

## 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:

<b>Коммуникативные</b>	<b>Модальные (выражают оценку и отношение)</b>	<b>Описательные (имеют смысл в контексте речевого высказывания)</b>
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:

<b>Стратегия общающихся</b>	<b>Цели общения</b>
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.

