

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Институт отраслевой экономики и управления

М. Ж. Киракосян

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины для бакалавриата по
направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом,
профиль подготовки «Аудит и контроллинг персонала»

Калининград
Издательство ФГБОУ ВО «КГТУ»
2023

УДК 005.642.8(075)

Рецензент

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической теории
и инструментальных методов ФГБОУ ВО «Калининградский государственный
технический университет» Ю. Я. Настин

Киракосян, М. Ж. Этика делового общения: учеб.-метод. пособие по изучению дисциплины для студентов напр. 38.03.03 Управление персоналом, профиль «Аудит и контроллинг персонала» / М. Ж. Киракосян. — Калининград: ФГБОУ ВО «КГТУ», 2023. - 58 с.

В учебно-методическом пособии приведен тематический план по дисциплине и даны методические указания по её изучению, подготовке к практическим занятиям, задания и методические указания по выполнению контрольной работы, подготовке и сдаче экзамена, выполнению самостоятельной работы. Пособие подготовлено в соответствии с требованиями утвержденной рабочей программы социально-гуманитарного модуля, куда входит «Этика делового общения».

Табл. 2, список лит. - 9 наименований

Учебно-методическое пособие рассмотрено и одобрено для опубликования в качестве локального электронного методического материала кафедрой менеджмента 05.04.2022 г., протокол № 7

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины рекомендовано к изданию в качестве локального электронного методического материала для использования в учебном процессе методической комиссией ИНОТЭКУ 04.05.2022 г., протокол № 5

УДК 005.642.8(075)

© Федеральное государственное
бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Калининградский государственный
технический университет», 2023 г.
© Киракосян М. Ж., 2023 г.

Оглавление

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 4 |
| 1 Тематический план по дисциплине и методические указания по её изучению | 6 |
| Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины | 6 |
| Тема 2. Предмет этики делового общения | 9 |
| Тема 3. Понятие о персонификации личности | 12 |
| Тема 4. Виды делового общения | 14 |
| Тема 5. Механизмы восприятия и понимания | 17 |
| Тема 6. Принципы делового общения | 20 |
| Тема 7. Типы поведения во взаимодействии | 22 |
| Тема 8. Этика делового общения в электронной переписке | 25 |
| 2 Методические указания для подготовки к практическим занятиям | 27 |
| Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины | 27 |
| Тема 2. Предмет этики делового общения | 28 |
| Тема 3. Понятие о персонификации личности | 30 |
| Тема 4. Виды делового общения | 32 |
| Тема 5. Механизмы восприятия и понимания | 33 |
| Тема 6. Принципы делового общения | 34 |
| Тема 7. Типы поведения во взаимодействии | 36 |
| Тема 8. Этика делового общения в электронной переписке | 37 |
| 3 Методические указания по выполнению контрольной работы | 39 |
| 4 Методические указания по подготовке и сдаче экзамена | 43 |
| 5 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине | 48 |
| 5.1 Общие рекомендации и сведения | 48 |
| 5.2 Практические задания для самостоятельной подготовки | 49 |
| БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК | 56 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А | 57 |

ВВЕДЕНИЕ

В результате освоения дисциплины «Этика делового общения» студент должен

знать:

– основы культуры мышления, способности к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;

– основы осуществления делового общения (публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций);

– основы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

уметь:

– осуществлять деловое общение, обладая культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;

– осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

– осуществлять работу в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

владеть:

– навыками делового общения, обладая культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;

– способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;

– методами реализации публичных выступлений, ведения переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций;

– методами работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные,

– этнические, конфессиональные и культурные различия.

Дисциплина Б1.Б.05 «Этика делового общения» относится к Блоку 1 базовой части образовательной программы (ОП) бакалавриата по направлению 38.03.03 Управление персоналом (профиль «Аудит и контроллинг персонала»).

Текущий контроль осуществляется в форме тестовых заданий по отдельным темам.

Оценивание осуществляется по следующим критериям:

- «отлично» - 90-100 % правильных ответов в тесте;

- «хорошо» - 70-90 % правильных ответов в тесте;
- «удовлетворительно» -50-70 % правильных ответов в тесте;
- «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов в тесте.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Очная форма, первый семестр – экзамен; заочная форма, первый семестр – контрольная работа, экзамен.

К оценочным средствам для промежуточной аттестации относятся контрольные вопросы.

Универсальная система оценивания результатов обучения включает в себя системы оценок: 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»; 2) «зачтено», «не зачтено»; 3) 100-балльную/процентную систему и правило перевода оценок в пятибалльную систему.

К экзамену допускаются студенты, положительно аттестованные по результатам тестирования. Итоговая оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно») является экспертной и зависит от уровня освоения бакалавром тем дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц (зет), т. е. 72 академических часа, из них практических занятий – 34 часа.

Поскольку по дисциплине не предусмотрены лекционные занятия, теоретическая часть представлена в форме самостоятельной работы студентов.

Структура учебно-методического пособия по изучению дисциплины включает пять разделов.

В первом разделе приводится тематический план, соответствующий содержанию изучаемой дисциплины, даются методические указания по её самостоятельному изучению.

Во втором разделе учебно-методического пособия представлены задания и методические указания для подготовки к практическим занятиям.

В третьем разделе представлены методические указания по выполнению контрольной работы

В четвертом разделе даны методические указания по подготовке и сдаче экзамена

В пятом разделе представлены методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине

В конце учебного пособия указаны рекомендуемые источники по изучению дисциплины и образец титульного листа контрольной работы.

1 Тематический план по дисциплине и методические указания по её изучению

Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для изучения:

Вопрос 1. Мораль и этика. Правила этикета.

Вопрос 2. Этика и этикет. Мораль и право.

Вопрос 3. Добродетели и пороки. Ценности.

Методические указания по изучению темы 1

Вопрос 1. Мораль и этика. Правила этикета.

Цель изучения темы – закрепить и углубить правила речевого этикета; расширить знания о морали и праве, добродетели и ценностях и применении их в различных жизненных ситуациях.

В процессе изучения темы следует рассмотреть и обсудить деловые ситуации; научиться составлять этический кодекс будущего специалиста управления персоналом.

При изучении данного вопроса следует обратить внимание на существующие основные подходы к определению и сущности этики делового общения как совокупности нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности [5, с. 12-13].

Предметом этики делового общения является моральное сознание, регулирующее отношения между людьми в сфере их производственных отношений.

Объектом этики делового общения являются правила и нормы служебного этикета.

Задачами этики делового общения являются:

– сформировать знания в следующих областях теории и проблем этики делового общения;

– способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные культурные различия;

– основ владения культурой мышления, способностью к восприятию, общению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;

– способности отслеживать свою точку зрения не разрушая отношения этики делового общения;

– осуществления делового общения в бизнесе (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

Этикет – свод правил поведения человека по отношению к людям в разных жизненных ситуациях.

Правовые и религиозные нормы общения - это средства, воздействующие на одни и те же общественные отношения: жизни, чести, достоинства, семьи, труда и т.д.

Мораль и право представляют собой разновидности единой системы социальных норм;

– имеют нормативное содержание, являются регуляторами поведения людей в обществе;

– основаны на общности социально-экономических интересов и культуры общества; «вырастают» из одного и того же исторического «корня» – обычая родового общества;

– в ряде важных своих аспектов право и господствующая мораль обычно дополняют друг друга;

– право и мораль могут выступать в качестве инструментов политики определенных классов и социальных групп.

Мораль и религия - наиболее древние регуляторы отношений между людьми.

Добродетели и пороки - это определенные качества личности, по которым ее оценивают окружающие.

Ценности - это взгляды и убеждения, которых человек придерживается при совершении своих поступков.

Вопрос 2. Этика и этикет. Мораль и право.

