

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЧЕРЕМХОВСКИЙ ГОРНОТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
ИМ. М.И. ЩАДОВА»**

**РАССМОТРЕНО**

на заседании ЦК  
«Общеобразовательных,  
экономических и транспортных  
дисциплин»  
«31» июнь 2022 г.  
Протокол № 10  
Председатель: А.К. Кузьмина

**Утверждаю:**

И.о. зам. директора по УР  
О.В. Папанова  
«15» июнь 2022 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

для выполнения  
самостоятельной работы студентов  
по учебной дисциплине (профессиональному модулю)

**ОГСЭ 05. Психология общения**

**общего гуманитарного и социально экономического цикла**

**программы подготовки специалистов среднего звена**

13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и  
электромеханического оборудования (по отраслям)

Разработал  
преподаватель:  
Комарова А.И.

2022 г.

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	Тема	Содержание	Кол-во часов	Оценка и контроль
1	Тема 2.1. Перцептивная функция общения	Самостоятельная работа № 1: О-4, стр. 30-33; Д-1, стр. 99-106.	2	Проверка конспекта оценка
2	Тема 2.2. Интерактивная функция общения	Самостоятельная работа № 2: Д-3, стр. 148-162; стр. 240-242.	2	Проверка конспекта оценка
3	Тема 3.1. Социально-психологическая характеристика конфликтов	Самостоятельная работа № 3: Д-3, стр. 43 – 49; 229 – 230; О-5, стр. 66 - 70	2	Проверка реферата оценка
4	Тема 4.1. Культура поведения и этика делового общения	Самостоятельная работа № 4: Д-3, стр. 126-148; 164-180.	2	Проверка конспекта оценка
Итого:			8	

## 2. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

### САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 1

**Цель:** формирование самостоятельности мышления обучающихся, развитие способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, развитие навыка самоорганизации, выработка умений и навыков грамотного изложения теории и практических вопросов в письменной форме в виде конспекта.

#### **Методические указания:**

Обучающимся необходимо составить конспект: «Раскрытие понятия эффективного слушания: виды, правила и техники слушания» в рамках изучения Темы 2.1. Перцептивная функция общения.

Конспект выполняется путём анализа и интерпретации прочитанной информации с применением печатного издания и дополнительной литературы с использованием электронного издания.

Вид деятельности: произвольный конспект – конспект, включающий несколько способов работы над материалом (выписки, цитирование, план и др.)

Выполнение задания:

- 1) определить цель составления конспекта;
- 2) записать название текста или его части;
- 3) записать выходные данные текста (автор, место и год издания);

4) выделить при первичном чтении основные смысловые части текста, составить план конспекта;

5) выделить основные положения текста;

6) выделить понятия, термины, которые требуют разъяснений;

7) последовательно и кратко изложить своими словами существенные положения изучаемого материала;

8) включить в запись выводы по основным положениям, конкретным фактам и примерам (без подробного описания);

9) использовать приёмы наглядного отражения содержания (абзацы «ступеньками», различные способы подчеркивания, ручки разного цвета);

10) соблюдать правила цитирования (цитата должна быть заключена в кавычки, дана ссылка на ее источник, указана страница).

Планируемые результаты самостоятельной работы:

— способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач;

— способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности.

### **Форма отчётности:**

Конспект по теме «Раскрытие понятия эффективного слушания: виды, правила и техники слушания».

Цель конспекта: изучить понятие эффективного слушания, описать виды слушания, раскрыть правила и техники эффективного слушания.

План конспекта:

1. Психология слушания;
2. Виды слушания;
3. Правила и техники слушания.

*Содержание конспекта*

#### 1. Психология слушания.

Для эффективного взаимодействия необходимо не только овладеть речевой деятельностью, но и научиться эффективно слушать. Говорение и слушание — это два наиважнейших навыка вербальной компетентности.

Слушание – это процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. Процесс активного слушания предполагает сосредоточение, понимание, запоминание, оценку и реагирование.

Если слышание — физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий, то слушание (эффективное слушание) — это сложный процесс

восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации, в котором участвует вся личность человека. Слушание является фундаментальным навыком, влияющим на качество отношений в повседневном общении, на успешное взаимодействие и взаимопонимание. В то же время многие люди практически не умеют слушать.

В основе процесса слушания лежит сосредоточение — концентрация на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств. Во время внимательного слушания происходит интеллектуальная деятельность, которая может сопровождаться даже повышением давления и увеличением частоты сердцебиений. Человек прежде всего обращает внимание на информацию, которая ему интересна и соответствует его физическим и психологическим потребностям. Умение же слушать предполагает наличие концентрации внимания даже в тех случаях, когда информация не кажется нам интересной.

Для того чтобы сознательно сосредоточиться на словах говорящего, необходимо сделать следующее:

- физически и психологически быть готовым к слушанию. Прежде всего внутренне сфокусировать внимание, принять позу внимательного слушания (выпрямленный торс, слегка наклоненная голова, прямой взгляд на говорящего);

- переключиться с роли говорящего на роль слушающего. Общение строится на диалогах. Если вместо того чтобы слушать, собеседник тратит время на планирование ответа и ждет возможность вставить свое слово, то эффективность слушания резко снижается. Постоянное переключение с роли говорящего на роль слушающего требует от собеседника усилий и внимания;

- выслушать, прежде чем реагировать. Слишком часто собеседники прекращают слушать прежде, чем человек закончит говорить, так как каждый из них предполагает, что знает, о чем намерен говорить партнер. Практика показывает, что зачастую это наше заблуждение, поэтому важно дать человеку возможность высказаться до конца и продемонстрировать привычку внимательного слушания;

- слушать объективно. Поскольку известно, что от процесса внимательного слушания нас зачастую отвлекают слова и манеры собеседника, постольку многие из них могут отвлечь слушающего, специально создавая взрыв «семантического шума», заставляющего реагировать эмоционально или негативно. В дискуссиях, беседах, публичных речах и политических дебатах весьма распространено специальное вставление в речь «уязвимых мест», включающих слова «красные флажки», запускающие эмоциональную реакцию партнера. Для многих участников общения такие критические слова особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. У чувствительного человека в ответ на эти слова возникают отрицательные эмоции, и он перестает воспринимать речь говорящего. Каждому слушателю целесообразно, осознавая существование этого «шума», прикладывать усилия к тому, чтобы, не включая эмоции, слушать объективно, пытаясь, прежде чем ответить, понять смысл сообщения.

Понимание в коммуникации — это точная расшифровка сообщения путём присвоения ему правильного значения. Возможности одного человека понять другого, как правило, ограничены в силу двух причин:

- различий в жизненном и профессиональном опыте каждого человека, придающих личный смысл словам;

- различий в лингвистическом словаре человека — тезаурусе (от гр. thesauros — запас, словарь языка с полной смысловой информацией).

Понимание усложняется, когда мы слышим незнакомые или быстро произносимые слова, большое количество фактов и цифр или нечетко сформулированную мысль.

Запоминание – это способность сохранять информацию и воспроизводить её, когда необходимо. Запоминание играет важную роль для сохранения содержания услышанного. Для лучшего запоминания можно использовать такие приёмы как повторение, записи, ассоциации.

