

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Новосибирский государственный аграрный университет»**

**Факультет государственного и муниципального управления**

**Кафедра кадровой политики и управления персоналом**

## **Деловые коммуникации**

**Методические указания для проведения практических занятий и  
самостоятельной работы студентов**

**(для студентов всех форм обучения по направлению подготовки 38.03.04  
Государственное и муниципальное управление)**

**Новосибирск**

**2017**

УДК:658.3

ББК:88.5

Составитель доцент Д. А. Севостьянов

Рецензент: доцент Ю. В. Печин

Деловые коммуникации: Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов/ Новосиб. гос. аграр. ун-т.; сост. Д.А. Севостьянов. - Новосибирск, 2017. - 56 с.

Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» составлены на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускников по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Методические указания содержат методические и диагностические материалы, применяемые на практических занятиях, списки тем выступлений на занятиях, критерии оценки выступлений студентов, подготовленных ими эссе и результатов тестирования, а также рекомендуемую литературу.

Утверждено и рекомендовано к изданию заседанием кафедры КПиУП факультета ГМУ ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ от 10 мая 2017 г. протокол № 10.

© Новосибирский государственный  
аграрный университет, 2017

## **1. Введение**

Практическое занятие – форма организации обучения, которая направлена на формирование практических умений и навыков и является связующим звеном между самостоятельным теоретическим освоением студентами учебной дисциплины и применением ее положений на практике.

Практические занятия проводятся в целях: выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, выполнении заданий, производстве расчетов, разработке и оформлении документов, практического овладения компьютерными технологиями. Главным их содержанием является практическая работа каждого студента.

Самостоятельная работа студентов – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания. К таким заданиям относятся контрольные и курсовые работы, рефераты, эссе, доклады и т.д.

При этом специфика самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы студенты самостоятельно получали новые знания.

### **Требования к уровню освоения учебной дисциплины**

Дисциплина «Деловые коммуникации» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

1. Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

2. Владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-2).

### **2. Цель практических (семинарских) занятий и самостоятельной работы студентов**

Практические занятия направлены на закрепление и расширение знаний, полученных на лекциях.

Практические (семинарские) занятия по курсу «Деловые коммуникации» направлены на практическое углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного

мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Цель самостоятельной работы студентов – овладение методами получения новых знаний, приобретение навыков самостоятельного анализа социальных явлений и процессов, усиление научных основ практической деятельности.

### **3. Содержание занятий**

#### **Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации. Особенности деловых коммуникаций на предприятиях аграрного сектора экономики (2 часа)**

На практическом занятии студенты под руководством преподавателя проводят самообследование при помощи двух тестовых методик.

##### **1. Тест "Ваша коммуникативная установка"<sup>1</sup>**

###### **Инструкция**

Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем, по ходу дальнейших наших пояснений, обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни:

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.

---

<sup>1</sup> <http://www.psyoffice.ru/7/tests/stest/112.html>

11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится иметь деловые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но, по сути, они иные.
16. Я очень доверчивый человек.
17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.
18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.
19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.
20. Воспитанность в моем окружении на работе – редкое качество
21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.
22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.
23. Люди, как правило, безынициативны в работе
24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.
25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге

Итак, вы ознакомились с вопросами и зафиксировали свои ответы. Теперь переходим к обработке данных и интерпретации результатов.

## ПРИЗНАКИ НЕГАТИВНОЙ УСТАНОВКИ

1. Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них

В замаскированной, приглушенной или косвенной форме суждения личности содержат недоброжелательность, настороженность в отношении со многими партнерами, отрицательные выводы о людях, нежелание откликаться на их проблемы. Подобные умонастроения несут в себе негативную энергию. Разумеется, найдется не так уж много добровольцев, которые сами признались бы в них. Большинство из нас верит в свою доброжелательность, отзывчивость и прочие социально одобряемые качества, игнорируя или сглаживая в самооценках то, что противоречит желаемому Я. Тем не менее жизнь показывает и другое. Вернитесь, пожалуйста, к вопросам, на которые вы отвечали в самом начале раздела. О завуалированной жесткости в отношениях к людям свидетельствуют такие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант: 1 – да (3), 6 – да (3), 11 – да (7), 16 – нет (3), 21 – нет (4). Максимально можно набрать 20 баллов.

Сколько получилось у вас? Чем больше заработанных очков, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям. Поразмышляйте над ответами, совпавшими с ключом; возможно, вам захочется пересмотреть свои позиции. Например, вы утверждаете, что ваш принцип в отношении к людям: доверяй, но проверяй. Согласитесь, что в такой косвенной форме проявляется склонность к подозрительности, ибо, если вы доверяете кому-либо, значит, вам не за чем подвергать его слежке. Или вы делаете добро людям, а потом жалеете об этом, потому что не получили ответной благодарности. Разве истинная доброта осуществляется в корыстных целях и требует оценки со стороны того, кому она адресована? Доброта безусловна, она творится повелению души, а если кто-то неблагодарен, так это его нравственный изъян. Возможно, вы отметили, что не всегда останавливаетесь, чтобы дать прохожему жетон для телефона-автомата в обмен на деньги. О чем это свидетельствует? О том, что мелкие проблемы других вас не интересуют, что вам не хочется замечать их. И, пожалуйста, не ищите себе оправдания: а если я спешу, если нет жетона и прочее. Ведь вы понимаете, что в заданном вопросе подразумевается общая ситуация, принцип отношений к ближнему, а не конкретный случай.

## 2. Открытая жестокость в отношениях к людям

Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жесткости вы можете судить по таким вопросам из выше приведенного опросника: 2 – да (9), 7 – да (8), 12 – да (10), 17 – да (10), 22 – да (8). Сколько у вас баллов из 45 возможных? На какие именно вопросы вы отвечали утвердительно? Вдумайтесь в их содержание и постарайтесь пересмотреть свои убеждения. Например, вы считаете, что изначально лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем думать хорошо. Такое умонастроение заранее отрицательно настраивает вас практически на любого партнера. Он вам еще плохо известен, возможно, он прекрасный человек, но вы уже подстраховали себя на случай разочарования — вы насторожены, вами управляет негативный опыт. Как говорится, обожглись на молоке, а дуется на воду. Подобные ожидания не могут способствовать укреплению контактов. Трудно согласиться и с теми, кто уверен в том, что надо больше бояться людей, а не зверей. К чему может привести такой нравственный настрой? Иной человек его активно отстаивает или говорит: «Я же не показываю свое убеждение в общении с кем-либо». Но позволим себе возразить в ответ: если сформировалась определенная установка, то даже в скрытом виде она предопределяет отношение личности к людям. Энергетика отрицательных установок достигает партнеров. Наши наблюдения полностью подтверждают такую закономерность: когда опрашиваемые упорно защищают тезис о том, что люди страшнее зверей, то как правило, у них проблемы в общении с

близкими и коллегами, они недоброжелательны, озлоблены, порой даже агрессивны, хотя часто не находят в себе этих качеств.