При рассмотрении данного вопроса следует обратить внимание на то, что нормы морали и права представляют совокупность относительно устойчивых требований и предписаний, выражающих общественную волю и общественную необходимость. Кроме того, и принципы морали и этикетные правила, и нормы права стремятся охватить всю совокупность общественных отношений.

Необходимо обратить внимание на то, что с современной точки зрения, *право – это воля государства*, возведенная в закон, а *мораль – воля общества*, закрепленная в нравственных нормах [2, с. 14-17].

Тем не менее, наряду с указанными сходствами этикет и право обладают существенными различиями. Право имеет официально-обязательный характер, закрепленный и оформленный в существовании социальных институтов. Государство с помощью специфических органов и должностных лиц потенциально или актуально силой принуждения обеспечивает исполнение правовых норм. Требования этикета и морали же не имеют такого институционального характера, не записаны в официальных законах, а закрепляются и поддерживаются силой общественного мнения, сложившимися в обществе нравами и личной убежденностью самих индивидов.

Вопрос 3. Добродетели и пороки. Ценности.

Изучение данного вопроса дает понимание того, что добродетели и пороки [7] - это оценки положительных (добродетели) или отрицательных (пороки) качеств личности, проявляющихся в ее делах и поступках. К добродетелям

традиционно (с эпохи Древней Греции) относят мужество, мудрость, честность, скромность, верность и т. п., а к порокам – трусость, распущенность, зависть, алчность, воровство и т. п. В истории культуры постоянно велись споры о природе и происхождении добродетелей и пороков. Если они рассматривались как некие космические сущности, принципы, то человек признавался ареной борьбы добрых и злых сил.

Для того чтобы стать на путь добродетели и избежать порока, необходимо было следовать принятому в данном обществе своду моральных законов, правил, уложений, имевших, как считалось, божественное происхождение. Зачастую добродетели и пороки выводили из неизменных в своей основе психологических свойств личности. В этом случае, если утверждалось, что человек от рождения добр, то пороки признавались результатом плохого воспитания, незнания, дурного влияния. Если же утверждалось, что человек по природе зол, то при этом предполагалось, что добродетельным он может стать вследствие личностного постижения мудрости, мудрого правления или действия «правильных» законов.

Представления о добродетелях и пороках складываются в процессе осмысления людьми своей практической деятельности и отражают оценку поведения ими с позиций принятых в данном обществе ценностей и идеалов. В христианстве всегда почитались вера, надежда, любовь, в которые вкладывался религиозный смысл, и решительно осуждались разврат, идолопоклонство, зависть, гнев, убийство, алчность, обжорство, пьянство.

Рекомендуется студентам обратить внимание на тот факт, что в настоящее время понятия добродетели и порока заменяются понятием моральных качеств, которыми может обладать не только отдельный человек, но и народ, класс, социальная группа, религиозная общность и т. д.. В евразийской философии считается, что кратчайший путь к добродетели: любовь, мудрость человека как способность «думать сердцем», умение подчинять сердцу волю и разум человека, умение «жить по совести».

При изучении темы следует обратить внимание на основные понятия (таблица 1).

Таблица 1 – Основное понятие

| № п/п | Основное понятие | Сущность, характеристика |
|-------|------------------|---|
| 1. | Альтруизм | этический принцип, заключающийся в бескорыстной заботе о «благее ближнего»; противопоставляется эгоизму. |
| 2. | Аскетизм | ограничение и подавление чувственных влечений и желаний, готовность к самоограничению для достижения религиозных или этических целей. |
| 3. | Благо | синоним добра, все то, что имеет для человека и общества положительное значение. |
| 4. | Заповедь | моральная или политическая установка в форме поведения, исходящего от авторитетных лиц и организаций. |
| 5. | Зло | явление, противоположное добру; то, что противоречит потребностям, интересам, целям и идеалам людей, происходит не во благо им. |
| 6. | Ложь | умышленное искажение действительного положения вещей. |

| | | |
|---|-----------------|--|
| 7 | Мораль | это духовно-практическая сторона общественной жизни, сложная ценностно-нормативная система, определяющая отношения и деятельность людей с позиций исторически меняющихся представлений о добре, зле, справедливости, долге на основе добровольного и осознанного выбора. |
| 8 | Моральные нормы | правила поведения, которые устанавливаются в обществе в соответствии с моральными представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, долге, чести, достоинстве и охраняются силой общественного мнения или внутренним убеждением. |

Методические материалы по теме 1

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ
Рекомендуемые источники по теме 1: [2, 5, 7].

Тема 2. Предмет этики делового общения

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Принципы эффективного общения.

Вопрос 2. Элементы конфликтологии.

Вопрос 3. Речевая стратегия. Речевая тактика.

Методические указания по изучению темы 2

Вопрос 1. Принципы эффективного общения.

Цель изучения темы – ознакомление с основными элементами спорных этических вопросов, конфликтных ситуаций, взаимоотношений с «трудным» руководителем.

При рассмотрении данного вопроса следует учитывать, что этические нормы деловых отношений основываются на общечеловеческих нормах и правилах поведения, но имеют специфические особенности. Работодатели уделяют все больше внимания вопросам соблюдения этических норм деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу. Этика деловых взаимоотношений важна также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. Соблюдение этики деловых взаимоотношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом. основополагающие нормы этики: уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальная ответственность за психологическую защищенность сотрудников и т.п. – это нормы, на которых базируется современная этика деловых отношений [7].

Современные этические принципы делового поведения сформулированы в работе американского социолога Л. Хосмера, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой. Таких принципов и соответственно аксиом десять. Вот некоторые из них.

1) Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании (принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными).

2) Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению (принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т. п.).

3) Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель (принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию).

4) Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества (принцип основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо).

5) Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь (принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж. С. Миллем)

Вопрос 2. Элементы конфликтологии.

В процессе изучения данного вопроса следует обратить внимание на то, что конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизнедеятельности, в том числе и в сфере делового общения и деловых отношений.

Деловое общение — это, прежде всего, взаимодействие партнеров, обмен информацией, согласование точек зрения и позиций. Как любое взаимодействие деловое общение уже в самом себе содержит возможности возникновения конфликтной ситуации, которая может перерасти в открытый конфликт. Конфликт имеет также и *нравственное* измерение: решение конфликтных ситуаций в значительной степени зависит от нравственных позиций конфликтующих сторон.

Для того чтобы эффективно взаимодействовать в деловой сфере, необходимо знать: что такое конфликт, какие бывают конфликты, как они возникают и протекают, как вести себя в условиях конфликта и как находить решение конфликтных ситуаций.

Рекомендуем рассмотреть различные определения термина *Конфликт* [8]

Наиболее распространенная классификация конфликтов — по субъектам конфликтного действия, в качестве которых могут выступать личности и группы.

- а) Внутриличностные конфликты
- б) Межличностные конфликты,
- в) Конфликты между личностью и группой
- г) Межгрупповые конфликты

В зависимости от характера подчиненности оппонентов межличностные конфликты делят на конфликт:

- а) «по вертикали» (между руководителем и подчиненным);
- б) «по горизонтали» (между сотрудниками равного ранга);
- в) «по диагонали» (когда оппоненты находятся в отношениях косвенной подчиненности).

По значению для организации конфликты делятся на:

- а) конструктивные (созидательные) и
- б) деструктивные (неконструктивные, разрушительные).

Конструктивным конфликт бывает тогда, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов.

Нужно различать деловой конфликт и личностно-эмоциональный: первый сближает партнеров в поисках решения проблемы, а во втором стороны относятся друг к другу враждебно, а их действия направлены на то, чтобы нанести партнеру как можно больший ущерб.

