов показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций, торгов и презентаций.

Даже в эпоху информатизации главным инструментом общения людей остается слово. Тот, кто в совершенстве овладел навыками общения, получает возможность жить по принципу "пришел, увидел, уговорил". Общение - это чрезвычайно тонкий и деликатный процесс. Общение на уровне социальных ролей (*ролевое* общение) - начальник-подчиненный, продавец-покупатель, учитель-ученик, диктуется исполняемой ролью, фиксирует то место, которое занимает человек в системе общественных социальных отношений. Под *межличностным* общением подразумевается (наиболее встречающаяся модель общения) участие двух конкретных личностей, обладающих уникальными индивидуальными качествами, которые раскрываются другому по ходу общения и организации совместных действий. *Деловое* общение можно легко выделить из функционально-ролевого. Деловое общение - это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности. В деловом общении (в отличие, например, от светского) всегда есть цель.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является важнейшим фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Современный человек, будь то руководитель или работник, исполняющий его поручения, должен обладать внутренней самостоятельностью и способностью к риску, не бояться смелых идей, постоянно аккумулировать новую информацию, культивировать плюрализм мнений, дискуссию, инициативу, обладать способностью создать команду единомышленников, вдохновить их, уважать закон и нравственные ценности, быть эрудированным и компетентным человеком и т. д.

Необходимость внедрения нового стиля мышления, социального поведения, отвечающего задачам гражданского общества, придает особое значение и актуальность содержанию расширяющих курсов «Деловое общение». Занятия призваны помочь студентам преодолеть стереотипы административно-командного стиля мышления, выработать умение руководить и сотрудничать с людьми, способность взвешенно анализировать любые самые сложные деловые ситуации, не бояться новизны решений, помочь даже из негативного опыта извлекать позитивные выводы, приучить к постоянному самоанализу и объективной оценке своих действий и действий окружающих людей.

2. Содержание программы

№ пп	Название темы	Краткое содержание	Объем
Тема 1	Вводное занятие	Деловое общение: понятие, виды, структура. Специфика деловой коммуникации. Практические задания	2 ч
Тема 2	Вербальные средства коммуникации	Функции языка в общении. Стили речевой коммуникации: официально-деловой, научный, публицистический, разговорный. Использование сравнений и метафор в речи. Типы приема и передачи информации. Практические задания	2 ч
Тема 3	Слушание в деловой коммуникации	Умение слушать. Активное и пассивное, эмпатическое слушание. Трудности эффективного слушания. Мужской и женский стили слушания. «Обратная связь» в процессе слушания. Практические задания	2 ч
Тема 4	Невербальные средства коммуникации	Знаковые системы в коммуникации. Язык телодвижений. Жесты. Мимика. Поза. Практические задания	2 ч
Тема 5	Организация пространственной среды	Характеристика коммуникативного пространства: интимная зона, личностная зона, социальная зона. Пространственное положение деловых партнеров. Практические задания	2 ч
Тема 6	Сознательное и бессознательное в деловом общении. Ложь в речевой коммуникации	Уровни распознавания вербальных и невербальных сигналов. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности (невербальный и вербальный уровни). Практические задания	2 ч
Тема 7	Манипуляции в общении	Сущность психологической манипуляции в общении. Стратегии поведения манипулятора. Способы защиты от манипуляции. Ролевые позиции по Э.Берну: Взрослый, Родитель, Дитя. Тест на распознавание эго-состояний в общении. Практические задания	2 ч
Тема 8	Гендерный аспект коммуникативного поведения	Анализ мужского и женского делового поведения. Практические рекомендации: Как добиться расположения делового партнера-женщины, делового партнера-мужчины. Практические задания	2 ч
Тема 9	Критика в деловой коммуникации	Критика в деловой коммуникации (позитивная и деструктивная). Приемы снижения негативного воздействия замечания. Позитивные установки на восприятие критики. Практические задания	2 ч
Тема 10	Комплименты в деловой коммуникации	Комплимент в общении: правила формулирования и употребления. Ответная реакция на комплимент. Роль комплимента в снятии эмоционального напряжения. Прием «золотые слова». Практические задания	2 ч
Тема 11	Вопросы и ответы	Значение вопросов при деловой коммуникации. Виды вопросов. Правила формулировки	4 ч

	деловой коммуникации	вопроса. Как отвечать на вопросы? Как быть с некорректными вопросами? Правила ответов на вопросы. Практические задания	
Тема 12	Барьеры в деловом общении	Коммуникативные барьеры, барьеры взаимодействия, барьеры восприятия. Пути преодоления барьеров в общении. Практические задания	4 ч
Тема 13	Имидж делового человека. Резюме	Составляющие имиджа делового человека. Соответствие имиджа и профессии, должности. Формирование вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа. Самопрезентация. Приемы установления контакта. Эффект первого впечатления. Резюме. Правила составления резюме. Ролевая игра «Прием на работу».	4 ч
Тема 14	Формы деловой коммуникации. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка.	Культура телефонного общения. Подготовка к телефонной беседе. Телефонный разговор: композиционные части (этапы), используемые выражения, регламент. Правила ведения деловой переписки. Практические задания	4 ч
ИТОГО			36 ч

3. Контрольные задания

- Разработать имидж-образ женщины-руководителя, мужчины-руководителя: внешний вид, вербальные и невербальные сигналы, влияние гендерных стереотипов.
- В соответствии с правилами составить резюме, на основе которых провести в группе ролевую игру «Прием на работу»

4. Литература

- Андреева Г. М. Социальная психология [Электронный ресурс]: http://www.i-u.ru/biblio/archive/andreeva_social_psihology/7.aspx
- Асп Э.К. Введение в социологию: пер. с финск. - СПб., 2001. - 248 с.
- Колтунова М.В. Язык и деловое общение. - М.: Риторика, 2000.
- Коханов Е.Ф. Общение как взаимодействие социальных субъектов // Менеджмент в России и за рубежом. - 2001. - №5. – С.45-56.
- Найн А.Я. Культура делового общения. - Челябинск, 2005.
- Основные виды современного делового общения [Электронный ресурс]: <http://akmeolog43.narod.ru/book/bes.htm>
- Основные стороны процесса общения и их характеристика [Электронный ресурс]: <http://www.it-med.ru/library/o/osnovne.htm>.
- Особенности служебно-делового общения [Электронный ресурс]: <http://mgup-vm.narod.ru/>
- Рытченко Т.А. Психология деловых отношений [Электронный ресурс]: <http://walw.ru/psih/index.php?1>
- Смелзер Н. Социология: пер. с англ. - М.: Феникс, 1998. - 688 с.