Анализ или критическое слушание – это процесс определения, насколько правдивой и достоверной является услышанная информация. Слушать критически значит задаваться вопросом, подкреплено ли умозаключение весомыми фактами; обоснована ли связь между умозаключением и доказательствами; нет ли какой-нибудь известной вам информации, которая снижала бы логичность умозаключения.

Реагирование предполагает адекватную реакцию слушающего на вербальном и невербальном уровнях. Эмпатическое реагирование даёт людям информацию о них самих, их поведении, поддерживает, одобряет, успокаивает.

Умение слушать очень важно в повседневной жизни. Оно является одним из критериев коммуникабельности человека.

Недостатки традиционного слушания:

- бездумное восприятие, когда речь является фоном деятельности;
- обрывочное восприятие, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;
- неумение проанализировать содержание сообщения, установить связь между ними и фактами действительности.

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов:

Объективные факторы:

- шумы и помехи;
- акустические характеристики помещения;
- микроклимат в помещении (температура, влажность).

Субъективные факторы:

- темперамент человека (эмоционально-устойчивые люди – сангвиники, флегматики – более внимательны, чем холерики и меланхолики);
- интеллектуальные способности.

Во всех перечисленных случаях человек слышит, но не слушает, выстраивает барьеры восприятия, не понимая, что они мешают получить в процессе общения значимые результаты. Такие помехи необходимо контролировать, а для этого

принимать позы позитивного слушания, совершенствовать навыки концентрации внимания, эмоционального управления собой.

## 2. Виды слушания.

В зависимости от собеседника и от той информации, которую получаем от него, мы принимаем различные виды слушания. К ним относятся: активное, пассивное и эмпатическое слушание. Понимание информации требует не только активного слушания, но и использования специальных техник установления обратной связи, включая эмпатию, расспрашивание, перефразирование и резюмирование.

Основные виды слушания:

Активное слушание – это сложное коммуникативное умение, смысловое восприятие речи. Оно предполагает прямое взаимодействие всех участников процесса общения (слушающего и говорящего). Позволяет понять, запомнить, уточнить, оценить, передаваемую собеседником информацию.

Пассивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы.

Эмпатическое слушание. Эмпатия (от англ. *empathy* — сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого) — это способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит. Существует три варианта проявления эмпатии — это эмпатическое реагирование, принятие другой точки зрения и симпатическое реагирование. Эмпатическое реагирование имеет место тогда, когда человек, используя включенное наблюдение, переживает эмоциональные реакции, сходные с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого. Принятие другой точки зрения — представление себя на месте другого, в его роли.

Симпатическое реагирование — это чувство заботы, соучастия, сострадания, направленное на другого человека из-за сложившихся у него обстоятельств или ситуации. Метод симпатического реагирования отличается от двух предыдущих в основном тем, что партнер не пытается сопереживать другому человеку. Понимание того, что испытывает на самом деле другой, вызывает у человека огорчение, беспокойство за этого человека, жалость к нему или другие чувства.

При эмпатическом слушании, как правило, не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не морализуют, не критикуют, не поучают. В коммуникации эмпатическое слушание может быть, как эффективным, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции (радость, надежды на лучшее, уверенность в себе, в завтрашнем дне, удовольствие, удовлетворение), так и неэффективным, если говорящий своими словами вызывает у слушателя отрицательные эмоции (страх, тревогу, печаль, огорчение, разочарование, безысходность, чувство тупика).

Стиль слушания каждого человека зависит от многих факторов: от пола и возраста, статуса, индивидуальных особенностей (характера, темперамента, интересов и пр.), от конкретной ситуации.

### 3. Правила и техники слушания.

#### Правила и техники слушания

Для развития навыков эффективного слушания рекомендуются следующие техники:

1. Выявляйте свои привычки слушания, сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок, внутренние помехи.

2. Не уходите от ответственности за общение. Она совместна, поскольку в общении всегда попеременно участвуют двое — в роли то говорящего, то слушающего. Посылайте собеседнику не только невербальные сигналы, но и задавайте уточняющие вопросы, демонстрируйте активно эмоции (улыбайтесь, смейтесь, расстраивайтесь, когда это уместно).

3. Определите цели своего слушания. Установлено, что эффективность процесса слушания возрастает, если слушателю удастся сформулировать цели получения информации, т. е. понять «зачем ему это нужно».

4. Умейте сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Это требует определенных усилий, поскольку сосредоточенное внимание удерживается, по мнению специалистов, не более одной минуты. Старайтесь до минимума свести ситуационные помехи.

5. Будьте внимательны. Умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но не рассматривайте его пристально (это часто принимается за враждебность) и не избегайте взгляда (это интерпретируется как неискренность).

6. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными», в соответствии с принятыми социальными нормами. Необходимо научиться «считывать» невербальные сигналы, которые позволят прочувствовать экспрессию собеседника и корректно на нее откликнуться.

7. Умейте быть наблюдательными. Особенно важно следить за невербальными сигналами (языком тела) собеседника, поскольку на эмоциональное общение приходится достаточно большая часть любого разговора. При этом постарайтесь обратить внимание на то, совпадают ли слова и невербальные сигналы (движения глаз и правой руки) собеседника, есть ли между ними гармония.

8. Высказывайте одобрительную реакцию по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить свои мысли. Любая отрицательная реакция слушателя, выраженная невербально (не произносите ни слова, демонстрируете «неприятие» или «отсутствие», отвернулись от говорящего, закрыли лицо руками, повернули ноги в сторону выхода, смотрите на часы, ерзаете, положили на стол портфель), вызывает у говорящего защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженность.

Правила слушания:

1. Контакт глазами. Смотреть друг на друга – это условие любых контактов. Контакт глаз – сильный сигнал внимания и уважения, он помогает узнать собеседника.

2. Кивок. Мало людей понимают в полной степени, насколько важно кивание. Если ты совершенно не киваешь, когда с тобой разговаривают, то другой предполагает, что ты или больше не слушаешь его, или тебе не интересно. Кивание побуждает к продолжению сообщения или рассказа, оно также воспринимается как понимание.

3. Улыбка. Это наиболее простое средство, чтобы показать человеку, что ты его уважаешь и желаешь поддерживать с ним контакт. Улыбка говорит: «Ты мне приятен», «Мне хорошо», «Ты можешь мне доверять».

4. Открытая поза. Чтобы установить с другими хороший контакт, важно выражать своё дружелюбие, которое проявляется с помощью раскованного, расслабленного положения туловища.

5. Наклон вперёд. Сидеть или стоять прямо напротив кого-либо и чуть наклоняться в его сторону – важный знак для твоего собеседника: он понимает, что ты относишься к нему с интересом и вниманием.

6. Касание. Наиболее интенсивная форма коммуникации – касание (прикосновение). Потребность в нём является очень важной. Касание по плечу, рукам.

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 2

**Цель:** формирование самостоятельности мышления обучающихся, развитие способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, развитие навыка самоорганизации, выработка умений и навыков грамотного изложения теории и практических вопросов в письменной форме в виде конспекта.

### **Методические указания:**

Обучающимся необходимо составить конспект: «Психологическая основа публичного выступления» в рамках изучения Темы 2.2. Интерактивная функция общения.

Конспект выполняется путём анализа и интерпретации прочитанной информации с применением печатного издания и дополнительной литературы с использованием электронного издания.