### 3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях

Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия: ведь в жизни имеют место огорчительные явления, не замечать которые было бы наивно. Оттого доля негативизма в установке к людям неизбежна – нельзя же воспринимать действительность сквозь розовые очки. Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3 – да (1), 8 – да (1), 13 – нет (1), 18 – да (1), 23 – да (1). Максимальное число баллов – 5, набрать их не считается зазорным. Однако обращает на себя внимание особый тип опрашиваемых. Они демонстрируют весьма выраженную жесткость – завуалированную или открытую, либо и ту, и другую сразу, но в то же время словно носят розовые очки: то, что вызывает обоснованный негативизм, не замечают. Послушать таких, получается, что хороши в массе своей наши чиновники, никто не крадет по месту службы, не за горами счастливое будущее у общества, в котором мы живем. По нашим наблюдениям, такие взгляды демонстрируют весьма сложные особы: внутренне противоречивые, непоследовательные в высказываниях, со сниженной самокритичностью, склонные к рисовке и вызывающему поведению. Во всяком случае, они лакируют действительность, очевидно, желая показать свое лояльное отношение к ней. Обычно такие люди являются источником повышенной отрицательной энергии.

### 4. Брюзжание, то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью

О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из упомянутого опросника 4 – да (2), 9 – да (2), 14 – да (2), 19 – да (2), 24 – да (2). Максимальное количество баллов – 10. А как обстоит с брюзжанием у вас? Помните, даже эпизодические приступы брюзжания несут в себе отрицательную энергию и вызывают дискомфорт у партнеров.

### 5. Негативный личный опыт общения с окружающими

Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы. 5 – да (5), 10 – да (5), 15 – да (5), 20 – да (4), 25 – да (1). Сколько баллов набрали вы из 20 максимально возможных? Негативный опыт общения

играет роль конденсатора, который удерживает постоянное высокое напряжение отрицательной энергии эмоций. Порой достаточно небольшого провоцирующего обстоятельства, чтобы такой опыт воспроизвелся в сознании и поведении личности и отразился на отношениях с людьми. Партнеры могут не знать и не догадываться о том, что в свое время пережила личность, но они непременно подвергнутся негативному энергетическому воздействию и испытают дискомфорт.

Подведем итоги:

Негативная коммуникативная установка

Завуалированная жестокость 20

Открытая жестокость 45

Обоснованный негативизм 5

Брюзжание 10

Негативный опыт общения 20

Всего 100

Какой суммарный балл получен вами, если учесть все показатели негативной коммуникативной установки? Если вы получили балл выше общего среднего – 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая, по всей вероятности, неблагоприятно сказывается на самочувствии партнеров. Быть может, у вас получается усыплять сознание участников совместной деятельности, но на подсознательном уровне они обязательно почувствуют дискомфорт. Именно в таких случаях о человеке говорят «чем-то он настораживает», «у него кирпич за пазухой», «мягко стелет, да жестко спать». Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера. Проблемы появятся даже в том случае, если вы стараетесь тщательно маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим, например, на работе. Дело в том, что когда вы заставляете себя сдерживаться, быть корректным, возникает постоянное напряжение. С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, однако, расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой, рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, не исключено, что разрядка время от времени происходит за пределами работы – в семье, в общении с приятелями или в общественных местах, что тоже малоприятно.

## **2. Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко**

### **Инструкция**

Вам предстоит ответить на 45 вопросов, разделенных на 9 блоков, каждый из которых отражает особенности вашего поведения в определенных условиях общения. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы



выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к вам. Будьте искренни, вы отвечаете для себя.

0 баллов - неверно;

1 балл - верно в некоторой степени;

2 балла - верно в значительной степени;

3 балла - верно в высшей степени.

Тестовый материал к методике:

1.

Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.

Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.

Шумные детские игры переношу с трудом.

Оригинальные, нестандартные личности чаще всего действуют на меня отрицательно.

Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.

2.

Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.

Меня раздражают любители поговорить.

Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.

Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.

Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня.

3.

Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, одежда).

Некоторые люди производят неприятное впечатление своим бескультурьем.

Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне.

Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.

Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.

4.

Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.

Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен.

Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.

Мне неприятны самоуверенные люди.

Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.

5.

Я имею привычку поучать окружающих.

Невоспитанные люди возмущают меня.

Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.

Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.

Я люблю командовать близкими.

6.

Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах.

Жить в номере гостиницы с посторонним человеком - для меня просто пытка.

Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.

Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.

Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется.

7.

Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.

Меня часто упрекают в ворчливости.

Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю.

Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.

Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь.

8.

Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.

Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.

Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.

Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).

Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей.

9.

Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам.

Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.

Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.

Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколькими странными людьми.

Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

Ключ к тесту Бойко.

Подсчитывается сумма баллов, полученных по всем девяти признакам. Максимальное число баллов - 135, по каждому из блоков - 15.

1-45 высокая степень толерантности  
45-85 средняя степень толерантности  
85-125 низкая степень толерантности  
125-135 полное неприятие окружающих

### **Интерпретация методики Бойко**

Чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности, что свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим и высокой вероятности конфликтов.

Обратите внимание на то, по каким поведенческим блокам получены высокие суммарные оценки. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем меньше испытываемый терпим к людям в данном аспекте отношений с ними и сложнее наладить эффективный процесс общения. Напротив, чем меньше оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений.

Расшифровка блоков:

1. Неприятие или непонимание индивидуальности человека: вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальные особенности других людей.
2. Использование себя в качестве эталона при оценках других: оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя.
3. Категоричность или консерватизм в оценках людей: вы категоричны или консервативны в оценках людей, вам не хватает гибкости и широты кругозора.
4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства: вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров.
5. Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению: вы стремитесь переделать, перевоспитать, изменить по вашему желанию своего собеседника.
6. Стремление подогнать других участников коммуникации под себя: вам хочется подогнать других к своему характеру, привычкам, притязаниям.

7. Неумение прощать другому ошибки: вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

8. Нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению: вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался другой.

9. Неумение приспосабливаться к другим участникам общения: вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам или притязаниям других.

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

По результатам самообследования студенты готовят эссе, в котором отражают особенности своей коммуникативной установки и своей коммуникативной толерантности. Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

#### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

#### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

#### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

#### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

#### **Темы докладов:**

1. Деловые коммуникации: смежные научные дисциплины.
2. Коммуникативная компетентность руководителя.
3. Современные языковые стили и их применение в деловом общении.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

- **Оценки «отлично»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.
- **Оценки «хорошо»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.
- **Оценки «удовлетворительно»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.
- **Оценки «неудовлетворительно»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

На занятии проводится обсуждение особенностей деловых коммуникаций на предприятиях аграрного сектора экономики.

#### **Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации (4 часа)**

На практическом занятии студенты под руководством преподавателя проводят самообследование при помощи двух тестовых методик.

### **Ориентационные стили профессионально-деятельностного общения<sup>2</sup>**

**Назначение.** Данная методика предназначена для того, чтобы определить, какой из четырех ориентационных стилей или их сочетания доминируют в профессионально-деятельностном общении.

**Инструкция.** Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно - то, которое вы считаете наиболее соответствующим вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

#### **Опросник**

- 1.Я люблю действовать.
- 2.Я работаю над решением проблем систематически.
- 3.Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем индивидуальная работа.
- 4.Мне очень нравятся различные нововведения,
- 5.Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
- 6.Я люблю работать с людьми.
- 7.Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
- 8.Для меня очень важными являются окончательные сроки.
- 9.Я против откладывания и проволочек.
- 10.Я считаю, что новые идеи должны быть проверены, прежде чем они будут применяться на практике.
- 11.Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
- 12.Я всегда стараюсь искать новые возможности.
- 13.Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
- 14.Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
- 15.Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
- 16.Я создаю проблемы другим людям.
- 17.Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
- 18.Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.

---

<sup>2</sup> Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с.

