

Практическое занятие 8

«Психология делового общения и коммуникации»

1 Цель работы

- 1.1 Закрепление теоретических знаний по теме
- 1.2 Изучение средств делового общения
- 1.3 Тестирование владения невербальными компонентами делового общения
- 1.4 Определение уровня собственной общительности
- 1.5 Тренинг навыков делового общения

Студент должен знать и уметь:

знать:

- о коммуникативной структуре в организации;
- модели внутрикоммуникативных сетей;
- типы коммуникаторов

уметь:

- преодолевать коммуникативные барьеры

2 Пояснение к работе

2.1 Краткие теоретические сведения

Человек становится человеком только в общении. В западной психологии понятие «общение» переводится как «коммуникация». Однако понятие «коммуникация» более широкое. Оно подразумевает связь, в ходе которой происходит обмен информацией в живой и неживой природе. Общение же существует только между людьми. В качестве субъектов общения может выступать как индивид, так и группа.

Общение может осуществляться с целью, находящейся вне взаимодействия субъектов и в самом взаимодействии субъектов, а также для

приобщения партнера к опыту и ценностям инициатора общения и, наоборот, приобщения инициатора к ценностям партнера.

Общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов, - деловое общение – служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой.

Предмет делового общения – дело.

3 Задание

3.1 По расположению индивидом своего тела по отношению к собеседнику можно судить о закрытости (человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве - недоверие, несогласие, противодействие, критика, страх) или расположенности (позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта) его к общению.

Примите позу:

- раздумья
- заинтересованности в собеседнике
- желания заявить о себе
- осуждения
- уверенности

3.2 Жесты – разнообразные движения руками и головой. Изобразите следующие жесты:

Коммуникативные	Модальные (выражают оценку и отношение)	Описательные (имеют смысл в контексте речевого высказывания)
приветствие	одобрение	Большой
прощание	неодобрение	сильный
Привлечение внимания запрет	растерянность	Глупый
Удовлетворение (согласие)	доверие	Отличный (хороший)
Отрицание (несогласие)		

3.3 Выполните тест для оценки, хорошо ли вы владеете невербальными средствами делового общения.

Ответьте на приведенные ниже утверждения «да» или «нет».

- 1 Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо
- 2 Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки
- 3 Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства
- 4 Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
- 5 Я часто бываю скован в движениях
- 6 В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того чтобы к чему-нибудь не прислониться или на что-нибудь не облокотиться
- 7 Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи
- 8 Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми
- 9 При разговоре я часто верчу что-либо в руках
- 10 Мне трудно скрывать внезапно возникшие эмоции
- 11 Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию

3.4 Выполните тест и определите, приятный ли вы собеседник.

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

- 1 Вы больше любите слушать, чем говорить?
- 2 Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
- 3 Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
- 4 Любите ли вы давать советы?
- 5 Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
- 6 Раздражаетесь, когда вас не слушают?
- 7 У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
- 8 Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
- 9 Вы любите быть в центре внимания?
- 10 Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?

11 Вы оратор хороший?

Обработка результатов:

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

3.5 Изучите приемы повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров.

3.5.1 Прием *«имя собственное»* основан на произнесении вслух имени и отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция - расположение работника к клиенту или партнеру.

3.5.2 Прием *«зеркало отношений»* состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я - ваш друг», а друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента (партнера), что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

3.5.3 Прием *«золотые слова»* заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

3.5.4 Прием *«терпеливый слушатель»* вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания всех проблем клиента (партнера). Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека - потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.

3.5.5 Прием *«личная жизнь»* выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

3.6 Заполните таблицу, указав цели интерактивной стороны общения в зависимости от стратегии общающихся сторон:

Стратегия общающихся	Цели общения
1 Стратегия «контролера»	
2 Стратегия «понимателя»	

3.7 Выполните упражнения, способствующие повышению эффективности делового общения.

3.7.1 Упражнение «Имя». Да, это звук его собственного имени. Давайте сейчас каждый скажет, с чем ассоциируется его имя, нравится оно вам или нет, каким, по вашему мнению, должен быть человек с вашим именем. Если ваше имя вам не нравится, то скажите, как бы вы хотели, чтобы вас называли.

Итак, *одно из правил эффективного общения - это называние человека по имени*. Старайтесь запоминать имена людей, с которыми вам приходится общаться. Это располагает к общению.

3.7.2 Упражнение «Комплименты». Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплимента тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат.

Одно из главных правил комплимента - *искренность*. Если хорошие слова говорятся неискренне, то как это называется?

И еще одно правило:

«У тебя красивая блузка».

«Ты замечательно выглядишь в этой блузке».

Какой комплимент вам понравился больше? Почему?

Комплимент делается прежде всего человеку, а не чему-то еще. Сейчас мы попробуем сделать друг другу комплименты. Сидя в кругу, каждый участник должен посмотреть на партнера, сидящего слева, подумать о том, какая черта характера, привычка того ему нравится, и сказать об этом, то есть сделать комплимент. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить. Если кто-то не готов, он может пропустить ход, сделать комплимент после других.

3.7.3 Упражнение «Слушай молча». В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому.

Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его волнует, на что он не находит ответа. Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами.

После этого вся группа обменивается чувствами, возникшими во время упражнения.

3.7.4 Упражнение «Круг». Студенты садятся лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг - подвижный (студенты по команде преподавателя перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний неподвижный (участники не сходят с мест).

При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до трех минут. Возможные ситуации задает ведущий:

- ✓ первое общение с руководителем (менеджером) после его прибытия в коллектив;
- ✓ вам необходимо занять денег у малознакомого сослуживца;
- ✓ вы узнали, что ваш сослуживец дурно отозвался о вас в компании;
- ✓ представился случай выяснить отношения наедине;
- ✓ беседа с подчиненным, который пользуется в коллективе неформальным авторитетом, но не является образцом дисциплины.

Ответьте на вопросы:

- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает по вашему мнению у вас?
- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает в других людях?

3.7.5 Упражнение «Покажи фразу, угадай фразу». Группа должна разбиться на две команды. Команде нужно угадать фразу, которую один из участников другой команды показывает при помощи пантомимы, жестами, мимикой и т.д. Демонстраторам фраз будет показана написанная фраза. Играющая команда может задавать вопросы демонстраторам. На подготовку дается минута.

4 Контрольные вопросы

4.1 Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?

4.2 Что вы можете взять на вооружение?

4.3 Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.

4.4 Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений.

5 Содержание отчета

5.1 Наименование работы

5.2 Цель работы

5.3 Задание

5.4 Выводы по работе

5.5 Ответы на контрольные вопросы

6 Список использованной литературы

6.1 Айслер-Мертц К. Язык жестов/Пер. с нем. К.Давыдовой. – М., 2006.

6.2 Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 2007.

6.3 Мальханова И.А. Деловое общение: Учеб. пособие – М.: Академический проект; Трикста, 2006.