Вид деятельности: произвольный конспект – конспект, включающий несколько способов работы над материалом (выписки, цитирование, план и др.)

Выполнение задания:

- 1) определить цель составления конспекта;
- 2) записать название текста или его части;
- 3) записать выходные данные текста (автор, место и год издания);
- 4) выделить при первичном чтении основные смысловые части текста, составить план конспекта;



- 5) выделить основные положения текста;
- 6) выделить понятия, термины, которые требуют разъяснений;
- 7) последовательно и кратко изложить своими словами существенные положения изучаемого материала;
- 8) включить в запись выводы по основным положениям, конкретным фактам и примерам (без подробного описания);
- 9) использовать приёмы наглядного отражения содержания (абзацы «ступеньками», различные способы подчеркивания, ручки разного цвета);
- 10) соблюдать правила цитирования (цитата должна быть заключена в кавычки, дана ссылка на ее источник, указана страница).

Планируемые результаты самостоятельной работы:

— способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач;

— способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности.

### **Форма отчётности:**

Конспект по теме «Психологическая основа публичного выступления».

Цель конспекта: изучить психологические основы публичного выступления путём рассмотрения коммуникативных эффектов, раскрытия факторов психолого-дидактических принципов речевого воздействия.

План конспекта:

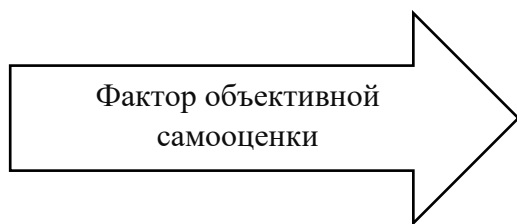
1. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия;
2. Языковые средства публичного выступления;
3. Методика и техника организации публичного выступления;

*Содержание конспекта*

#### 1. Психолого-дидактические принципы речевого воздействия.

Умению выступать учит особая наука – риторика (наука о красноречии). Она излагает законы подготовки и произношения публичных речей с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию, чтобы склонить людей к своим взглядам и позициям. Риторика предполагает учёт факторов, от которых зависит действенность общения.





Характеризуется объективной самооценкой докладчиком своих личностно-деловых качеств, компетенции в тех вопросах, которые он ставит в своём выступлении. Важно верно оценить свою подготовленность.

В риторике используются следующие психолого-дидактические принципы речевого воздействия: доступность; ассоциативность, экспрессивность и интенсивность.

Принцип речевого воздействия:	Суть принципа	Нюансы	Эффективные приёмы
Доступность	Необходимость учитывать культурно-образовательный уровень слушателей, их жизненный и производственный опыт, национальный состав.	Важно помнить, что многие люди слышат то, что хотят слышать. Поэтому необходимо принимать во внимание эмоционально-психологическое расслоение каждой аудитории.	Для повышения доступности, нужно сообщать малоизвестную информацию (новизна и оригинальность), а также разнохарактерных сведений и их достоверности.
Ассоциативность	Этот принцип связан с вызовом сопереживаний и размышлений у слушателей путём обращения к их эмоциональной и рациональной памяти.	Аналогии и жизненные примеры должны быть связаны с опытом слушателей, должны быть просты, понятны и доступны.	Используются приёмы: аналогия, ссылка на прецеденты, образность высказываний.
Экспрессивность	Выражается в эмоционально напряжённой речи выступающего, его мимике, жестах и позе, свидетельствующих о полной самоотдаче.	Важна искренность проявления форм экспрессивности.	Конкретные формы экспрессивности – страстность, неподдельная радость или грусть.
Интенсивность	Характеризуется темпом подачи информации выступающим.	Различная информация и разные люди нуждаются в дифференцированном темпе изложения и усвоения речи. Надо учитывать темперамент людей, их подготовленность к восприятию	Приёмы: умение выступающего ориентироваться в настроении аудитории; способность аудитории работать в определённом информационном клише; умение выступающего предлагать аудитории необходимый

		конкретного вида информации.	скоростной режим усвоения информации.
--	--	------------------------------	---------------------------------------

Существует целый набор ораторского инструментария, элементами которого являются коммуникационные эффекты.

<b>Коммуникационные эффекты</b>	
Описание эффекта	Маркеры
<b>Эффект визуального имиджа</b>	
В начале человека воспринимают по его внешнему облику, это первоначальное впечатление накладывает отпечаток на дальнейшие взаимоотношения.	Эстетика одежды, поставленная мимика, обострённое чувство такта. Необходимо излучать обаяние, завоевать аудиторию элегантной манерой общения, уверенным и доброжелательным взглядом.
<b>Жесты</b>	
Жесты в речи являются одним из средств передачи информации, которые призваны её усиливать и помогать убеждать слушателей. Восприимчивость к жестикеляции глубоко заложена в сознании слушателя.	Жесты должны быть адекватны содержанию речи, соответствовать ему, надлежащим образом подчёркивая некоторые смысловые элементы. Нельзя использовать искусственные, театральные жесты, они выдают неискренность речи, оставляя осадок предубеждения и недоверия. Нельзя специально придумывать жесты, и важно их контролировать.
<b>Эффект первых фраз</b>	
Закрепляет или корректирует первоначальное впечатление у людей.	В первых фразах должна быть сосредоточена самая интересная информация с элементами оригинальности, сразу приковывающая к себе внимание.
<b>Эффект аргументации</b>	
Аргументированная речь вызывает соразмышление и осмысленность информации.	Речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной.
<b>Эффект порционного выброса информации</b>	
Является одним из действенных риторических приёмов поддержания внимания аудитории.	Этот эффект основан на заранее продуманном распределении по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного. Таким образом, выступающий активизирует внимание слушающих его людей, выбрасывая через определённые временные интервалы порции свежей информации.
<b>Эффект художественной выразительности</b>	

Красивое выражение мысли.	Это грамотное построение предложений, правильные словоударения, использование метафор, гипербол и т.п.
Эффект релаксации (расслабления)	
В ораторском искусстве при публичном выступлении к релаксации приводит юмор.	Умение вовремя пошутить, вставить остроумное замечание. Юмор создаёт естественную паузу для передышки, сближает и настраивает аудиторию на благожелательный лад.

Суть ораторского искусства составляют сочетание мысли и чувства, рационального и эмоционального элементов речи. В этой связи ораторская речь представляет собой своеобразный вид эмоционально-интеллектуального творчества, воплощаемого посредством живого слова: она одновременно воздействует и на сознание, и на чувства человека. Мастерство публичного выступления и состоит в том, чтобы умело использовать обе формы человеческого мышления.

## 2. Языковые средства публичного выступления.

Важнейшими лексическими средствами выразительности речи являются:

- гипербола (образное преувеличение);
- олицетворение (одушевление неодушевлённого);
- эпитет (образное определение);
- сравнение (сопоставление двух предметов или явлений с целью более яркой характеристики одного из них через свойства другого);
- метафора (перенос на один предмет свойства другого предмета, сближение двух явлений по сходству или контрасту);
- метонимия (замена одного слова другим на основании близости выражаемых ими понятий);
- синекдоха (употребление названия большего в значении меньшего, целого в значении части и наоборот).