- 19.Я думаю, что могу хорошо понимать поведение и мысли других.
- 20.Я люблю творческое решение проблем.
- 21.Я все время строю планы на будущее.
- 22.Я восприимчив к нуждам других.
- 23.Хорошее планирование- ключ к успеху.
- 24.Меня раздражает слишком подробный анализ.
- 25.Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
- 26.Я очень ценю опыт.
- 27.Я прислушиваюсь к мнению других.
- 28.Говорят, что я быстро соображаю.
- 29.Сотрудничество является для меня ключевым словом.
- 30.Я использую логические методы для анализа альтернатив.
- 31.Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
- 32.Я постоянно задаю себе вопросы.
- 33.Делая что-либо, я тем самым учусь.
- 34.Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
- 35.Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
- 36.Я не люблю вдаваться в детали.
- 37.Анализ всегда должен предшествовать действиям.
- 38.Я способен оценить климат в группе.
- 39.У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
- 40.Я считаю себя решительным человеком.
- 41.Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
- 42.Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
- 43.Я могу открыто выразить свои чувства.
- 44.Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
- 45.Я очень люблю читать.
- 46.Я считаю себя человеком, способным интенсифицировать, организовать деятельность других.
- 47.Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
- 48.Я люблю достигать поставленной цели.
- 49.Мне нравится узнавать что-либо о других людях,
- 50.Я люблю разнообразие.
- 51.Факты говорят сами за себя.
- 52.Я использую свое воображение, насколько это возможно.
- 53.Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
- 54.Мой мозг никогда не перестает работать.
- 55.Важному решению предшествует подготовительная работа.
- 56.Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
- 57.Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
- 58.Эмоции только создают проблемы.
- 59.Я люблю быть таким же, как другие.

- 60.Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.  
61.Я применяю свои новые идеи к людям.  
62.Я верю в научный подход.  
63.Я люблю, когда дело сделано.  
64.Хорошие отношения необходимы.  
65.Я импульсивен.  
66.Я нормально воспринимаю различия в людях.  
67.Общение с другими людьми значимо само по себе.  
68.Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.  
69.Я люблю организовывать что-либо.  
70.Я часто перескакиваю с одного дела на другое.  
71.Общение и работа с другими являются творческим процессом.  
72.Самоактуализация является крайне важной для меня.  
73.Мне очень нравится играть идеями.  
74.Я не люблю попусту терять время.  
75.Я люблю делать то, что у меня получается.  
76.Взаимодействуя с другими, я учусь.  
77.Абстракции интересны для меня.  
78.Мне нравятся детали.  
79.Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.  
80.Я достаточно уверен в себе.

### **Обработка и интерпретация результатов**

Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

### **Ключ**

- Стиль 1.** 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.  
**Стиль 2.** 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.  
**Стиль 3.** 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.  
**Стиль 4.** 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

**Стиль 1. Ориентация на действие.** Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

**Стиль 2. Ориентация на процесс.** Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования,



деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и малоэмоционален.

**Стиль 3.** Ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональные, чувствительные, сопереживающие и психологически ориентированные.

**Стиль 4.** Ориентация на перспективу, будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

### **Тест «Умение слушать»<sup>3</sup>**

Как вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника? Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне неинтересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда я понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.

---

<sup>3</sup> Вандышева Л.В., сост. Основы делового общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Программа учебного курса и методические рекомендации для студентов специальности «Социальная работа». Самара: Самарский государственный университет, 2006. 29 с.

16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.
17. В разговоре я чаще говорю собеседнику «да» (выражая понимание), чем «нет».
18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
19. Люди охотно беседуют со мной.
20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу свое мнение.
21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.
23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.
26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

### Ключ

Вы получаете по 1 баллу за ответ «да» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30. Также вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25, 27, 28. Подсчитайте сумму баллов.

### Результат

**25 - 30 баллов.** Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у вас есть, чему поучиться. Надеемся, вы объективно и честно оценили умение слушать.

**20 - 24 балла.** Вы – хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки (сравните свои ответы с оценками ключа). Желаем успехов в овладении этим искусством.

**15 - 19 баллов.** Вероятно, вы считаете себя хорошим слушателем, но вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно

много ошибок, которые раздражают других людей и мешают вам овладеть искусством слушания.

**10 - 14 баллов.** Вас следует отнести к людям, плохо умеющим слушать. Кое-что вы делаете правильно, и это позволяет вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше вы делаете неправильно, и это отталкивает ваших собеседников.

**Менее 9 баллов.** Вы не умеете слушать других людей. Советуем внимательно проанализировать свои ошибки, сверяя свои ответы с оценками ключа. Неумение слушать лишает вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству. Не лучше ли измениться?

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

По результатам самообследования студенты готовят эссе, в котором отражают свои стили профессионально-деятельностного общения и навыки слушания собеседника. Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

#### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

#### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

#### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

#### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

#### **Темы докладов:**

1. Роль коммуникации в деловых процедурах организации.
2. Модели коммуникации в организации.
3. Составляющие процесса общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

- **Оценки «отлично»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.
- **Оценки «хорошо»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.
- **Оценки «удовлетворительно»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.
- **Оценки «неудовлетворительно»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

#### **Тема 1.3. Виды коммуникаций. Коммуникативные каналы (2 часа)**

Занятие проводится в интерактивном режиме. На занятии используется мультимедийная презентация "Невербальное общение. Мимика и пантомимика", которая содержит ряд фотографий, отражающих различные

невербальные сигналы в общении. Студенты интерпретируют и обсуждают эти изображения.

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

#### **Темы докладов:**

1. Виды и функции коммуникационных каналов.
2. Виды общения. Роль личности партнера в разных видах общения.
3. Коммуникационные барьеры.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

- **Оценки «отлично»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.
- **Оценки «хорошо»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.
- **Оценки «удовлетворительно»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.
- **Оценки «неудовлетворительно»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

### **Тема 1.4. Искусство межличностного общения. Деловая переписка (2 часа)**

Занятие проводится в интерактивном режиме. Проводится дискуссия по теме "Искусство межличностного общения".

Проводится самодиагностика уровня конфликтности личности.

## Методика определения уровня конфликтности личности<sup>4</sup>

Уровень конфликтности личности можно определить с помощью теста-опросника, предлагаемого ниже.

### Тест-опросник

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:

- а) избегаете вмешиваться
- б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав
- в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения

2. На собрании (совещании и т. д.) критикуете ли Вы руководителя за допущенные ошибки?

- а) нет
- б) да, но в зависимости от Вашего личного отношения к нему
- в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который кажется Вам нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется Вам лучше?

- а) если другие Вас поддержат, то да
- б) Вы обязательно будете поддерживать свой план
- в) боитесь, что за критику Вас могут лишить премиальных

4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только, если они необидчивы и эти споры не портят Ваших отношений

- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам
- в) спорите со всеми и по любому поводу

5. Вы стоите в очереди. Кто-то пытается пролезть вперед. Ваши действия?

- а) возмущаетесь в душе, но молчите
- б) открыто высказываете негодование
- в) проходите вперед и начинаете наводить порядок

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа Вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что Ваше мнение будет решающим. Как Вы поступите?

а) выделите положительные стороны работы и предложите предоставить возможность продолжить ее

---

<sup>4</sup> Морозов А. В. Деловая психология: Курс лекций. СПб.: Союз, 2000. С. 328-330.

б) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта

в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок

**7.** Представьте: свекровь (теща) говорит Вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать Ваше мнение о своей последней покупке. Что Вы ей скажете?