Деловой конфликт носит конструктивный характер и помогает решить проблему. Он связан с разногласиями, затрагивающими важнейшие стороны деятельности организации и ее сотрудников, разрешение которых выводит организацию на новый уровень развития.

Личностно-эмоциональный конфликт носит деструктивный характер и связан не с решением проблемы, а с борьбой против личностей. Конфликты такого рода перерастают в склоку и приводят к негативным, разрушительным последствиям и для личностей, вовлеченных в конфликт, и для организации в целом, резко снижая эффективность работы ее сотрудников. Нередко можно наблюдать, как деловой конфликт перерастает в личностный.

Вопрос 3. Речевая стратегия. Речевая тактика.

В процессе изучения темы важно понять, что в полемике, например, не всегда побеждает тот, на чьей стороне истина, а тот, кто умеет быстро и точно анализировать речь оппонента, оперативно реагировать на нее и продуктивно организовывать свою речь. Несмотря на специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания [2, с. 101-102]:

- а) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
- б) переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- в) конфликтные действия;
- г) снятие или разрешение конфликта;
- д) послеконфликтная ситуация, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей).

Каждый конфликт имеет и определенную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

С другой стороны, необходимо находить такую форму выражения, которая была бы убедительна именно для того, кого убеждаешь. Известно, что Сократ произнес прекрасную речь в свою защиту, но не убедил в своей невинности афинских матросов и торговцев, и они приговорили его к смерти.

В каждой ситуации общения используется своя стратегия.

Под *стратегией* в данном случае понимается осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения.

Стратегия общения реализуется в *речевых тактиках*, под которыми понимаются речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации.

В ситуациях бытового общения действуют одни речевые тактики, в деловой сфере - другие. Причем речевые тактики разных уровней общения могут, с определенной коррекцией, взаимопроникать.

Для специалиста управления персоналом особенно важно умение использовать речевые тактики именно в диалогическом общении. Вступая в контакт с незнакомым ему человеком, будущим подопечным, он зачастую не знает ни объем его знаний, ни его социальный статус и т. д.

Как сделать диалог плодотворным? Во-первых, умело использовать разнообразные и уместные речевые тактики, во-вторых, уметь распознавать речевые тактики собеседника и быстро реагировать на них.

Методические материалы по теме 2

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ

Рекомендуемые источники по теме 2: [2, 7, 8].

Тема 3. Понятие о персонификации личности

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Основные черты устной деловой речи.

Вопрос 2. Инициативное общение. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения.

Вопрос 3. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.

Методические указания по изучению темы 3

Вопрос 1. Основные черты устной деловой речи.

При рассмотрении данного вопроса важным является понимание того, что главной чертой устной речи является ее спонтанность, неподготовленность. Второй важнейшей чертой устной речи, отличающей ее от письменной, является непосредственность общения [5, с. 54-55].

Письменная деловая речь представляет собой опосредованное общение, т. е. происходящее посредством письменного текста (письма, договора, распорядительного документа...).

По свободе выбора партнера разграничивают инициативное и принудительное общение.

Инициативное общение предполагает, что собеседник имеет возможность выбрать в качестве партнера того, кто ему симпатичен, и может не вступать при этом в разговор с теми, с кем ему не хочется. Инициативное общение - это общение с другом, общение в условиях, когда человек идет к кому-либо в гости.

Принудительное общение предполагает, что человек вынужден общаться с кем-либо, независимо от интереса к этому человеку, испытываемых к нему чувств, желания общаться и т.д.

Ролевое общение – это общение людей, которые являются носителями определенных социальных ролей, например, начальник и подчиненный. При этом виде общения задействованы определенные нормы и ожидания.

Межличностное общение – это общение между отдельными личностями, оно очень многопланово.

Конфликт – это всегда столкновение интересов, целей или мотивов, при котором ни одна из сторон не желает отступать. Деловой конфликт – это специфическое столкновение, которое возникает только в профессиональной сфере. Обычно это происходит при переговорах или разного рода заседаниях. Конфликты в деловых отношениях имеют нескольких разновидностей:

Реалистические. Целью таких столкновений является достижение каких-либо конкретных преимуществ и результатов.

Беспредметные. Их цель – обычная, ни с чем не связанная эмоциональная разрядка. В деловом общении второй вид конфликта почти не встречается.

Конструктивные. Носят созидательный характер.

Деструктивные. Являются разрушительными и часто выходят за рамки морально-этических норм.

Конфликтогены — это вербальные и невербальные элементы коммуникации, создающие напряженную атмосферу в общении и задевающие собеседника. Конфликтогенами являются слова и обороты речи, определенная интонация, жесты, действия (бездействие) и поступки, уход от продолжения общения

В устной спонтанной речи все обстоит иначе: момент продуцирования (создания) речи совпадает с моментом обдумывания и с моментом произнесения. Иными словами, мы обдумываем «что сказать» и «как сказать» в самом процессе говорения. При этом сознание настолько занято этой напряженной работой, что особенности спонтанной речи не фиксирует. То есть, мы сами часто не знаем, *как* мы говорим.

Второй важнейшей чертой устной речи, отличающей ее от письменной, является непосредственность общения. Письменная деловая речь представляет собой опосредованное общение, т. е. происходящее посредством письменного текста. При этом общающиеся лишены возможности переспросить, уточнить что-либо, видеть реакцию собеседника. (Это не касается электронных СМИ.)

Вопрос 2. Инициативное общение. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения.

В основе изучения данного вопроса лежит понимание того, что персонификация объективно ведет к усложнению общения между людьми, к росту затруднений в межличностном общении.

Тенденция личности к персонификации - устойчивая тенденция, обнаруживающаяся в любом цивилизованном обществе, подтверждаемая самой логикой развития цивилизации. Персонификация личности в обществе будет развиваться и дальше, каждый член общества будет объективно становиться все более непохожим на других, а это значит, что будут возрастать трудности взаимопонимания. Следовательно, объективно будут возрастать опасность конфликтов, опасность обострения отношений между людьми во всех сферах - в коллективе, в семье, в межличностных и дружеских связях.

Общение может быть конфликтным или доверительным. Доверительность - это важный признак всех форм контактирования, без нее нельзя вести переговоры, решать личные вопросы. Конфликтное общение - это взаимное противостояние людей, взаимные выражения недоверия и неудовольствия. Общение подразделяют на деловое и личное, прямое и опосредованное (при помощи дополнительных средств - аудио-, видеотехники, писем, электронной почты).

Вопрос 3. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.

В основе изучения данного вопроса лежит понимание необходимости культурного общения как в повседневной жизни, так и в деловом общении. Нет необходимости объяснять отрицательную роль конфликтности и агрессивности для процесса общения, установления взаимопонимания между людьми и отношений между ними.

Конфликтность является сложным личностным качеством, включающим в себя обидчивость, вспыльчивость (гневливость), подозрительность.

Обидчивость как эмоциональное свойство личности определяет легкость возникновения эмоции обиды. У гордых, тщеславных, самолюбивых людей отмечается своего рода гиперестезия (повышенная чувствительность) осознания собственного достоинства, поэтому они расценивают самые обычные слова, сказанные в их адрес, как обидные, подозревают окружающих в том, что их намеренно обижают, хотя те даже и не думали об этом. Отдельный человек может быть особенно чувствителен в тех или иных вопросах, провоцирующих его обидчивость, с ними он обычно связывает наибольшую ущемленность собственного достоинства. Когда эти стороны оказываются задетыми, бурного ответного аффекта не избежать.

Методические материалы по теме 3

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ

Рекомендуемые источники по теме 3: [5].

Тема 4. Виды делового общения

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для изучения

Вопрос 1. «Контакт масок». Формально-ролевое общение.

Вопрос 2. Деловое общение. Светское общение. Духовное межличностное общение.

Вопрос 3. Фактор привлекательности в деловом общении.