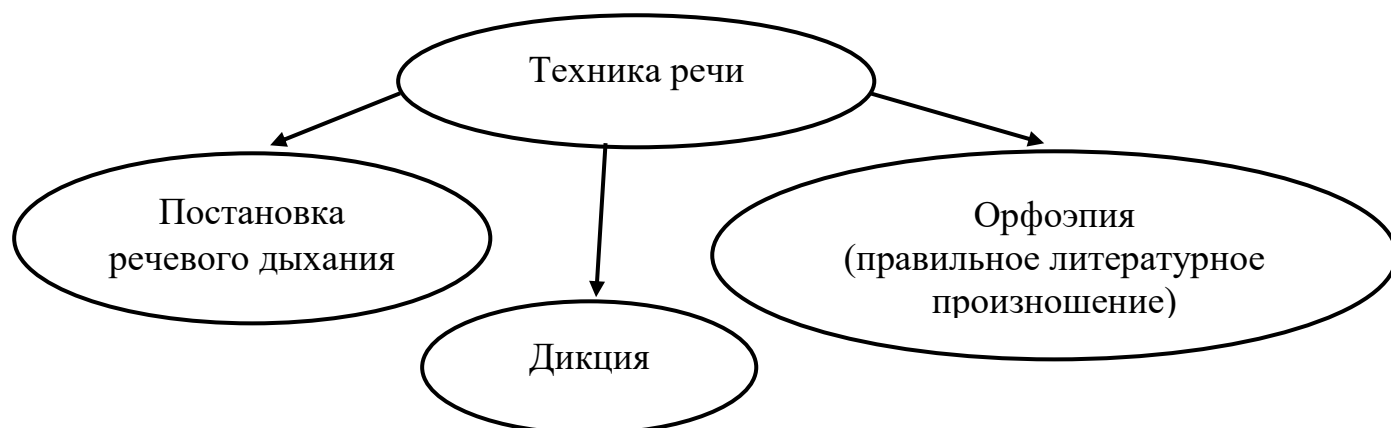
Лексические средства выразительности речи

Фразеологизмы – устойчивые сочетания слов с полным или частично переосмысленным значением, которые отражают национальную специфику языка, его самобытность. К фразеологизмам примыкают пословицы, поговорки, присловья, крылатые слова и афоризмы.

Синтаксические средства (фигуры речи):

Риторический вопрос	Утверждение или отрицание, облечённое в форму вопроса, которое в себе самом содержит ответ и предназначается для активизации внимания и привлечения интереса слушателей.
Повтор	Многократное повторение одного и того же слова или словосочетания с целью выделить или подчеркнуть наиболее существенные места высказывания. Разновидность повтора – анафора (повтор начальных слов) и эпифора (повтор заключительных слов).

Антитеза	Оборот, в котором для усиления выразительности речи резко противопоставляются противоположные понятия.
Инверсия	Намеренное нарушение обычного порядка слов.
Градация	Расположение слов, при котором каждое последующее превосходит предыдущее по интенсивности.
Риторическое восклицание	Особо эмоциональное утверждение или отрицание, цель которых привлечь внимание аудитории или побудить её разделить мнение оратора.



Суть техники речи – в организации координированной работы дыхания, голоса, артикуляции при соблюдении норм произношения. Указанная организация обеспечивает такие качества голоса, как звучность, темп, тембр, высота, чёткость дикции. Сила голоса оратора имеет чёткое значение для аудитории.

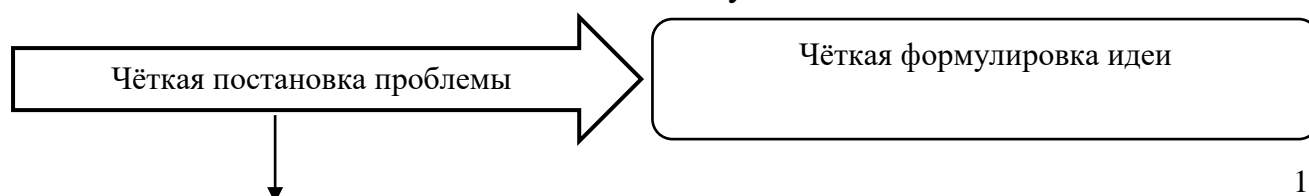
Кроме физиологических есть и психические предпосылки полноты и звучности речи, это: уверенность в себе, душевный подъём (настроение), увлечённость предметом разговора.

Темп речи характеризуется следующими показателями: быстрота речи, длительность звучания отдельных слов, интервалы и длительность пауз. Важно учитывать, что наши чувства в речи передаются не только при помощи слов, но и посредством интонаций. Иногда именно в интонации кроется истинный смысл сказанного. Интонация выражает: радость, удивление, страх, сомнение, негодование, восхищение и т.п. Выступающий должен научиться сдерживать себя, владеть своими чувствами.

### 3. Методика и техника организации публичного выступления.

Подготовка выступления – начальный и наиболее трудный этап. Необходимо определить предмет и цель речи, её продолжительность, возможность общения с аудиторией. Выделяют три стадии подготовки материала для выступления: 1) ориентировка в проблеме; 2) сбор материала для самого выступления; 3) подбор материала для заключительного слова, для ответов на возможные вопросы, дискуссионный резерв.

Схема выступления





### Способы организации выступления:

№	Способ	Содержание способа
1	Хронологический способ	Расположить текст выступления в хронологической последовательности.
2	Тематический способ	Сгруппировать идеи согласно основным логическим подразделам своего выступления и ответьте на вопросы: кто, что, где, когда, как и почему. Такой способ является примером простой, логической и тематической структуры выступления.
3	Пространственный способ	Мысль выражается по структуре, в которой размещение чего-либо имеет первостепенное значение.
4	Способ выделения решающей проблемы.	Определите природу проблемы, обозначьте её причины, а затем предложите её решение.
5	Причинно-следственный способ.	Представьте в деталях причины данных условий или ситуаций и опишите их основные последствия или эффекты.
6	Способы сравнительной оценки выгоды.	Покажите, что предложенная вами программа принесёт выгоду по сравнению с другими.
7	Способ решения проблемы.	Опишите потребности и проблемы данной аудитории, а затем приступайте к объяснению того, как их решить.

### Выводы:

- Выступайте только тогда, когда есть что сказать и когда вы уверены в важности или полезности вашей речи;
- Не начинайте свою речь сразу, примените недлительную паузу;

- Если вы читаете по докладу, то читайте так, словно вы говорите с собеседником;
- Речь должна быть ограничена предметом обсуждения и опираться на строго проверенные и отобранные факты;
- Не останавливайте взгляд на отдельных лицах, т.к. долгий пристальный взгляд оставляет неприятное чувство. Правильно скользить взглядом по отдельным слушателям, это привлекает внимание слушающих и вызывает их расположение<sup>4</sup>
- Говорить необходимо выразительно;
- Соединяйте слово с жестом, мимика должна быть умеренной и доброжелательной;
- Важно менять темп речи, это придаёт её выразительность;
- Говорить необходимо громко, внятно, отчётливо, выразительно;
- Необходимо делать яркое начало и конец, так как это лучше всего запоминается.

### **САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 3**

**Цель:** формирование самостоятельности мышления обучающихся, развитие способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, развитие навыка самоорганизации, расширение научного кругозора, овладение методом теоретического исследования в виде написания реферата.

#### **Методические указания:**

Обучающимся необходимо провести теоретическое исследование и написать реферат на тему: «Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами» в рамках изучения Темы 3.1. Социально-психологическая характеристика конфликтов.