а) одобрите покупку, если она доставила ей удовольствие

б) говорите, что эта вещь безвкусная

в) постоянно ругаетесь, ссоритесь из-за этого

**8.** Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете?

а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?»

б) делаете замечание

в) если это происходит в общественном месте, то Вы их отчитаете

**9.** В ресторане Вы замечаете, что официант обсчитал Вас:

а) в таком случае Вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно

б) просите, чтобы он еще раз посчитал сумму

в) это будет поводом для скандала

**10.** Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности, не следит за уборкой в комнатах, за разнообразием меню. Возмущает ли Вас это?

а) да, но Вы полагаете, что если даже и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит

б) находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят

в) вымещаете недовольство на младшем персонале - уборщицах, официантах

**11.** Вы спорите с Вашим сыном-подростком убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку?

а) нет

б) разумеется, признаете

в) какой же у Вас авторитет, если Вы признаете, что были не правы?

**12.** Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:

а) не заметите такой пустяк

б) молча возьмете солонку

в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды

**13.** На улице, в транспорте Вам наступили на ногу. Ваша реакция:

а) с возмущением посмотрите на обидчика

б) сухо сделаете замечание

в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях

**14.** Кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась. Вы:

а) промолчите

б) ограничитесь кратким тактичным комментарием

в) устроите скандал из-за пустой траты денег

**15.** Не повезло в лотерее. Как Вы воспринимаете это?

а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать

б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение

### *Анализ и интерпретация теста*

Каждый ответ «а» оценивается в 4 балла; «б» — в 2 балла; «в» — в 0 баллов.

*От 42 до 60 баллов* — Вы тактичны, не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, избегаете критических ситуаций. Когда же Вам приходится вступать в спор, то Вы учитываете, так это отразится на Вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

*От 22 до 40 баллов* — о Вас говорят, что Вы — конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на Вашем положении. И Вас за это уважают.

*20 и менее баллов* — Вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно Вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать «любителем поскандалить»? Подумайте, не скрывается ли за Вашим поведением комплекс неполноценности?

По результатам самообследования студенты готовят эссе, в котором отражают свой уровень конфликтности и примеры поведения в конфликтных ситуациях. Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные



фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

Студенты пишут резюме по представленному образцу, но применительно к своей будущей специальности.

*Образец*

#### **РЕЗЮМЕ**

***Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»***

***«\_\_» \_\_\_\_\_ 200 г.***

***Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич***

***Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900***

***Телефон: (8634) 272645***

***Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск***

***Гражданство: Российская Федерация***

***Семейное положение: женат, детей нет***

***Образование:***

***2002 – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».***

***1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».***

***1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.***

***Опыт работы:***

***С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».***

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

**Дополнительные сведения:** Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

А.С.Калинин (*Подпись*)

#### **Темы докладов:**

1. Язык эмоций.
2. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации.
3. Способы разрешения конфликтов.
4. Виды, формы и особенности деловой переписки.

#### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

- **Оценки «отлично»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.
- **Оценки «хорошо»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.
- **Оценки «удовлетворительно»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.

- **Оценки «неудовлетворительно»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

### **Тема 1.5. Навыки публичного выступления (4 часа)**

Занятие проводится в интерактивном режиме. Проводится тренинг публичных выступлений. Результаты обсуждаются в публичной дискуссии. Заслушиваются все обучающиеся.

#### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

По результатам изучения темы студенты составляют эссе "Опыт публичных выступлений, анализ типичных ошибок".

Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

#### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

#### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

#### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

#### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

#### **Темы докладов:**

1. Ораторские приемы.
2. Аргументация и структура выступления.
3. Типичные ошибки при публичном выступлении.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

- **Оценки «отлично»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.
- **Оценки «хорошо»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.
- **Оценки «удовлетворительно»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.
- **Оценки «неудовлетворительно»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

#### **Тема 1.6. Транзакционный анализ в деловом общении (2 часа)**

Занятие проводится в интерактивном режиме. Проводится тренинг распознавания Эго-состояний по мультимедийной презентации, на которой представлено 100 специально отобранных рекламных плакатов,

ориентированных на то или иное Эго-состояние. Проводится также самодиагностика Эго-состояний.

### **Внешние признаки Эго-состояний**

Общаясь с другими людьми или наблюдая за самим собой, мы можем легко выделить внешние признаки, соответствующие каждому из описанных состояний Эго.

Для Родителя характерны: нахмуренный лоб, поджатые губы, качание головой, «грозный вид», постукивание ногой, заламывание рук, щелканье языком, вздохи, поглаживание другого по голове. Вербальные выражения Родителя: «Я собираюсь прекратить это раз и навсегда; ни за что на свете; запомни навсегда; неужели это трудно понять; я бы на твоём месте; сколько раз я тебе говорил?...».

Внешние признаки Ребенка: слезы, дрожание губ, надутые губы, вспыльчивость, высокий хныкающий голос, закатывание глаз, пожимание плечами, потупленный взор, поддразнивания, надоедания, восторг, смех, привычка грызть ногти, ерзанье и хихиканье. Вербальные признаки: «Я желаю; я хочу; я не знаю; а мне какое дело; мне все равно».

Физические признаки Взрослого: лицо Взрослого обращено прямо вперед и при слушании голова наклонена. Вербальные признаки: «Кто, сколько, каким образом, правда, ложь, вероятный, неизвестный, объективный, я думаю, я вижу, это мое мнение» и т.д.

Эти и некоторые другие признаки изложены в таблице, приведенной Г.В. Бороздиной:

### **Основные характеристики позиций Родителя, Взрослого и Ребенка**

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен никогда...»; «Я не понимаю, как это допускают...»	«Как?»; «Что?»; «Когда?»; «Где?»; «Почему?»; «Возможно...»; «Вероятно...».	«Я сердит на тебя!»; «Вот здорово!»; «Отлично!»; «Отвратительно!»
Интонации	Обвиняющие Снисходительные Критические Пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное Сверхправильное Очень приличное	Внимательность Поиск информации	Неуклюжее Игривое Подавленное Угнетенное
Выражение	Нахмуренное	Открытые глаза	Угнетенность

лица	Неудовлетворенное Обеспокоенное	Максимум внимания	Удивление
Позы	Руки в бока Указующий перст Руки сложены на груди	Наклонен вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу).

### Тест «Трансакционный анализ общения» (по Э. Берну)

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего «Я»: состояние «Родителя», «Взрослого» или «Ребенка». Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

*Оценка результатов.* Подсчитайте сумму баллов отдельно по строкам таблицы:

№ вопросов	Позиции общения
1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	Дитя (Д)
2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	Взрослый (В)

Расположите соответствующие символы в порядке убывания их значения. Если у вас получилась формула *ВДР*, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и нравоучениям. Постарайтесь сохранить эти качества.

Если получили формулу *РДВ*, то для вас характерны категоричность и самоуверенность. Кроме того, «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Поэтому таким людям желательно работать не с людьми, а с машинами, кульманом, этюдником и т. п.

Если на первом месте в формуле *Д*, то это вполне приемлемый вариант для научной работы. Но детская непосредственность хороша только до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то пора свои эмоции взять под контроль.<sup>5</sup>

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

По результатам самоанализа Эго-состояний составляется эссе объемом до 2 страниц, в которых отражают полученные результаты и собственные умозаключения по результатам самообследования.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭССЕ, СОСТАВЛЕННОГО СТУДЕНТОМ ПО ТЕМЕ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ**

### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

---

<sup>5</sup> Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Д: Феникс, 2005. С. 150-152.