Методические указания по изучению темы 4

Вопрос 1. «Контакт масок». Формально-ролевое общение.

Вопрос рассматривает культуру и этику общения в деловой сфере. Эти знания помогут студентам выработать навыки предприимчивого человека [5, с. 82-83].

«Контакт масок» - это формальное общение, при котором отсутствует стремление понимания особенностей личности собеседника и используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.

Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Духовное. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции.

Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Кодекс светского общения:

- 1) вежливость, такт: «соблюдай интересы другого»;
- 2) одобрение, согласие: «не порицай другого», «избегай возражений»;
- 3) симпатия: «будь доброжелателен, приветлив».

Кодекс делового общения:

- 1) принцип кооперирования «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- 2) принцип достаточности информации — «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- 3) принцип качества информации — «не ври»;
- 4) принцип целесообразности — «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- 6) «умей слушать и понять нужную мысль»;
- 7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Вопрос 2. Деловое общение. Светское общение. Духовное межличностное общение.

Данный вопрос знакомит студентов с разнообразными формами общения [2, с. 45].

В практической деятельности существуют разнообразные формы общения: деловые беседы, деловые переговоры, совещания, деловая переписка, организационно-техническое общение (компьютер, факс) и т. д. Деловое общение - вид общения, цель которого лежит за пределами этого процесса и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Важно отметить, что светское общение очень удобный вид общения, говорить вы можете о чём угодно, но на самом деле думать о другом. Получается своеобразный разговор ни о чём. Только помните, что ваших собеседников в последнюю очередь интересует ваше личное мнение по какому-либо вопросу, и высказывание его считается просто плохим тоном. Обычно такой вид общения уместен на всевозможных выставках, концертах, на отдыхе или при случайном знакомстве. Тут достаточно был вежливым, тактичным, выразить одобрение и симпатию.

Духовное общение, иногда его называют межличностное общение, контакт между друзьями, близкими людьми. Такое общение людей подразумевает родство душ. Здесь все известно о другом человеке, беседа строится на общих интересах, на взаимной симпатии, на помощи друг другу.

Вопрос 3. Фактор привлекательности в деловом общении.

В этом вопросе важно обратить внимание на то, что фактор привлекательности формируется на основе эстетических представлений деловых партнеров о соответствии личности избранному образцу красоты и привлекательности. Критериями оценки привлекательности могут служить как внешний вид (черты лица, мимика, осанка, соразмерность роста и

веса, эстетика одежды), так и манеры общения, поведения, обусловленные деловой культурой.

Методические материалы по теме 4

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ

Рекомендуемые источники по теме 4: [2, 5].

Тема 5. Механизмы восприятия и понимания

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для обсуждения:

Вопрос 1. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

Вопрос 2. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникабельности людей. Речевое давление.

Вопрос 3. Бытовое общение и деловое общение. Невербальное поведение человека.

Методические указания по изучению темы 5

Вопрос 1. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

В процессе изучения темы следует обратить внимание, что достижение желаемого результата в общении с партнером зависит от того, насколько вы сможете предвидеть его реакцию на ваши слова и поступки и построить в связи с этим свое поведение.

Для этого следует изучить основные механизмы познания другого человека в процессе общения, такие как: идентификация, эмпатия и рефлексия. Это механизмы социальной перцепции, которые осуществляют обратную связь от объекта познания.

Порядок от простых к сложным:

- интерпретация
- идентификация
- рефлексия
- каузальная атрибуция.

Интерпретация – соотнесение себя с другим человеком. *Идентификация* означает простой факт, что одним из способов понимания другого человека является уподобление себя ему. В ситуации взаимодействия люди часто пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Рефлексия— это понимание другого человека путем размышления за него. Это внутреннее представительство другого во внутреннем мире человека. Представление о том, что думают обо мне другие, — важный момент социального познания. Это и познание другого через то, что он (как я думаю) думает обо мне, и познание себя гипотетическими глазами другого. Чем шире круг общения, чем больше разнообразных представлений о том, как он воспринимается другими, тем больше в конечном счете человек знает о себе и

других. Включение партнера в свой внутренний мир — самый эффективный источник самопознания в процессе общения.

Каузальная атрибуция - это интерпретация поведения партнера по взаимодействию через выдвижения гипотез о его эмоциях мотивах, намерениях, качествах личности, причинах поведения с дальнейшим их приписыванием этому партнеру. Каузальная атрибуция тем больше обуславливает социальную перцепцию, чем больше недостаток информации о партнере по взаимодействию. Наиболее смелую и интересную теорию построения процесса каузальной атрибуции выдвинул психолог Г. Келли, он выявил, каким образом человек осуществляет поиск причин для объяснения поведения другого человека. Результаты приписывание могут стать основой для создания социальных стереотипов.

Термин **«идентификация»**, обозначающий отождествление себя с другим, выражает установленный эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему.

Описательно **эмпатия** также определяется как особый способ понимания другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы [5, с. 99-100]. Человек может отождествлять себя с партнером по общению, принимать. Это не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный процесс зеркальных отношений друг с другом. Это способ понимания другого человека, основанный не на реальном восприятии проблем другого человека, а на стремлении эмоциональной поддержки объекта восприятия.

В социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Вопрос 2. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникабельности людей. Речевое давление.

Данный вопрос посвящен различным препятствиям, мешающим взаимопониманию участвующих в коммуникации сторон. Если говорить простыми словами, это всё то, что мешает людям правильно понимать друг друга.

Важно отметить, что общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой, потому что, в отличие от простого «движения информации» между двумя устройствами, здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности.

Коммуникативные барьеры - препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации. В современном мире в условиях человеческого взаимодействия в разных сферах деятельности возникают трудности, или коммуникативные барьеры [5, с. 100].

Для успешной речевой коммуникации предлагается упрощенная, удобная в использовании и проверенная опытом структура коммуникабельности.

Основные коммуникативные типы различаются на основе преобладания следующих речевых характеристик: доминантность, мобильность, ригидность, интровертность.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Речевое поведение проявляется в процессе общения и имеет следующие характеристики: качество голоса, манера речи; скорость речи, громкость голоса; произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение.

Стратегии и тактики: стратегия «речевого изматывания» (вступать в речь во время его пауз, быстро формулировать свою позицию, вопросы, просьбы, использовать «накопительную тактику»).

Бытовое (повседневное) общение — это общение между близкими людьми (родственниками, друзьями, знакомыми) в повседневной бытовой жизни.

Деловое (служебное) общение осуществляется на работе, в процессе трудовой деятельности. Оно носит характер приказов, инструкций, указаний и имеет целью достижение положительных результатов трудовой деятельности.

Невербальное поведение - это формы коммуникативного поведения человека, с помощью которых неречевым (невербальным) путем передается информация от одного человека к другому.

Вопрос 3. Бытовое общение и деловое общение. Невербальное поведение человека.

Вопрос рассматривает особенности невербального поведения и невербальных средств в деловом общении, их функции.

Язык может лгать, тело – нет. Так, один из афоризмов Ф. Ницше гласит: «Люди свободно лгут ртом, но рожа, которую они при этом корчат, все-таки говорит правду». Эти слова достаточно точно отражают как автономный характер передачи информации по невербальному каналу, так и то, что мы не умеем в равной степени контролировать невербальный канал, как это делается с каналом вербальным.

Зигмунд Фрейд придавал большое значение невербальному языку своих пациентов. Его клинические отчеты представляют собой подробное описание особенностей их невербального поведения. Характеризуя невербальное выражение внутреннего состояния человека, он писал: «Имеющий глаза да видит, имеющий уши да слышит и убеждается, что нет такой тайны, которую бы мог скрыть простой смертный. Губы его сомкнуты, но он пробалтывается кончиками пальцев, из всех его пор рвется наружу признание. Поэтому задача заключается в том, чтобы увидеть самое сокровенное и разгадать его». Знание невербального языка помогает лучше понимать то, что происходит внутри человека, каково его психическое состояние, как он относится к нам.