Реферат выполняется путём самостоятельного творческого осмысления и преобразования текста первоисточника с целью получения новых сведений и существенных данных.

Вид деятельности: реферат-обзор, составляемый на основе нескольких источников, в котором сопоставляются различные точки зрения по исследуемому вопросу.

Выполнение задания:

- 1) изучать тему, которая определена преподавателем;
- 2) определить источники, по теме реферата;
- 3) изучить, систематизировать и обработать выбранный теоретический материал из источников;
- 4) составить план;
- 5) написать реферат:
  - обосновать актуальность выбранной темы;
  - указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году);
  - сформулировать проблематику выбранной темы;

- привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию;
- сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.

Планируемые результаты самостоятельной работы:

- способность студентов к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.

### **Форма отчётности:**

Реферат по теме «Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами».

Цель реферата: изучить конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами, раскрыть особенности стилей разрешения конфликтов.

План реферата:

1. Определить конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами;
2. Характеристика стратегий поведения в конфликтных ситуациях;
3. Правила поведения в конфликтной ситуации.

Содержание реферата

1. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких людей. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому либо поводу, противоположные цели или средства их достижения, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов. Чтобы конфликт начал разрастаться, необходим инцидент (повод), когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя, пусть даже неумышленно, интересы другой стороны. Положительное разрешение конструктивного конфликта – это прежде всего устранение недостатков, причин, к нему приведших. А поскольку причины эти – объективные, отражающие несовершенство организации и управления, то устранение их означает усовершенствование. Деловое решение конструктивных конфликтов – один из путей развития организации.

Конструктивный способ управления конфликтами – стремится уладить конфликт, нацелена на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна.

Деструктивные конфликты порождаются чаще всего субъективными причинами, такими как: неправильные действия руководителя и подчинённых; психологическая несовместимость отдельных людей. Деструктивный способ управления конфликтами – постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверие, нарушает этику общения.



Переговоры – коммуникация между сторонами (переговорщиками) для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения, которое закрепляется договором.

В любом случае переговорные стратегии разрешения конфликтов объединяет то, что взаимодействие участников из противоречивого становится согласованным, основанным на общем интересе ("Мы вместе должны решить эту проблему"). Разрешение конфликта можно считать окончательным только в том случае, если участники конфликтной ситуации не просто находят какое-то решение проблемы, ставшей предметом их разногласий, но приходят к этому решению в результате согласия. Это позволяет рассчитывать не только на устранение разделяющих их спорных вопросов, но и на восстановление, нормализацию их отношений и взаимодействия, которые могли быть нарушены в результате возникшего конфликта. Согласие же сторон относительно того или иного варианта решения возможно только в результате договоренностей сторон, именно поэтому переговорные стратегии - независимо от того, идет ли речь об официальной деловой ситуации или выяснении отношений между супругами - считаются действительно конструктивными способами разрешения межличностных конфликтов. Современная позиция специалистов в области человеческих отношений состоит в том, что конфликт может быть управляем, причем управляем таким образом, что мы можем усилить его конструктивный выход, неблагоприятные последствия. Решающим фактором при этом становится заинтересованность самих участников конфликтной ситуации в ее разрешении и в сохранении и продолжении их отношений. Важным, как понятно из предыдущего изложения, является выбор участниками конструктивных, эффективных стратегий поведения. В то же время ряд других факторов могут иметь влияние на то, насколько легко или трудно нам будет найти конструктивный выход из конфликта. Один из этих факторов - это уже упоминавшаяся острота конфликта, проявляющаяся в жесткости противостояния сторон. Острота конфликта, в свою очередь, определяется характером проблем, затронутых конфликтом.

## 2. Характеристика стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Существует пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации, связанных с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух и более сторон. В психологии выделяют пять основных стилей разрешения конфликтов, из них к деструктивным относятся: конкуренция, уклонение, приспособление, к конструктивным относятся: сотрудничество, компромисс. Изучением поведения человека в конфликтной ситуации и характеристикой данных стилей занимались учёные К.У. Томас и Р.Х. Килмен. Рассмотрим характеристику стилей разрешения конфликтов более подробно.

### Стиль конкуренции (соперничество)

Человек, использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Рационалист может сказать: "Меня не беспокоит то, что думают другие.

Я собираюсь доказать им, что у меня есть свое решение проблемы". Или, согласно описанию динамики процесса, вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели вы используете свои волевые качества; если ваша воля достаточно сильна, то это может быть эффективным стилем в том случае, когда вы обладаете определенной властью. Вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны и вы имеете возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который вы хотели бы использовать в личных отношениях; вы хотите ладить с людьми, но стиль конкуренции может вызвать в них чувство отчуждения. А если вы применяете такой стиль в ситуации, в которой вы не обладаете достаточной властью, например, когда по какому-то вопросу ваша точка зрения расходится с точкой зрения начальника, вы можете обжечься.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
- решение нужно принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- вы не можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой;
- вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Когда вы используете этот подход, вы можете быть не очень популярны, но вы завоеуете сторонников, если он даст положительный результат. Но если вашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует, он рекомендуется скорее в тех случаях, когда предложенное вами решение проблемы имеет для вас большое значение, когда вы чувствуете, что для его реализации вам необходимо быстро действовать, и когда вы верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

Стиль уклонения (избегание)

Этот подход к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагивается проблема не столь важная для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или когда вы чувствуете, что

находитесь в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью. Все это серьезное основание для того, чтобы не отстаивать собственной позиции. Вы можете попытаться изменить тему, выйти из комнаты или сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. Вы уходите от проблемы, игнорируя ее, перекладывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы.

Приведем наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала;

- исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;

- у вас трудный день, решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;

- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;

- вы хотите выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чей-либо поддержкой;

- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого

- у вас мало власти для решения проблемы или ее решения желательным для вас способом;

- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;

- пытаться решить проблему немедленно - опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Несмотря на то, что многие могут посчитать стиль уклонения "бегством" от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликтов, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что если вы постараетесь игнорировать ее, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то вы сможете заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

Стиль приспособления.

Стиль приспособления означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень

существенен для вас. Этот стиль полезен также в ситуациях, в которых вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью.

Таким образом, вы уступаете и смиряетесь с тем, чего хочет оппонент. Поскольку, используя этот подход, вы откладываете свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда ваш вклад в данном случае не слишком велик или когда вы делаете не слишком высокую ставку на положительное для вас решение проблемы.

Если вы считаете, что уступаете в чем-то важном для вас и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той ситуации, когда почувствуете, что другой не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами. Этот стиль следует использовать тогда, когда вы чувствуете, что, немного уступая, вы теряете мало.

Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что Вы действуете вместе с другим человеком; вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, что хочет другой. Когда же вы применяете стиль уклонения, вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека. Вы просто отталкиваете от себя проблему.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- вас не особенно волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- вы понимаете, что правда не на вашей стороне;
- у вас мало власти или мало шансов победить;
- вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конкретную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаете его приемлемым для себя, или же вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время и позднее добиться окончательного желательного для вас решения.

Стиль сотрудничества.

Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с этим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку вы сначала "выкладываете на стол" нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у вас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для вас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него

- устраниться;

- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов);

- и вы, и другой человек осведомлены в проблеме и желания обеих сторон известны;

- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения;

- вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;

- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задач определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако это требует определенных усилий. Обе стороны должны выделить на это некоторое время, и они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако оно позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Стиль компромисса.

Используя стиль компромисса, вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения.

Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате вы можете прийти к общему решению. Вы не ищите скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

При использовании стиля сотрудничества вы сосредотачиваете внимание на удовлетворении скрытых нужд и желаний. Применяя стиль компромисса, вы рассматриваете конфликтную ситуацию как нечто данное и ищете способ повлиять на нее или изменить ее, уступая и обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения, в случае компромисса это может быть сиюминутный подходящий вариант. В результате подходящего компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: "Я могу смириться с этим". Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться".

В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Возможно, ни один из вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, или ваши интересы исключают друг друга. И тогда вам может помочь только компромисс.

Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вы хотите получить решение быстро, потому что у вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь;
- вас может устроить временное решение;
- вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению. Проблемы оказались неэффективными;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;

- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все терять.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок.

### 3. Основные правила поведения в конфликтной ситуации.

**Доказательность.** Доказывая справедливость своего мнения, не быть голословным, использовать убедительные аргументы.

**Уважение.** Уважать собеседника, не допускать импульсивной оценки его мнения: «Вы не правы», «Вы ошибаетесь», и т.п. Лучше сказать: «Я думаю иначе», «Я понимаю вас, но не могу полностью согласиться с этой позицией и вот почему...»

**Держать тему.** Придерживаться темы разговора, не переводить его в другое русло.

**Цензурировать.** Говорить не всё, что можно сказать, а только то, что помогает разрешить спор.

**Понятность.** Не считать, будто то, что понятно для вас, всегда понятно и для другого.

**Я-вы обращения.** Обращаться к тому, чьё мнение оспаривается, используя личную форму, в том числе и обращение по имени (имени отчеству).

**Учитывать мнение оппонента.** Не стремиться во что бы то ни стало доказать свою правоту. Если собеседник говорит дело и оказался прав, то надо менять свою точку зрения. Признавать свои ошибки не означает унижения в глазах партнёра по общению.

**Возвращение смысла.** Использовать «эхо-ответ» - повторение фраз собеседника: «Так вы говорите, что...» или «Я вас правильно понял, вы имели в виду...» (для лучшего понимания его точки зрения и установление положительного контакта).

**Спокойствие.** Никогда не горячиться в споре. Отдавать себе внутренние приказы «Остановись! Зачем я кричу?».

**Внимание к речи.** Избегать формулировок, осложняющих течение спора.

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА № 4

**Цель:** формирование самостоятельности мышления обучающихся, развитие способности осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, развитие

навыка самоорганизации, выработка умений и навыков грамотного изложения теории и практических вопросов в письменной форме в виде конспекта.

### **Методические указания:**

Обучающимся необходимо составить конспект: «Психологические особенности деловой беседы: телефонного и письменного делового общения» в рамках изучения Темы 4.1. Культура поведения и этика делового общения.

Конспект выполняется путём анализа и интерпретации прочитанной информации с применением печатного издания и дополнительной литературы с использованием электронного издания.

Вид деятельности: произвольный конспект – конспект, включающий несколько способов работы над материалом (выписки, цитирование, план и др.)

Выполнение задания:

- 1) определить цель составления конспекта;
- 2) записать название текста или его части;
- 3) записать выходные данные текста (автор, место и год издания);
- 4) выделить при первичном чтении основные смысловые части текста, составить план конспекта;
- 5) выделить основные положения текста;
- 6) выделить понятия, термины, которые требуют разъяснений;
- 7) последовательно и кратко изложить своими словами существенные положения изучаемого материала;
- 8) включить в запись выводы по основным положениям, конкретным фактам и примерам (без подробного описания);
- 9) использовать приёмы наглядного отражения содержания (абзацы «ступеньками», различные способы подчеркивания, ручки разного цвета);
- 10) соблюдать правила цитирования (цитата должна быть заключена в кавычки, дана ссылка на ее источник, указана страница).

Планируемые результаты самостоятельной работы:

— способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач;

— способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности.

### **Форма отчётности:**

Конспект по теме «Психологические особенности деловой беседы: телефонного и письменного делового общения».

Цель конспекта: изучить психологические особенности деловой беседы: телефонного и письменного общения, раскрыть требования к ведению переговоров.

План конспекта:



1. Базовые правила телефонного делового общения;
2. Требования к ведению телефонных переговоров;
3. Особенности речевого этикета деловой переписки.

Содержание конспекта

1. Базовые правила телефонного делового общения.

Общение по телефону занимает значительную часть рабочего времени многих деловых людей. Этот вид общения удобен; к тому же современные технологии позволяют сделать очень многое с его помощью. Но в то же время разговор по телефону несколько отличается от того общения, которое происходит при личной встрече. И чтобы сделать свои телефонные разговоры максимально эффективными, чтобы использовать отведенное на них время с толком, наконец, чтобы достичь отличных результатов в бизнесе, стоит познакомиться с некоторыми правилами телефонного общения.

От того, как проходит телефонный разговор, зависит, будет ли общение с данным клиентом продолжено в дальнейшем. Поэтому надо приложить все усилия к тому, чтобы клиент запомнил именно этот разговор, чтобы он испытал положительные эмоции. Они влияют не только на желание клиента иметь дело именно с данной фирмой, но и, по мнению психологов, оказывают положительное воздействие на деятельность головного мозга, способствуют четкости мышления.

Обязательным условием появления у клиента положительных эмоций является хорошее настроение его собеседника. Оно проявляется через голос, интонации, манеру разговаривать. Это правило осложняется тем, что далеко не всегда у людей, беседующих по телефону о чем-то важном, бывает хорошее настроение. И чтобы в этой ситуации не ударить в грязь лицом, нужно заранее научиться искусственно избавляться от плохого настроения хотя бы на время.

Специфика телефонного общения значительно облегчает эту задачу по сравнению с личными переговорами, так как важную информацию несет только голос, выражение же лица и жесты остаются для собеседника невидимыми. Четкая речь производит хорошее впечатление, помогает собеседнику настроиться на нужный лад. Не нужно торопиться — время, выигранное за счет этого, будет потеряно из-за недопонимания и вынужденных повторений. Скорость речи не должна превышать 125 слов в минуту. Человек, проговаривающий все слова четко, внятно, спокойно, никогда не будет воспринят плохо, его, напротив, примут всерьез. Люди охотно идут на контакт с таким субъектом, особенно при разговоре по телефону.

Культура речи очень важна при общении по телефону. Умение красиво и правильно строить фразы, к месту употреблять слова, вставлять крылатые выражения, пословицы, цитаты пригодится всегда. Различные посторонние звуки, слышимые в трубке, также мешают общению. Так, людям, любящим музыку, стоит на время телефонного общения отключать приемник, так как даже самая приятная мелодия становится в такой ситуации неуместной. Для разговора лучше выбирать помещения, где в данный момент никого нет или же люди заняты работой. Неотъемлемой частью успешного общения по телефону является его тщательная

подготовка. Это значительно упрощает дело как для того, кто принимает звонок, так и для клиента. Не вовремя раздавшийся телефонный звонок может помешать выполняемой работе, прервать ход размышлений или переговоры.