### 3. Удовлетворительно (3 балла)

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

### 4. Неудовлетворительно (2 балла)

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

#### Тема 1.7. Электронная коммуникация. Создание мультимедийных презентаций (2 часа)

Занятие проводится в интерактивном режиме. Осуществляется просмотр презентации А. Каптерева "Смерть через PowerPoint" с публичным обсуждением представленных материалов, а также оценка специально подобранных для анализа мультимедийных презентаций.

Проводится самоанализ культуры телефонного общения.

#### Тест «Культура телефонного общения»<sup>6</sup>

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

---

<sup>6</sup> Скаженик Е. Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.aup.ru/books/m161/> (дата обращения 11.12.2015)



6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

### **Ответы**

**25 баллов и более** – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

**20-24 баллов** – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

**менее 20 баллов** – целесообразно еще раз изучить правила.

### **Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:**

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

### **Какой вопрос лучше всего решать по телефону?**

- Вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- Вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- Вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- Вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- Вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

### **Когда звонить?**

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

### **Выражения, которых следует избегать**

<b>Я не знаю</b>	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
<b>Мы не сможем этого сделать</b>	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
<b>Подождите секундочку, я скоро вернусь</b>	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
<b>Нет</b>	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

<b>Информативная беседа</b>	<b>Деловые переговоры с целью принятия решения</b>
1. Взаимное представление 20+-5 с	1. Взаимное представление 20+-5 с
2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с	2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с
3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с	3. Обсуждение ситуации 100+-5 с
	4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

*А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.*

*Б. – Добрый день.*

*А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.*

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко

второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

Мне нужно (необходимо)	<i>Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...</i>
Я должен (должна)	<i>Сообщить вам... Объяснить вам...</i>
Вы не могли бы меня	<i>Проконсультировать...?</i>
Я звоню вам вот по какому делу...	
У меня вот какой вопрос...	
Я вам звоню...	<i>По просьбе... По рекомендации...</i>
Меня просили	<i>С вами связаться по вопросу...</i>

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

<b>Перефразирование</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Как я вас понял...</i></li> <li>– <i>Как я понимаю, вы утверждаете...</i></li> <li>– <i>Другими словами, вы считаете...</i></li> <li>– <i>Если я вас правильно понял, вы говорите...</i></li> </ul>
<b>Авторизация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>По моим предположениям...</i></li> <li>– <i>По нашим сведениям...</i></li> <li>– <i>По данным ...</i></li> <li>– <i>По имеющимся у нас данным...</i></li> <li>– <i>Как нам стало известно...</i></li> </ul>

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

- *Вы не могли бы повторить...*
- *Простите, я не расслышал...*
- *Вы меня слышите?*
- *Вы поняли мое сообщение?*
- *Вы меня не так поняли...*

*не совсем верно поняли...*

*неправильно поняли...*

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **резльтирующий этап**.

**Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта**

Вызывающий	Принимающий
- Кажется, все обсудили (обговорили)	- Все?
- Вот, пожалуй, и все	- У вас все ко мне?
- Вот и все	- Вы закончили?
- Договорились?	- По этому вопросу, кажется, все?
- Обо всем договорились?	- Еще что-нибудь?
- Вы удовлетворены?	- Да, пожалуй
Вызывающий	Принимающий
- Что-нибудь еще?	- Да-да, конечно!
- Больше никаких уточнений и дополнений не будет?	- Кажется, ничего
- Вы что-то еще хотите сказать?	- Нет
	- Нет, что вы!

**Благодарят** за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.
- Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.
- Очень признателен вам за помощь.
- Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

**Извиняются** за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...
- Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...
- Извините за то, что отрываю вас от дел...
- Извините за затянувшийся разговор...

**Выражают надежду** на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

*Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

По результатам самообследования студенты составляют эссе, в котором представляют самооценку навыков общения по телефону и по

электронной почте, описывают типичные ошибки общения, выявленные при самоанализе.

Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

## **Тема 2.1. Этика делового общения. Правила служебных взаимоотношений (2 часа)**

На занятии проводится самоанализ отношения к критике.

### **Тестовая методика «Как Вы относитесь к критике»?<sup>7</sup>**

---

<sup>7</sup> <http://refdb.ru/look/2756277-p50.html>

Одни извлекают из критики пользу, другие морщатся, но терпят, третьи активно борются с критикующими, «давят на корню» любое проявление критики. Одни считают, что она помогает делу, другие - что мешает. Одни умеют применять критику, другие - нет. Однако хотим мы того или нет, критика присуща всякому социальному организму, каким является любой коллектив, и современный руководитель не может считаться грамотным, если он не знаком со всеми сложностями и трудностями этого явления. Предлагаемый тест поможет Вам определить уровень Вашей персональной грамотности в этой области. И хотя, как и все подобные тесты, он не претендует на бесспорность, надеемся, что он поможет Вам в деловом общении. Отметьте наиболее приемлемый для Вас вариант ответа на каждый вопрос.

1. Считаете ли Вы критику методом изживания недостатков в работе отдельных лиц или коллективов?

а) да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого-коллектива

б) критика часто осложняет отношения в коллективе, по этому я ее не признаю

в) критика допустима, но не следует преувеличивать ее роли и прибегать к ней часто

2. Как Вы относитесь к публичной критике?

а) считаю публичную критику действенной формой изживания недостатков

б) лучше высказать замечания человеку наедине, чем публично, на людях

в) предлагаю «кулуарную критику», то есть критику «за глаза», в неслужебной обстановке или высказываемую в полуслушательной форме

3. Можно ли, по-вашему, критиковать начальство?

а) да, конечно

б) не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо

в) можно, но крайне осторожно

4. Как Вы относитесь к самокритике?

а) стараюсь быть объективным к себе и к «своей» службе, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие

б) обычно я знаю недостатки в работе «своей» службы и моей лично, но не спешу себя критиковать

в) критиковать себя ни к чему, так как охотников тебя поругать всегда хватает

5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли Вы выражаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?

а) да, разумеется

б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем действеннее критика

в) все зависит от самой этой «личности»: если она уж очень обидчива - учитываю это, а если нет - особенно не придерживаюсь дипломатии

6. Высказывая критические замечания, стараетесь ли Вы «подсластить пилюлю» указанием на положительные моменты в деятельности объекта критики?

а) да, обычно стараюсь

б) нет, не вижу в этом смысла

в) стараюсь ограничить поле критики предметом обсуждения

7. Дозируете ли Вы объем критики, стараетесь ли соблюсти некую меру?

а) да, я стараюсь критиковать не более чем за один недостаток

б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики

в) стараюсь ограничить поле критики предметом обсуждения

8. Вносите ли Вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на недостатки?

а) да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он и критиковать не вправе

б) нет, я полагаю, что главное — обнажить проблему, указать на недостаток, а его устранение — дело критикуемой службы или других компетентных органов и специалистов

в) предпочтительнее конструктивная критика, но даже если трудно что-либо предложить, нельзя умалчивать о недостатках

9. Какова обычно Ваша первая реакция на критику?

а) стремлюсь тут же ответить, сразу прошу ответного слова или говорю с места

б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться

в) обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но если настаивают, то не отказываюсь

10. Какое поведение наиболее характерно для Вас при ответе на критику?