Невербальная и вербальная коммуникации, сопутствуя друг другу, находятся в сложном взаимодействии. Помимо того, что невербальное поведение само по себе является каналом коммуникации, через невербальные проявления (мимику, жесты, телесные движения и т. д.) можно осознанно или неосознанно дополнять и модифицировать свое вербальное сообщение.

В качестве дополнительного материала рекомендуем изучить таблицу сенсорных каналов поступления информации в сознание человека.

Таблица 2 - Распознавание типа модальности собеседника по основным показателям

| Показатель | Тип модальности | | |
|----------------------------------|---|--|---|
| | Визуал | Аудиал | Кинестетик |
| Предикаты | вижу, представьте, в перспективе, в фокусе, ясный, мне кажется | говорю, послушайте, логично, тихо, громко, звучит | легко, тяжело, чувствуйте, приятно, удобно, вкусно |
| Тональность голоса | высокая | средняя | низкая |
| Темп речи | торопливый, аритмичный | ровный, размеренный | замедленный, певучий |
| Жесты рук | на уровне лица | на уровне пояса, локти прижаты к бокам | могут отсутствовать или на уровне таза и бёдер |
| Направление движения глаз | вверх прямо, вверх влево, вверх вправо, прямо перед собой | направо, налево, вниз направо | вниз прямо, вниз влево |

Методические материалы по теме 5

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ
Рекомендуемые источники по теме 5: [5].

Тема 6. Принципы делового общения

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Убедительность речи в деловом общении. Эффективное деловое взаимодействие.

Вопрос 2. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации. Преодоление барьеров во взаимопонимании.

Вопрос 3. Мотивирующая обратная связь. Формы обратной связи.

Методические указания по изучению темы 6

Вопрос 1. Убедительность речи в деловом общении. Эффективное деловое взаимодействие.

В данном вопросе необходимо обратить внимание на необходимость эффективного общения в любой сфере человеческой деятельности. В деловом общении умение грамотно оформлять свои мысли является важнейшим условием карьерного роста. Деловая речь будет убедительной при соблюдении определенных условий.

Деловое общение – это двусторонний процесс взаимосвязи и взаимодействия, при котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. При этом деловое общение предполагает умение грамотно и разумно строить человеческие взаимоотношения [4, с. 22].

Условно деловое общение разделяют на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (между партнерами существует пространственно-временная дистанция)

Сложность и многогранность процесса убеждающего воздействия предполагает воздействие как на рациональную, так и на эмоциональную сферу личности, активное взаимодействие инициатора и адресата влияния. Проще поддаются убеждению лица, которые имеют яркое, живое воображение, ориентируются скорее на других, чем на себя, имеют несколько заниженную самооценку.

Вопрос 2. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации. Преодоление барьеров во взаимопонимании.

В данном вопросе раскрывается и анализируется ситуация трудности в общении. Вы когда-нибудь разговаривали с человеком, который явно не хочет с вами разговаривать? Не понятно почему, между вами и ним стоит невидимая стена, сквозь которую не только не поступает от него информация, но, как вам кажется, и он мало что понимает из вашей речи. Именно эта невидимая преграда и называется барьером в общении в психологии. Истоков появления этой причины множество:

- характер человека;
- воспитание;
- уровень образования;
- возраст;
- статус в социуме;
- сложившаяся ситуация и др.

С уверенностью нужно отметить, что с этой проблемой сталкивался каждый человек.

В процессе общения, причины, которые ставят барьер между людьми, бывают сознательными и бессознательными. Сознательные причины – это те, которые человек может объяснить себе и собеседнику. Бессознательные, когда истоков нарушения общения люди не могут понять и объяснить. Особенно сложно наладить контакт в том случае, если оба партнера имеют трудности с общением.

Вопрос 3. Мотивирующая обратная связь. Формы обратной связи.

Руководители часто недооценивают эффективность качественной обратной связи, поэтому они не полностью используют свой потенциал для управления персоналом, организации взаимодействия и выполнения рабочих задач. По данным исследования норвежских ученых Уильяма Гилье и Олы Квалой из Университета Ставангер [9] налаженная обратная связь в команде повышает производительность коллектива на 10 %, а личную эффективность наиболее успешных сотрудников — до 20 %.

Обратная связь — оценочное мнение руководителя по отношению к сотрудникам, призванное мотивировать человека и корректировать его работу. Она делится на три категории:

- Мотивирующая.
- Корректирующая.
- Комплексная. Обычно дается, когда ведется функциональная деятельность, идет работа в постоянном ритме.

Обратная связь бывает нескольких видов.

Нулевая: отсутствие какой-либо реакции — это тоже обратная связь. Любой человек, который любит свою работу, хочет становиться лучше. Но при нулевой обратной связи он попадает в информационный вакуум.

Положительная: это один из наиболее эффективных способов нематериальной мотивации. Согласно результатам опроса Gallup 67 % сотрудников, которые регулярно получали позитивную обратную связь, были полностью вовлечены в процесс в отличие от 31 % специалистов, которых постоянно критиковали.

Отрицательная: такая обратная связь воспринимается хуже всего. Очень часто это «слепое пятно» из «Окна Джохари» — психологической модели самопознания.

Психологическая модель самопознания «Окно Джохари» имеет разные названия, но ни суть, ни её эффективность от этого не меняются. Модель рассчитана на то чтобы любой человек, используя её, получил возможность заглянуть внутрь своего существа, определить свои преимущества и недостатки и найти способ усилить сильные стороны своей личности.

Методические материалы по теме 6

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ.

Рекомендуемые источники по теме 6: [5, 9].

Тема 7. Типы поведения во взаимодействии

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Выход из эмоционально напряженной ситуации.

Вопрос 2. Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе.

Вопрос 3. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов

Вопрос 1. Выход из эмоционально напряженной ситуации

При изучении данного вопроса следует обратить внимание, что разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им [3, с. 102].

Техники по снятию эмоционального напряжения условно можно разделить на техники, позволяющие человеку регулировать свое собственное эмоциональное состояние, и техники снятия эмоционального напряжения при избытке эмоций или проявлении агрессии со стороны собеседника.

Важно понять, что владение ими во многом определяет нашу способность справляться со сложными ситуациями не только в рабочей обстановке, но и в общении с друзьями и близкими.

Любая информация, которой мы обмениваемся, воспринимается на эмоциональном фоне, который обычно не препятствует общению.

Мы можем вести переговоры, отдавать распоряжения, получать задания, вести переговоры.

Но если эмоции «зашкаливают», мы теряем способность конструктивно общаться.

Эмоции «перекрывают» канал обмена информацией, поэтому до восстановления «нормального» эмоционального фона общение будет затруднено.

Вопрос 2. Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе.

В рамках изучения вопроса более подробно следует остановиться на понятиях агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный (по мнению американского психотерапевта Мануэля Смита (англ. Manuel J. Smith) — способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него. В обычной жизни модель поведения большинства людей тяготеет к одной из двух крайностей: пассивности либо агрессии) типы поведения.

Суть ассертивного поведения заключается в том, что вы защищаете Ваши собственные права, выражаете Ваши мысли и чувства прямо, честно и открыто средствами, уважающими права других.

Ассертивный человек действует без ненужного беспокойства или чувства вины. Ассертивные люди уважают себя и других людей и отвечают за свои действия и свой выбор. Они понимают свои потребности и просят открыто и прямо о том, что они хотят. При получении отказа они могут грустить или быть разочарованными, но их самовосприятие не омрачается. Они не слишком полагаются на одобрение других людей и чувствуют безопасность и уверенность в самих себе. Ассертивные люди показывают другим, как они хотели бы, чтобы с ними обращались. Они самодостаточны.