Основное правило делового телефонного общения — быть вежливым, искренне желать помочь собеседнику, установить с ним деловой контакт. Для этого нужно выбирать соответствующие выражения, не забывать об интонациях, звучащих в голосе, и настроении, с которым говорятя те или иные фразы. Не стоит забывать о том, что деловое телефонное общение предполагает решение какой-либо производственной задачи и не более того. Необходимо кратко сообщить все, что требуется, и получить ответ. Краткость делового телефонного общения предполагает соблюдение еще нескольких особенностей. Каждое слово в разговоре несет свой смысл, а слова, несущие только эмоциональную окраску, или пустые, ничего не значащие фразы только занимают время, а потому их обычно избегают. Речь во время общения по телефону не должна быть монотонной, поскольку такие интонации действуют раздражающе и быстро надоедают. Человек, произносящий все фразы одним и тем же тоном, не может рассчитывать на то, что его будут долго слушать. А чтобы собеседник лучше воспринимал речь, нужно разнообразить ее интонационно. Правила делового телефонного общения не очень сложны и не требуют специальной длительной подготовки. Они могут быть с успехом применены специалистами самого различного профиля.

## 2. Требования к ведению телефонных переговоров.

В профессиональной среде существуют определенные требования к ведению телефонных переговоров. Несоблюдение этих правил — серьезный пробел в профессиональной подготовке руководителя, поскольку экономически обходится намного дороже, чем это кажется на первый взгляд.

2.1. Для начала необходимо тщательно подготовиться к разговору. Не следует действовать импульсивно, т. е. хвататься за трубку, как только возникает мысль позвонить. Иногда кажется, что если сразу же не позвонишь, то упустишь важный момент и потеряешь время, которое потом нельзя будет наверстать. Но это ошибочное мнение, так как если поспешно будет принято какое-нибудь решение, велика вероятность, что придется сожалеть об этом. Надо предварительно убедиться в целесообразности и необходимости звонка. Следует четко определить цель разговора, выделить в нем главное, продумать содержание беседы. Для подготовки к деловому разговору по телефону, в особенности междугородному и международному, лучше подготовить специальный бланк, в котором будущий разговор записывается с учетом прогнозируемых ответов.

Например, такой:

Записываются заранее

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_ Организация \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество абонента \_\_\_\_\_

Записываются по ходу беседы

Вопросы

Прогнозируемые ответы

## Ответы

Выводы: (достигнутый результат, полученные сведения, дальнейшие действия)

Исполнитель: \_\_\_\_\_

2.2. Всегда следует держать в памяти имена, фамилии, даты и номера документов, официальных материалов, имеющих отношение к разговору. При необходимости можно зафиксировать перечень тем на бумаге. Лучше всего вспомнить и про другие вопросы, которые могут возникнуть к тому же лицу, чтобы через час не пришлось его снова беспокоить.

2.3. Заканчивать обсуждение каждой ситуации надо с помощью стандартных фраз типа “Итак, по этому вопросу мы достигли договоренности?”, “Могу ли я считать, что по этому вопросу мы с вами договорились?”, “Как я вас понял (в этом вопросе), мы можем рассчитывать на вашу помощь?” и других, которые помогут сэкономить время, а также продемонстрируют вашу вежливость и тактичность и тем самым поднимут престиж фирмы. Если звонит телефон, необходимо достаточно быстро снять трубку. Уместнее всего это делать после второго и не позже третьего звонка. По скорости реакции на звонок некоторые клиенты судят о степени заинтересованности сотрудника. Если же звоните вы сами, помните, что длительное воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе. А также общеизвестно, что звонить после 22.00 — дурной тон, кроме, естественно, тех случаев, когда звонок заранее обговорен или в этом есть срочная необходимость. Звонок же по домашнему телефону своему деловому партнеру и даже подчиненному может быть оправдан лишь серьезной причиной, ввиду того что дома люди отдыхают и в нерабочее время их беспокоить нельзя.

2.4. Следует учитывать, что говорить необходимо лаконично. Разговор продолжительностью более 5–6 мин скорее исключение в практике ведения дел. За это время необходимо сообщить все, что следует, и получить ответ. В некоторых странах умение быстро решить вопрос по телефону является важным требованием к сотруднику при приеме на работу. Для экономии своего и чужого времени необходимо придерживаться следующей рациональной композиции разговора: Для любого телефонного разговора подходит следующая схема. Ее легко запомнить, как “Семь П”: П 1. Приветствие. П 2. Представление. П 3. Причина: объяснение цели звонка. П 4. Проблема: обсуждение вопроса. П 5. Подведение итогов обсуждения. П 6. Признательность: выражение благодарности. П 7. Прощание. Продолжительность каждого этапа разговора (в секундах): П1 + П2 = 15; П3 = 20; П4 = 150; П5 = 35; П6 + П7 = 20. Следует продумать свои слова и возможную реакцию партнера на каждом этапе разговора. Кроме того, необходимо знать, какие приемы помогут вам сэкономить время разговора.

2.5. Самые распространенные варианты первого слова, произносимого в снятую трубку, — это “Да”, “Алло”, “Слушаю”. Эти слова по своей информативности совершенно одинаковы и безличны, их можно назвать нейтральными, поскольку они никак не характеризуют того, кто именно снял трубку и в какой организации или фирме. Поэтому в деловом общении надо отказаться от нейтральных отзывов и заменить их информативными. Всегда

следует начинать разговор с представления себя и своей организации — и тогда, когда звоните вы, и тогда, когда звонят вам. Люди любят знать, с кем они разговаривают. Это, кроме того, создает атмосферу доверительности и помогает лучше понять собеседника.

2.6. Необходимо помнить о правилах ведения беседы. Всегда старайтесь говорить ровно, сдерживайте свои эмоции, выслушивайте собеседника, не перебивая его. В то же время долго не молчите, подтверждайте свое участие в беседе какими-нибудь краткими репликами.

2.7. Во время делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия. Беседу проводите в спокойном, доброжелательном тоне. Очень важно, чтобы разговор вызывал положительные эмоции, это поможет вам достойным образом завершить договоренности с клиентом и хорошо скажется на вашей репутации. В разговоре с клиентом полезно прибегать к следующим фразам: “Чем я могу вам помочь?” или “Могу ли я быть вам полезен?”, “Простите, я не расслышал, что вы сказали”, “Не могли бы вы повторить?”, составляющим этикет делового разговора. Невежливый ответ секретаря может отбить охоту у потенциального клиента обращаться в указанную фирму. Если нужный сотрудник отсутствует, надо вежливо извиниться и указать время, когда он будет на рабочем месте.

2.8. При возникновении каких-либо разногласий старайтесь разрешать их тактично. Ни в коем случае при работе с клиентами нельзя давать волю эмоциям. Всегда надо помнить, что эффективность делового телефонного разговора зависит от эмоционального состояния человека и от его настроения. Излишняя эмоциональность создает предпосылки для речевой неточности, неверности фраз, увеличивает время беседы. Даже если ваш собеседник проявляет склонность вести ее на повышенных тонах, высказывает несправедливые упреки, наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, а при возможности переведите беседу в более спокойное русло и постарайтесь поставить себя на его место или частично признать его правоту. Кратко и ясно изложите свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу, убедительными и грамотными по форме.