а) как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всем объективна

б) прибегаю к методу защиты «от противного», то есть критикую критикующего

в) поскольку критика подрывает мой авторитет (или авторитет «моей» службы), пытаюсь защититься, отвести критику, указать на смягчающие обстоятельства, сопутствующих виновник

11. Раздражает ли Вас критика?

а) как правило, да

б) не очень

в) смотря кто и как критикует

12. Появляется ли у Вас чувство неприязни к критикующему Вас человеку?

- а) как правило, да
- б) нет, крайне редко
- в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме

13. Как Вы в дальнейшем строите свои отношения с критикующим Вас человеком?

- а) как и прежде
- б) стараюсь при случае ответить взаимностью или ущемить его

интересы другим доступным мне способом

- в) некоторое время обхожу этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт

14. Как Вы относитесь к тем, кто сам себя критикует?

- а) считаю их приспособленцами, трусишками, угодниками
- б) нормально отношусь, ничего тут особенного нет
- в) советую впредь не торопиться с самокритикой

15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критикующих?

- а) да
- б) нет
- в) не знаю

16. Вопрос-шутка: какое высказывание о критике Вам ближе?

- а) критика — лекарство, ее надо уметь применять и принимать
- б) управленческая деятельность — тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всякий, кому не лень
- в) и на критику существует мода

Определите число набранных Вами очков по шкале оценки ответов:

0 баллов	- 1б, 2в, 3б, 7б, 9б, 10б, 13б, 15б, 15в, 16б, 2в, 15в.
1 балл	- 2б, 7а, 9а, 11а, 12а, 14а, 2б, 5б, 6б, 7а, 8б, 3в, 4в, 10в, 14в, 16в, 14а.
2 балла	- 6а, 8а, 10а, 16а, 4б, 11б, 14б, 1в, 5в, 12в.
3 балла	- 1а, 2а, 3а, 4а, 5а, 13а, 15а, 12б, 6в, 7в, 8в, 9в, 11в, 12в, 13в.

*8-18 баллов.* Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют Вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том, и в другом случае Вы весьма эмоциональны, легко возбудимы, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходимо воспитывать некий комплекс стабильности, то есть чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя своих достоинств.



*19-32 балла.* Вы терпимо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом управленческой жизни, не переоцениваете ее значения. Ваше поведение в ролях критикуемого и критикующего можно охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность» — Вы редко выходите из себя. В то же время Вам чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.

*33-46 баллов.* Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка Вас посещает чувство досады на критику, однако Вы это стараетесь скрывать. В критических выступлениях Вы не перебарщиваете и не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что Вы на своем месте, позволяет Вам не заботиться о личном авторитете, а лишь помнить о пользе дела.

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

По материалам самообследования и руководствуясь собственным опытом, студенты составляют эссе "Примеры нарушений этики в деловом общении".

Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

#### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

#### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

#### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

#### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

## **Тема 2.2. Деловые переговоры: подготовка и проведение (2 часа)**

На занятии проводится самодиагностика умения вести переговоры при помощи опросника.

### **Умеете ли вы вести переговоры?<sup>8</sup>**

Поставьте сами себе баллы от 1 до 5 и запишите их около каждого вопроса (это надо сделать корректно и объективно). Не опасайтесь ставить и крайние оценки.

Оценки означают:

- 1 - нет, так не бывает;
- 2 - нет, как правило, так не бывает;
- 3 - неопределенная оценка;
- 4 - да, как правило, так бывает;
- 5 - да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
4. Мне в основном удается привести логически правильные аргументы при обсуждениях.
5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Я предлагаю альтернативы предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.
15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.

---

<sup>8</sup> <http://azps.ru/tests/stest/peregovor.html>

16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои мысли.
18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие, и ищу аргументы.
22. Я помогаю людям советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.
24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличающуюся от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моих проектов.
29. Я понимаю чувства других людей.
30. Я больше стараюсь высказывать свои мысли, чем выслушивать чужие.
31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, я никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступить.
39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

### **Результат**

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37 и 40, и обозначьте сумму через А (она находится в интервале от 20 до 100). Для получения суммы В прибавляйте баллы к утверждениям 2, 4,

6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38 и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатичным или авторитарным.

**Если сумма А не менее чем на десять баллов превышает сумму В, то вы хороший дипломат.**

Если же сумма В как минимум на десять баллов больше суммы А, то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно.

Если же обе суммы различаются менее чем десятью баллами, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной — в зависимости от обстоятельств.

Допустим, стиль вашего поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае **дипломатичный стиль** означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями других сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато участники совещания убеждаются, что есть и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично.

Некоторые участники совещания стремятся «протащить» свои проекты, действуют напористо. Партнерам по совещанию редко выпадает возможность высказаться. При таком авторитарном ведении совещания руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допуская возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить то или иное совещание или беседу. Дипломатия в общении уместна в следующих случаях:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники обсуждения;
- участники совещания понимают проблему и знают варианты ее разрешения;
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

**Авторитарное поведение** допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующем его решении. Это бывает в том случае, когда необходимо как можно быстрее принять решение.

Психологи, работающие на предприятиях, подтверждают, что оба стиля поведения - дипломатичный и авторитарный - могут привести к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. В противном случае, в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

По результатам самообследования студенты составляют эссе, в котором оценивают свой уровень навыков ведения переговоров.

Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

## **Тема 2.3. Манипулятивное общение, его роль в деловых коммуникациях (2 часа)**

Занятие проводится в интерактивном режиме. На занятии проводится анализ примеров манипуляций, с их обсуждением в публичной дискуссии.

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

Руководствуясь собственным опытом, студенты составляют эссе "Примеры манипуляций в деловом общении".

Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

## **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

## **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

## **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

### **Тема 2.4. Психологический климат в трудовом коллективе. Моббинг (2 часа)**

Занятие проводится в интерактивном режиме. В групповой дискуссии обсуждаются особенности социально-психологического климата в коллективе и проявления моббинга, известные студентам из собственного опыта. Проводится диагностика социально-психологического климата в группе, результаты публично обсуждаются.

#### **1. Определение индекса групповой сплоченности Сिशора<sup>9</sup>**

Групповая сплоченность – чрезвычайно важный параметр, показывающий степень интеграции группы, ее сплоченность в единое целое, – можно определить не только путем расчета соответствующих социометрических индексов. Значительно проще сделать это с помощью

---

<sup>9</sup> <http://m.onlinetestpad.com/ru-ru/TestView/Opredelenie-indeksa-gruppovoj-splochnosti-Sishora-1080/Default.aspx>

методики, состоящей из 5 вопросов с несколькими вариантами ответов на каждый. Ответы кодируются в баллах согласно приведенным в скобках значениям (максимальная сумма - 19 баллов, минимальная - 5). В ходе опроса баллы указывать не нужно.

**Инструкция.** На каждый вопрос есть несколько вариантов ответа. Вам необходимо выбрать правильный (нужный) ответ и записать его обозначение в бланк.