Пассивное или неассертивное поведение может также означать выражение мыслей и чувств в такой извиняющейся и скромной манере, что другие просто

не обратят на них внимание. Пассивный человек позволяет другим топтаться по себе, как по коврику в коридоре. Неассертивные люди думают, что они не контролируют события, находятся под контролем и не имеют возможности действовать самостоятельно. Они не позволят своим потребностям иметь преимущество над потребностями других. Они позволяют другим принимать за них решения, даже если знают, что в последствии они будут об этом жалеть. Они чувствуют себя беспомощными и бесправными.

Суть агрессивного поведения заключается в том, что вы защищаете свои личные права и выражения чувств, мыслей таким образом, что это становится неприемлемым и нарушает права другого человека. Превосходство достигается путем унижения других. Когда Вам угрожают, Вы атакуете.

Суть манипулятивного поведения заключается в преднамеренном и скрытом побуждении другого человека к переживанию определённых состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

Пример манипуляции при внешнем контакте: жалобы на бедственное положение дел в фирме, просьбы «войти в положение». Цель: добиться смягчения позиции контрагента, в конечном итоге – увеличить прибыль собственной организации за его счёт.

Вопрос 3. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов.

Данный вопрос рассматривает стили поведения в конфликтных ситуациях. Несогласие во взглядах, разные мнения, споры и столкновения мнений могут провоцировать рост, а могут разрушить деловые отношения.

Под стилем поведения в конфликтной ситуации принято понимать модели поведения сторон конфликта, используемые ими в процессе его разрешения. В рамках науки организационного поведения обычно выделяют пять основных стилей разрешения конфликта:

- а) стиль уклонения;
- б) стиль приспособления;
- в) стиль сотрудничества;
- г) стиль компромисса;
- д) стиль конкуренции .

Изучая вопрос межличностных отношений, следует особое внимание уделить теории транзакционного анализа.

Знаменитый психолог Эрик Берн, развивая идеи психоанализа Фрейда, общей теории и метода лечения нервных и психических заболеваний, акцентировал внимание на «транзакциях» (единичных взаимодействиях), лежащих в основе межличностных отношений.

Транзактный анализ зиждется на концепции Эрика Берна о том, что человек запрограммирован «ранними решениями» в отношении жизненной позиции и проживает свою жизнь согласно «сценарию», написанному при активном участии его близких (в первую очередь родителей), и принимает решения в настоящем времени, основанные на стереотипах, которые некогда были необходимы для его выживания, но теперь по большей части бесполезны.

Методические материалы по теме 7

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ
Рекомендуемые источники по теме 7: [3].

Тема 8. Этика делового общения в электронной переписке

Форма занятий – самостоятельное изучение теоретического материала.

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга. Внимание к деловым интересам оппонента.

Вопрос 2. Тема делового письма

Вопрос 3. Объем, язык, структура, формат делового письма

Методические указания по изучению темы 8

Вопрос 1. Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга. Внимание к деловым интересам оппонента.

В данном вопросе рекомендуется обратить внимание на сущность деловой этики в электронной переписке, насколько она нужна для успешного ведения бизнеса [5, с. 168].

Электронная почта (E-mail – сокращение от *electronicmail*) является удобным и быстрым средством связи, позволяющим не только обмениваться текстовыми сообщениями, но и осуществлять пересылку документов, изображений и других видов информации. Электронная деловая переписка еще не вытеснила из документооборота бумажное письмо, однако как средство оперативного решения целого ряда задач (предварительные договоренности, ознакомительные задачи, техническое согласование, предложение услуг и т. п.) занимает главенствующие позиции.

Этика деловой переписки по электронной почте базируется на нескольких незыблемых принципах:

- 1) взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга.
- 2) внимание к деловым интересам оппонента.
- 3) понимание важности вопросов конфиденциальности.
- 4) пунктуальность в обмене информацией.

Деловое общение по электронной почте является неотъемлемой частью жизни любого современного человека: мы пишем коллегам по работе, руководству, клиентам, деловым партнерам, людям, которые с нами знакомы, и тем, кто нас еще не знает.

Каждое письмо – это наша визитная карточка и отражение деловой позиции. И если для нас важно, чтобы эта визитная карточка выглядела достойно, а деловая позиция способствовала комфортности и продуктивности

общения, тогда знание основных правил хорошего тона и следование им в ежедневной переписке – важнейшее условие успеха.

В отношении электронной деловой переписки справедливы такие же нормы и правила, которыми деловое сообщество оперирует в любых других формах делового взаимодействия: в общении по телефону, ведении переговоров и т. д. На мой взгляд, этика деловой переписки по электронной базируется на нескольких незыблемых принципах

1) Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга

2) Внимание к деловым интересам оппонента.

3) Понимание важности вопросов конфиденциальности.

4) Пунктуальность в обмене информацией.

Вопрос 2. Тема делового письма

В процессе изучения темы студенты ознакомятся с образцами и основными правилами оформления всех видов писем

Чтобы письмо имело статус делового, его нужно оформить соответствующим образом. Обязательные реквизиты и соблюдение требований к оформлению — гарантия, что письмо признают юридически значимым документом. Чтобы быстрее и проще заполнять деловые письма в коммерческой работе, используют угловые штампы или готовые бланки. Угловой штамп и шапка бланка содержат справочную информацию об организации-авторе письма, ее реквизиты, почтовый адрес и контактные телефоны. Использовать бланки удобнее, так как после обязательных реквизитов они содержат и разметку для заполнения необходимых полей. Бланк делового письма каждая организация может разработать самостоятельно, но требования к такому шаблону общие. Их устанавливает ГОСТ по делопроизводству, который действует с 1 июля 2018 года.

Вопрос 3. Объем, язык, структура, формат делового письма

Данный вопрос рассматривает поэтапный план написания делового письма по конкретному шаблону.

Важно знать, что нарушение порядка смысловых и структурных блоков в письмах приводит к массе проблем. Грамотная структура делового письма позволяет:

Значительно повысить эффективность деловой переписки.

Сократить время на изучение и понимание идеи послания. К формату “деловое письмо” относится более 30 разновидностей корреспонденции – от информационных уведомлений до оферт и презентационных писем.

Закрепить за вами статус профессионала.

Четко и последовательно передать все ключевые моменты переписки.

Последовательность элементов должна неукоснительно соблюдаться. Точка. Эксперименты здесь невозможны в принципе, поскольку уже сложилась универсальная схема письма деловой переписке. Есть “золотой стандарт”, которого нужно придерживаться.

Методические материалы по теме 8

При изучении темы студенту следует использовать рекомендуемые ниже источники, материалы, полученные в ходе практического занятия. Рекомендованные материалы размещены в разделе дисциплины в ЭИОС КГТУ
Рекомендуемые источники по теме 8: [4, 7, 11].

2 Методические указания для подготовки к практическим занятиям

Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины

Форма проведения занятия – практическое занятие

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Мораль и этика. Правила этикета.

Вопрос 2. Этика и этикет. Мораль и право.

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 1

Задание 1. При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).

При выполнении задания необходимо изучить материала указанного учебно-методического пособия, а также использовать лекционный материал преподавателя.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Напишите свои варианты поведения.

1) Заповедь «не сделай себе кумира» первоначально была направлена против языческих идолов. А в чем нравственный вред любых кумиров? И не кумир ли сам Христос?

Обоснуйте свой ответ.

2) Записано: «Не убивай». На кого, по вашему мнению, не распространяется эта норма:

- на комаров;
- на всех животных;
- на инопланетян;
- на врагов Отечества;
- на моих личных убийц.

Обоснуйте свой ответ.