2.9. Очень важно при работе с клиентами ваше стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Люди всегда ценят, если им уделяют достаточно внимания и помогают в решении их вопросов. Внимательное и участливое отношение к клиентам положительно скажется на имидже фирмы.

Во время деловой беседы емко, кратко и грамотно изложите суть проблемы. Всегда помните, что общаться с человеком, который не в состоянии дать ответы на интересующие их вопросы. При невозможности разрешения ситуации самому надо четко указать, к кому в данной организации можно обратиться за помощью.

### 3. Особенности речевого этикета деловой переписки.

Письменная деловая речь в наиболее полной форме реализует себя в деловом письме. Современное деловое письмо — это прежде всего служебное послание в виде официального документа, а также в форме всевозможных подтверждений, предложений, просьб, запросов, напоминаний, поручений, претензий,

поздравлений, соболезнований и ответов на них, т. е. всего того, что, будучи изложенным в письменном виде, обуславливает деловые отношения. Казалось бы, нет ничего проще, чем написать деловое письмо. Но существуют определенные каноны написания таких писем, несоблюдение которых может не только отразиться на престиже вашей организации, но и помешать реализации крупных коммерческих и политических проектов. Написание делового письма — это своего рода искусство. Деловое письмо должно быть безукоризненным во всех отношениях: даже незначительное отступление от правил может сделать его неправомочным с юридической точки зрения. Юридически правильно оформленное, написанное хорошим языком на фирменном бланке, однозначное по смыслу деловое письмо — один из залогов успеха вашего дела. Для написания такого письма обычно используется фирменный бланк с логотипом коммерческой (политической) организации, ее полным названием, почтовым и телеграфным адресом, телефоном, факсом и банковскими реквизитами.

В деловой переписке наиболее распространенной формой обращения является слово “уважаемый” (или “уважаемые”). Восклицательный знак после обращения указывает на то, что письму придается особенно важное значение, а запятая после обращения придает письму будничный характер. Среди лиц одной профессии или лиц одних политических убеждений наиболее предпочтительна форма обращения “уважаемый коллега” (или “уважаемые коллеги”). Одно слово “коллега” без слова “уважаемый” придает письму нейтральный тон. “Дорогие коллеги” — форма более эмоциональная и чаще всего используется в письмах-поздравлениях. В тех случаях, когда деловое письмо не является официальным документом, а носит личностный характер, в обращении указываются только имя и отчество. Включение же в обращение такого письма еще и фамилии адресата придает письму вежливо-официальный характер.

Письмо, посвященное выяснению отношений между деловыми партнерами, обычно состоит из двух частей: обоснование решения и само решение. Расположение этих частей в письме может быть различным. В том случае, если по рассматриваемому вопросу принято положительное решение, письмо целесообразно начинать с формулировки решения, и наоборот, отрицательное решение, по совету психологов, лучше помещать в конце письма.

Формулируя отказ, нужно быть максимально корректным, чтобы не потерять выгодного партнера. Прежде чем вынести отрицательное решение, необходимо вначале подробно объяснить, чем оно вызвано. Только тогда отказ не произведет резко негативного впечатления, ведь ему предшествовало убедительное логическое обоснование, облеченное в форму, не ущемляющую самолюбие партнера. Чтобы сохранить объективность содержания, тон деловой переписки должен во всех случаях оставаться нейтральным.

В деловых письмах грубость, нетактичность и любое другое проявление неуважения к адресату недопустимы. В то же время нельзя впадать и в другую крайность — чрезмерную вежливость. Так, совершенно неуместны в деловых текстах фразы типа: “Не откажите в любезности...”, так как для современной деловой корреспонденции скорее характерны сухость и строгость, чем увлечение

чрезмерной вежливостью, не обоснованной интересами дела. Нередко при составлении писем нарушаются демократические традиции деловой переписки. Чаще всего это наблюдается в тех случаях, когда ожидаемый результат как бы навязывается адресату, например: “Направляем Вам последний вариант проекта соглашения... Просим рассмотреть и утвердить”. Нарушение этикета в данном случае проявилось в том, что отправитель письма как бы не допускает возможности, что указанное соглашение может быть и не утверждено. Как известно, деловому человеку не всегда безразлично, кто подписал адресованное ему письмо. Это значит, что на тон деловой переписки существенно влияет канцелярская практика подписания деловых бумаг. Такая практика требует соблюдения должностного порядка их подписания: например, ответ на письмо, подписанное директором, должен также подписать директор (в крайнем случае его заместитель). Однако ответ на письмо, подписанного заместителем директора, может быть подписан директором.

Заканчивая разговор об этических нормах деловой переписки, стоит упомянуть и о ложном этикете делового общения. Суть его заключается в том, что составители писем-ответов, руководствуясь сугубо коммерческими или политическими соображениями, в угоду своим малокомпетентным партнерам стараются придерживаться их же нестандартной терминологии. Именно эта практика конъюнктурного соблюдения ложного этикета является одной из главных причин терминологической неупорядоченности и лексической засоренности языка деловой переписки.

Написание делового письма — это своего рода искусство. Деловое письмо должно быть безукоризненным во всех отношениях: даже незначительное отступление от правил может сделать его неправомочным с юридической точки зрения. Юридически правильно оформленное, написанное хорошим языком на фирменном бланке, однозначное по смыслу деловое письмо — один из залогов успеха вашего дела.

### 3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ СТУДЕНТОМ ОТЧЁТНЫХ РАБОТ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Критерии оценки письменных заданий	Качественная оценка образовательных результатов	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
Содержание и полнота письменного ответа полностью соответствует заданию. Информация систематизирована и обработана в соответствии с заданием. Логическая связь между отдельными частями текста присутствует, текст грамотно разделен на абзацы. Используются термины и определения.	<b>5</b>	<b>отлично</b>
В содержании письменного ответа имеются отдельные незначительные неточности. Информация систематизирована в соответствии с заданием. Логическая связь между отдельными частями текста присутствует, текст разделен на абзацы. Используются термины и определения.	<b>4</b>	<b>хорошо</b>
В содержании письменного ответа имеются недостатки в передаче информации. Задание выполнено не полностью. Логическая связь отсутствует. Деление текста на абзацы не последовательно. Имеются ошибки в использовании терминов и определений.	<b>3</b>	<b>удовлетворительно</b>
Содержание письменного ответа не соответствует заданию. Отсутствует логика изложения. Не использованы термины и определения.	<b>2</b>	<b>не удовлетворительно</b>

### 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

О-4. Кустова, В. В. Психология общения : учебно-методическое пособие / В. В. Кустова. — Иркутск : ИрГУПС, 2018. — 60 с. (ЭБС Лань)

О-5. Пшеничнова, Л.М. Психология общения: учебное пособие /Л.М. Пшеничнова, Г.Г. Ротарь.- Воронеж: Воронежский госуниверситет инженерных технологий , ВГУИТ, 2019.-210 с. (ЭБС Лань)

Д-1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С. Ефимова.-М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009.-192 с.

Д-3. Измайлова, М. А. Деловое общение: учебник / М.А. Измайлова.- М.: ИТК Дашков и К, 2009. - 252с.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В  
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

<b>№ изменения, дата внесения, № страницы с изменением</b>	
<b>Было</b>	<b>Стало</b>
<b>Основание:</b>	
<b>Подпись лица, внесшего изменения</b>	