1. Как бы вы оценили свою принадлежность к группе?
  - Чувствую себя ее членом, частью коллектива (5)
  - Участвую в большинстве видов деятельности (4)
  - Участвую в одних видах деятельности и не участвую в других (3)
  - Не чувствую, что являюсь членом группы (2)
  - Живу и существую отдельно от нее (1)
  - Не знаю, затрудняюсь ответить (1)
2. Перешли бы вы в другую группу, если бы представилась такая возможность (без изменения прочих условий)?
  - Да, очень хотел бы перейти (1)
  - Скорее перешел бы, чем остался (2)
  - Не вижу никакой разницы (3)
  - Скорее всего остался бы в своей группе (4)
  - Очень хотел бы остаться в своей группе (5)
  - Не знаю, трудно сказать (1)
3. Каковы взаимоотношения между членами вашей группы?
  - Лучше, чем в большинстве коллективов (3)
  - Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2)
  - Хуже, чем в большинстве коллективов (1)
  - Не знаю, трудно сказать (1)
4. Каковы у вас взаимоотношения с руководством?
  - Лучше, чем в большинстве коллективов (3)
  - Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2)
  - Хуже, чем в большинстве коллективов (1)
  - Не знаю. (1)
5. Каково отношение к делу (учебе и т.п.) в вашем коллективе?
  - Лучше, чем в большинстве коллективов (3)
  - Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2)
  - Хуже, чем в большинстве коллективов (1)
  - Не знаю (1)

Обработка результатов и интерпретация

Уровни групповой сплоченности

- 15,1 баллов и выше – высокая;
- 11,6 – 15 балла – выше средней;
- 7- 11,5 – средняя;

4 – 6,9 – ниже средней;  
4 и ниже – низкая.

## **2. Определение психологического климата в организации<sup>10</sup>**

В основе этой методики лежит специфический вид опроса, в котором участвуют все члены того или иного подразделения. Каждому из них дается опросный лист, содержащий 74 суждения. Номера суждений, имеющих отношение к исследуемому коллективу, обводятся в опросном листе. При этом все опрашиваемые предупреждаются, что обводить суждения можно лишь в том случае, когда зафиксированная в суждении форма поведения соответствует всем или большинству членов коллектива.

### *Список суждений*

1. Свои слова всегда подтверждают делом.
2. Осуждают проявления индивидуализма.
3. Имеют одинаковые убеждения.
4. Радуются успехам друг друга.
5. Всегда оказывают помощь друг другу.
6. Умело взаимодействуют друг с другом в работе.
7. Знают задачи, стоящие перед коллективом.
8. Требовательны друг к другу.
9. Все вопросы решают сообща.
10. Единодушны в оценке стоящих перед коллективом проблем.
11. Доверяют друг другу.
12. Делятся опытом работы с членами коллектива.
13. Бесконфликтно распределяют между собой обязанности.
14. Знают итоги работы коллектива.
15. Никогда и ни в чем не ошибаются.
16. Объективно оценивают свои успехи и неудачи.
17. Личные интересы подчиняют интересам коллектива.
18. Занимаются на досуге одним и тем же.
19. Защищают друг друга.
20. Всегда считаются с интересами друг друга.
21. Заменяют друг друга в работе.
22. Знают положительные и отрицательные стороны коллектива.
23. Работают с полной отдачей сил.
24. Не остаются равнодушными, если задеты интересы коллектива.
25. Одинаково оценивают распределение обязанностей.
26. Помогают друг другу.
27. Предъявляют одинаково объективные требования ко всем членам коллектива.
28. Самостоятельно выявляют и исправляют недостатки в работе.

---

<sup>10</sup> <http://www.psyoffice.ru/3-0-praktikum-00051.htm>



29. Знают правила поведения в коллективе.
30. Никогда и ни в чем не сомневаются.
31. Не бросают начатое дело на полпути.
32. Соблюдают принятые в коллективе нормы поведения.
33. Одинаково оценивают успехи коллектива.
34. Искренне огорчаются при неудаче товарищей.
35. Одинаково объективно оценивают поступки старых и новых членов коллектива.
36. Быстро разрешают возникающие противоречия и конфликты.
37. Знают свои обязанности.
38. Сознательно подчиняются дисциплине.
39. Верят в свой коллектив.
40. Одинаково оценивают неудачи коллектива.
41. Тактично ведут себя в отношении друг друга.
42. Не подчеркивают своих преимуществ друг перед другом.
43. Быстро находят между собой общий язык.
44. Знают основные приемы и методы работы.
45. Всегда и во всем правы.
46. Общественные отношения ставят выше личных.
47. Поддерживают полезные для коллектива начинания.
48. Имеют одинаковые представления о нормах нравственности.
49. Доброжелательно относятся друг к другу.
50. Тактично ведут себя по отношению к членам другого коллектива.
51. Берут на себя руководство, если требуется.
52. Знают работу товарищей.
53. По-хозяйски относятся к общественному добру.
54. Поддерживают традиции, сложившиеся в коллективе.
55. Одинаково оценивают качества личности, необходимые в коллективе.
56. Уважают друг друга.
57. Тесно сотрудничают с членами другого коллектива
58. При необходимости принимают на себя обязанности других членов коллектива.
59. Знают черты характера друг друга.
60. Умеют делать все на свете.
61. Ответственно выполняют любую работу.
62. Оказывают сопротивление силам, разобщающим коллектив.
63. Одинаково оценивают правильность распределения поощрения в коллективе.
64. Поддерживают друг друга в трудные минуты.
65. Радуются успехам членов другого коллектива.
66. Действуют слаженно и организованно в сложных ситуациях.
67. Знают привычки и склонности друг друга.
68. Активно участвуют в общественной работе.
69. Заботятся об успехах коллектива.
70. Одинаково оценивают правильность наказаний в коллективе.

71. Внимательно относятся друг к другу.
72. Искренне огорчаются при неудачах членов другого коллектива.
73. Быстро находят такое распределение обязанностей, которое устраивает всех.
74. Знают, как обстоят дела друг у друга.

Суждения характеризуют наиболее важные формы поведения и отношения, которые должны присутствовать в идеальном коллективе. В целом они задают эталон идеального коллектива, в котором все участники проявляют сверхнормативную активность.

Процедура опроса может проводиться и по-иному. Исследователь зачитывает все суждения по очереди, а каждый участник опроса проставляет на чистом листке бумаги номера тех суждений, которые, по его мнению, соответствуют всем или большинству коллектива.

После проведения опроса данные собираются и обрабатываются исследователем. Все суждения, кроме контрольных 15, 30, 45, 60, показывают степень развития наиболее важных семи характеристик развития коллектива, а, следовательно, и социально-психологического климата в нем. Эти характеристики таковы:

- ответственность (1, 8, 16, 23, 31, 38, 46, 53, 61, 68);
- коллективизм (2, 9, 17, 24, 32, 39, 47, 54, 62, 69);
- сплоченность (3, 10, 18, 25, 33, 40, 48, 55, 63, 70);
- контактность (4, 11, 19, 26, 34, 41, 49, 56, 64, 71);
- открытость (5, 12, 20, 27, 35, 42, 50, 57, 65, 72);
- организованность (6, 13, 21, 28, 36, 43, 51, 58, 66, 73);
- информированность (7, 14, 22, 29, 37, 44, 52, 59, 67, 74).