3) Надеемся, Вы поддерживаете принцип «не убивай». Исходя из каких мотивов нельзя убивать:

- потому что попадешь в тюрьму;
- потому что в ответ могут убить меня;
- потому что жизнь человека священна;
- потому что никакое преступление не стоит жизни;
- потому что я никого не могу воскресить.

Дайте ответ на каждое утверждение

4) Записано: «не кради». В законодательстве всех стран предусмотрены суровые кары за экономические преступления. Означает ли это, что в данных случаях выдерживается нравственная норма «не кради» и возможна ли данная норма в сфере бизнеса?

Обоснуйте свой ответ.

5) Если украл «по необходимости», попользовался и вернул, считается ли это кражей?

Обоснуйте свой ответ с точки зрения нравственности.

6) Часто можно слышать выражение «ложь во благо». Разделяете ли Вы эту точку зрения? Как это можно соотнести с заповедью «не произноси ложного свидетельства...»

Обоснуйте свой ответ.

7) Есть выражение «резать правду-матку» и «говорить всю правду в глаза». Но известно, что такая правда часто бывает оскорбительной. Как сочетать правдивость и деликатность? Какая норма кажется вам наиболее важной?

Обоснуйте свой ответ.

8) Запрет на ложь – один из самых древних в истории культуры. Какую ложь вы осудите в большей степени:

- утверждение обратного правде;
- рассказы, не связанные с действительностью;
- утаивание части правды;
- самообман;
- ложь во спасение;
- маленькая ложь для достижения большого блага;
- ложь для удовольствия лгать.

Обоснуйте свою точку зрения.

9. Условием моральной свободы является моральная вменяемость. Кого бы Вы сочли морально невменяемым субъектом:

- маленького ребенка;
- человека в сильном гневе;
- сумасшедшего;
- непроходимого дурака;
- человека, поставленного в безвыходное положение.

Методические материалы по теме 1

При изучении темы 1 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, которые имеются в ЭИОС

Рекомендуемые источники по теме 1: [5].

Тема 2. Предмет этики делового общения

Форма проведения занятия – практическое занятие

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Принципы эффективного общения

Вопрос 2. Речевая стратегия. Речевая тактика.

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 2

Вопрос 1. Принципы эффективного общения

Задание 1. Ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам.

Вариант 1

1. Какие вопросы охватывает профессиональная этика? Каково место профессиональной этики в структуре этического знания?

2. Дайте определение понятию трудовая мораль.

3. Чем этикет отличается от этики?

Вариант 2

1. Какие проблемы охватывает этическое знание?

2. Дайте определение «профессиональная мораль».

3. Чем эстетика отличается от этики?

Вопрос 2.

Задание 1. *Письменно ответить на вопросы*

Задача 1

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения.

Что вы предпримете? Опишите свои действия.

Задача 2

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;

б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задача 3

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:

– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

Задача 4

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задача 5

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит

дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Задача 6

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

Методические материалы по теме 2

При изучении темы 2 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

Рекомендуемые источники по теме: [4, 5].

Тема 3. Понятие о персонификации личности

Форма проведения занятия – практическое занятие

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Основные черты устной деловой речи.

Вопрос 2. Инициативное общение. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения.

Вопрос 3. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 3

Задание 1. Антон - жизнерадостный общительный человек, всегда готовый прийти на помощь своим многочисленным друзьям. Все это характеризует Антона как

- 1) индивида
- 2) гражданина
- 3) личность
- 4) профессионала

Задание 2. Соотнеси качества личности человека и пословицы.

- а) вежливость - 1. «Утром проснувшись, не валяйся в постели».
- б) аккуратность - 2 «Твой товарищ должен быть лучше тебя»
- в) правдивость и честность - 3. «Не тронь того, кто старше тебя»
- г) скромность - 4. «Доброе имя дороже богатства»
- д) выбор друзей, товарищей - 5. «Сам себя не хвали, пусть другие похвалят».

Задание 3. Как известно, человек – существо биосоциальное. Какие качества человека из нижеперечисленных являются биологическими (природными) – 1, а какие – социальными – 2.

- а) способность к продолжению рода
- б) умение защищаться от врагов
- в) умение находить пропитание и обустроить жилье
- г) умение общаться при помощи членораздельной речи
- д) способность преобразовывать природную среду
- е) способность заботиться о детях
- ж) способность создавать новые предметы, не имеющие природных аналогов.

Задание 3 «Визитка»

В течение 2-х мин. вам необходимо заготовить визитку. На маленьких листочках для бейджика необходимо написать то имя, которым бы вас называли именно на этом занятии.

Задание 4 «Круг с карандашами»

При выполнении упражнения от участников требуются четкая координация совместных действий и соизмерение своих движений с движениями партнера. Задание практически невыполнимо, если каждый участник думает только о своих действиях, не ориентируясь на других.

Участники встают в круг, стоящие рядом должны удерживать подушечками указательных пальцев карандаши или ручки. Расстояние между соседями — 50-60 см. Группа, не отпуская карандашей, синхронно выполняет задания:

1. Поднять руки, опустить их, вернуть в исходное положение.
2. Вытянуть руки вперед, отвести назад.
3. Сделать шаг вперед; два шага назад; шаг вперед (сужение и расширение круга).
4. Наклониться вперед, назад, выпрямиться.
5. Присесть, встать.

(Как вариант можно использовать не указательные, а безымянные пальцы или мизинцы или же выполнять упражнение с закрытыми глазами).

Обсуждение

- Сложно было выполнять упражнение? (сложно, т. к. нужно было контролировать не только свои действия, но и подстраиваться под других)
- Чтобы карандаши в кругу не падали, как нужно выполнять действия? (синхронно, одновременно, ориентируясь друг на друга)
- Чему может научить это упражнение? (работе в команде)
- Данное упражнение наглядно показывает, когда мы работаем командой, группой, необходимо взаимопонимание, сосредоточенность, нужно чувствовать другого человека.

Методические материалы по теме 3

При изучении темы 3 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

Рекомендуемые источники по теме 4: [5, 4].

Тема 4. Виды делового общения

Вопросы для изучения

Вопрос 1. «Контакт масок». Формально-ролевое общение.

Вопрос 2. Деловое общение. Светское общение. Духовное межличностное общение.

Вопрос 3. Фактор привлекательности в деловом общении.

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 4

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 2. Заполните таблицу

| Замечания собеседника как этап осуществления деловой беседы | Общая характеристика |
|---|----------------------|
| Невысказанные замечания | |
| Предубеждения | |
| Ироничные замечания | |
| Замечания с целью проявить себя | |
| Субъективные | |
| Объективные | |

Задание 3. Заполните таблицу.

| Основные положения тактики аргументирования | Общая характеристика |
|--|----------------------|
| Устранение противоречий | |
| Двусторонняя аргументация | |
| Очередность перечисления преимуществ и недостатков | |
| Персонализация аргументации | |

Задание 4. Деловая игра: Смоделируйте небольшой отрывок переговорного процесса, в котором вы использовали бы один из методов конструирования аргументации. Драматизируйте его, возможно, с привлечением других студентов группы.

Методические материалы по теме 4

При изучении темы 4 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

Рекомендуемые источники по теме 4: [3, 4].

Тема 5. Механизмы восприятия и понимания

Форма проведения занятия – практическое занятие

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

Вопрос 2. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникабельности людей. Речевое давление.

Вопрос 3. Бытовое общение и деловое общение. Невербальное поведение человека.

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 5

Задание 1.

Два студента проводят переговоры (беседы) в парах (начальник-подчиненный):

1) Беседа бухгалтера с налоговым инспектором. Тема: Несогласие бухгалтера с отдельными замечаниями, указанными в акте проверки.

2) Беседа главного бухгалтера и бухгалтера. Тема: Ошибки бухгалтера при начислении заработной платы.