Приведенные выше данные суммируются (по каждому показателю) и заносятся в график, который наглядно демонстрирует социально-психологический климат избранного для изучения коллектива:

10	баллов	
9	баллов	
8	баллов	<u>идеальный</u>
7	баллов	
6	баллов	<u>оптимальный</u>
5	баллов	
4	балла	<u>средний</u>
3	балла	
2	балла	<u>низкий</u>
1	балл	<u>очень низкий</u>

### 3. Анкета Хайнца Лейманна<sup>11</sup>

- Вы «жертва» моббинга, если...
  - Производились ли в отношении вас за последние шесть месяцев следующие действия?
    - Да
    - Нет
- 1. Вам вредят и мешают в установлении социальных контактов:**
- Ваш начальник ограничивает вашу возможность высказаться.
  - Коллеги и/или сотрудники ограничивают вашу возможность высказаться.
  - Вас постоянно перебивают, на вас кричат, с вами громко спорят.
  - Вашу работу постоянно критикуют.
  - Вашу личную жизнь постоянно критикуют.
  - На вас оказывают давление анонимными оскорбительными телефонными звонками.
  - Вы замечаете презрительные взгляды и/или жесты.
  - Окружающие делают обидные намеки, не заговаривают непосредственно с вами.
- 2. Вы подвергаетесь систематической изоляции:**
- К вам не обращаются.
  - Демонстрируют недовольство, когда вы заговариваете с кем-то.
  - Вам отвели рабочее место, где вы изолированы от коллег.
  - Коллегам запрещают разговаривать с вами.
  - К вам относятся как к пустому месту.
- 3. Вам меняют задания, чтобы наказать вас:**
- Вам постоянно дают новые задания.
  - Вы получаете задания намного ниже своих возможностей и/или квалификации.
  - Вы получаете задания, трудновыполнимые из-за недостатка опыта и/или квалификации.
  - Вам поручают бессмысленные задания.
  - Вас используют на вредных для здоровья работах.
  - Вы вообще не получаете заданий и в рабочее время ничем не заняты.
- 4. Наносится ущерб вашему авторитету:**
- За вашей спиной о вас говорят плохо.
  - О вас распространяют слухи.
  - Вас выставляют перед другими в невыгодном свете.
  - Говорят, что вы психически нездоровы.

---

<sup>11</sup> См.: Коновалова В. Моббинг как моббинг: источники и последствия психологического террора. «Кадровик. Кадровый менеджмент», 2011, № 3. URL: <http://hr-portal.ru/article/mobbing-kak-mobbing-istochniki-i-posledstviya-psihologicheskogo-terrora> (дата обращения 01.12.2014)

- Имитируют вашу походку (и/или голос, и/или жесты), чтобы высмеять вас.
- Говорят о вашем происхождении и смеются над ним.
- Вашу работу оценивают неверно и/или пренебрежительно.
- Вашу точку зрения подвергают сомнению.
- Вам делают намеки сексуального характера.

#### **5. Вам угрожают:**

- Вам угрожают физической силой.
- Кто-то вводит вас в затраты, чтобы навредить вам.
- Кто-то причиняет ущерб вашему рабочему месту и/или вашему дому.

Если по отношению к вам, по крайней мере, раз в неделю в течение полугода совершаются некоторые из приведенных действий, то с большой вероятностью можно сказать: вы имеете дело с моббингом.

### *Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

На основании данных самообследования и проведенной дискуссии, студенты готовят эссе "Особенности взаимоотношений в коллективе". Эссе оцениваются согласно следующим критериям:

#### **1. Отлично (5 баллов)**

Эссе составлено по существу, грамотно, не содержит посторонней информации, стилистических и фактических ошибок, соответствует предложенному объему в 1,5-2 страницы рукописного текста, полностью отражает все заявленные вопросы.

#### **2. Хорошо (4 балла)**

Эссе составлено по существу, в целом грамотно, может содержать некоторую постороннюю информацию, отдельные непринципиальные фактические ошибки и/или стилистические погрешности, в основном отражает все заявленные вопросы.

#### **3. Удовлетворительно (3 балла)**

Эссе в целом составлено по существу, но отражает не все заявленные вопросы; слишком коротко или, напротив, слишком длинно, за счет включения информации, не относящейся к сути заявленных вопросов; содержит серьезные фактические ошибки и/или стилистические погрешности.

#### **4. Неудовлетворительно (2 балла)**

Эссе не составлено, либо не отражает существа заявленных вопросов; составлено безграмотно; содержит фактические ошибки, носящие принципиальный характер.

## **Тема 2.5. Проблемы межкультурной коммуникации (2 часа)**

На занятии проводится изучение презентации по применению невербальных сигналов в разных национальных культурах, обсуждение данных материалов в ходе групповой дискуссии.

*Вопросы (задания) для самостоятельной работы*

### **Темы докладов:**

1. Национальные особенности в деловом общении: Германия.
2. Национальные особенности в деловом общении: Италия.
3. Национальные особенности в деловом общении: Франция.
4. Национальные особенности в деловом общении: Англия.
5. Национальные особенности в деловом общении: США.
6. Национальные особенности в деловом общении: Китай.
7. Национальные особенности в деловом общении: Япония.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫСТУПЛЕНИЙ СТУДЕНТОВ С ДОКЛАДАМИ**

- **Оценки «отлично»** заслуживает доклад, полностью соответствующий заявленной теме, сделанный хорошим научным языком и выполненный в пределах регламента (10-15 минут). Доклад должен сопровождаться показом правильно оформленных слайдов, отличающихся хорошей наглядностью и удобных для восприятия аудитории.
- **Оценки «хорошо»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, выполненный в пределах регламента (10-15 минут) или с небольшими от него отклонениями, или содержащий фактические ошибки, не носящие принципиального характера. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью и доступных для восприятия аудитории.
- **Оценки «удовлетворительно»** заслуживает доклад, в целом соответствующий заявленной теме, но с некоторыми отклонениями от нее или с существенными отклонениями от регламента, а также содержащий существенные фактические ошибки, либо трудный для восприятия аудитории вследствие бессистемной подачи материала и/или ненаучного

языка докладчика. Доклад должен сопровождаться показом слайдов, отличающихся достаточной наглядностью.

- **Оценки «неудовлетворительно»** заслуживает должным образом не подготовленный доклад, или доклад, не соответствующий заявленной теме; доклад, содержащий фактические ошибки, носящие принципиальный характер, при игнорировании регламента, не сопровождаемый показом слайдов или с показом некачественно выполненных слайдов, недоступных восприятию аудитории.

#### **4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

##### **4.1. Список основной литературы**

1. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. (ЭБС «Инфра-М»)

##### **4.2. Список дополнительной литературы**

1. Деловые коммуникации: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. (ЭБС «Инфра-М»)
2. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: уч.пос. / Кривокора Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (ЭБС «Инфра-М»)

##### **4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации	<a href="http://www.rosmintrud.ru/">http://www.rosmintrud.ru/</a>
2.	Электронная научная библиотека elibrary.ru	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Электронно-библиотечная система НГАУ	<a href="http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/">http://nsau.edu.ru/library/ebooks/e-lib-sys-nsau/</a>
4.	Электронная библиотека «Рукоنت»	<a href="http://www.rucont.ru">http://www.rucont.ru</a>
5.	Официальный сайт компании «Консультант Плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>

#### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы**

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов для всех форм обучения по направлениям подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление; 38.03.03 Управление персоналом; 43.03.01 Сервис; 38.04.04 Государственное и муниципальное управление; 38.04.03 Управление персоналом / Сост. И.Э.Толстова, О.С.Ковалёва, О.Г.Антошкина. - 3-е изд.- Новосибирск: НГАУ, 2017 - 22 с.

Составитель:

Севостьянов Дмитрий Анатольевич

Методические указания для проведения практических занятий и  
самостоятельной работы студентов

(для студентов всех форм обучения по направлению подготовки 38.03.04  
Государственное и муниципальное управление)

Объем **3,44** уч.-изд. л.

Новосибирский государственный аграрный университет

630039, Новосибирск, ул. Добролюбова, 160