3) Беседа руководителя предприятия и главного бухгалтера. Тема: Расширение штата бухгалтерии.

4) Беседа руководителя предприятия и главного бухгалтера. Тема: Необходимость повышения квалификации работников бухгалтерии.

5) Беседа главного бухгалтера и кассира предприятия. Тема: Недостаточная внимательность кассира при проверке наличия необходимых реквизитов на приходных кассовых ордерах и расходных документах, а также указанных в этих документах приложений (заявления, накладные, счета, справки и др.).

6) Беседа главного бухгалтера и работника предприятия. Тема: Излишне выплаченные работнику суммы и способы их возврата.

7) Беседа главного бухгалтера и начальника отдела продаж. Тема: Требование главного бухгалтера к предоставлению определенных документов, заполненных определенным образом, в определенные сроки.

Студенты заполняют «Листок наблюдения», на основании которого формулируют предложения по повышению эффективности деловой беседы.

ЛИСТОК НАБЛЮДЕНИЯ

| ОШИБКИ | ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ |
|---------------|--|
| | |
| | |

Задание 2. Цель: тренировка навыков социальной рефлексии. Все участники разбиваются на подгруппы по 4–5 человек.

Инструкция: «Сейчас каждый из вас скажет о том, что, с его точки зрения, думают о нем как о собеседнике все остальные. Это может звучать так: «Мне кажется, что ты, (*имя участника*), считаешь (думаешь), что я как собеседник (*дает описание*)». После этого участники говорят, с чем они согласны, а с чем нет».

В ходе обсуждения упражнения можно задать такие вопросы: «Каковы ваши впечатления о работе в малых группах?», «Насколько точны вы были, предполагая, что думают о вас как о собеседнике ваши партнеры?»

Это упражнение направлено на развитие способности человека формировать Я-образы, т. е. представления о том, как он выглядит в глазах других людей, включенных в данную ситуацию. Данное упражнение позволяет студентам взглянуть на самих себя глазами других людей, но большинство из них говорят о сложности этого задания.

Следует учитывать, что времени одного занятия на выполнение всех упражнений может не хватить, так как оно зависит от количества участников и вовлеченности их в обсуждение результатов.

Методические материалы по теме 5

При изучении темы 5 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

Рекомендуемые источники по теме 5: [4, 7, 8].

Тема 6. Принципы делового общения

Форма проведения занятия – практическое занятие

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Убедительность речи в деловом общении. Эффективное деловое взаимодействие.

Вопрос 2. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации. Преодоление барьеров во взаимопонимании.

Вопрос 3. Мотивирующая обратная связь. Формы обратной связи.

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 6

Задание 1

1) Заслушать сообщения студентов:

– о кинесике как совокупности мимики, жестов, движений и поз человека в определенной ситуации общения: конфликтной ситуации, ситуации публичного выступления, ситуациях знакомства, встреч и проводов;

– об имидже и этикете делового человека;

– об одежде и манерах делового мужчины;

– об одежде и внешнем облике деловой женщины;

– об этике служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

2) Заслушать сообщения студентов о тенденциях современной моды.

3) Составить рекомендации к внешнему облику и одежде служащего фирмы для:

- повседневной работы;
- приемов и встреч;
- неформальных ситуаций.

4) Составить инструкцию «Внешний облик служащего фирмы».

5) Решить ситуационные задачи:

В дискуссии на тему «Существует ли дружба между мужчиной и женщиной» Вы отстаиваете позицию, заключающуюся в том, что такая дружба возможна. Составьте перечень аргументов, подтверждающих Вашу точку зрения, а также перечислите основные возможные аргументы Ваших оппонентов.

Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного.

Задание 2

Группа № 1. Ознакомившись с ситуацией, Вам необходимо определить: было ли общение, если было, то какое?

Ситуация 1: Руководитель дает распоряжения и указания своим сотрудникам, ставит перед ними задачу, определяет сроки исполнения. Сотрудники внимательно слушают.

Группа № 2. Ознакомившись с ситуацией, Вам необходимо определить: было ли общение, если было, то какое?

Ситуация 2: При выполнении производственной задачи между сотрудниками и руководителем возникают ситуации партнерских взаимоотношений, желание помочь друг другу, идет активный диалог и обсуждение того, как лучше решить производственную задачу.

Группа № 3. Ознакомившись с ситуацией, Вам необходимо определить: было ли общение, если было, то какое?

Ситуация 3: Руководитель вместе с сотрудниками своего коллектива ищет «слабые» места, противоречия, проблемы в деятельности своего коллектива и подбирают неординарные решения. Сотрудники выдвигают разные версии, подходы, способы решения. Все работают единой командой.

Методические материалы по теме 6

При изучении темы 6 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

Рекомендуемые источники по теме 6: [2, 4, 6].

Тема 7. Типы поведения во взаимодействии

Форма проведения занятия – практическое занятие

Вопросы для изучения

Вопрос 1. Выход из эмоционально напряженной ситуации.

Вопрос 2. Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе.

Вопрос 3. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов.

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 7

Задание 1

1. Проанализировать следующие модели поведения руководителя и подчиненного:

Курт Левин – модель «Индивидуальных стилей»;

Дуглас Макгрегор – «Теория Х», «Теория У»;

Ренсис Лайкерт – модель «Альтернативной системы»;

Френсис Фидлер – модель «Трех факторов»;

Митчел и Хаус – модель «Путь – цель»;

Херси и Бланчард – модель «Теории жизненного цикла руководителя»;

Врум и Йеттон – модель «Принятия решений»;

Кричевский и Кузнецов – «Соучаствующая модель»

2. Создать собственную модель на основании вышеизложенных моделей.

3. Проанализировать нравственные нормы служебного поведения и определить, наиболее соответствующие своему стилю управления и подчинения.

Порядок работы

1) Проанализировать модели поведения руководителя и подчиненного, созданные западными и российскими исследователями.

2) Создать собственную фирму

3) Предложить штатное расписание

4) Назначить на вакантные должности студентов группы. Дать им деловые характеристики

5) Создать собственную модель поведения на основании вышеизложенных моделей.

6) Проанализировать нравственные нормы служебного поведения и определить, наиболее соответствующие своему стилю управления и подчинения.

7) Сделать анализ выступления студента учащимися группы и дать коллективную оценку

Задание 2

Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 3

Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Методические материалы по теме 7

При изучении темы 7 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

Рекомендуемые источники по теме 7: [2, 5].

Тема 8. Этика делового общения в электронной переписке

Форма проведения занятия – практическое занятие

Вопрос 1. Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга. Внимание к деловым интересам оппонента.

Вопрос 2. Тема делового письма

Вопрос 3. Объем, язык, структура, формат делового письма

Методические указания для подготовки к практическим занятиям по теме 8

Ознакомьтесь с материалом методических указаний, необходимых для выполнения практического задания;

Задание 1.

Прочитайте данный текст, в котором затрагиваются вопросы служебного этикета. Выскажите свое отношение к поднятой проблеме. Ты? Вы?

Босс запретил нам обращаться друг к другу на «вы». Даже к нему самому, поведала мне сотрудник компании, торгующей иномарками.

– Я поначалу краснела, когда приходилось ему тыкать: он седой весь. Теперь научилась обходиться совсем без местоимений.

– А к клиентам как?

– К клиентам, понятное дело, только на «вы».

Нетипично, но все же. Быть может, жизнеспособные культурные нормы рождаются из корпоративной этики?

Однажды наблюдал такую сцену в коммерческом банке.

Молодой, можно сказать, юный управляющий заходит в комнату, где сидит средних лет сисадмин.

– Ты мне принтер починишь?

– Так я тебе другой подключил,- отвечает сисадмин, оторвавшись от аськи, и тут же, заикаясь, исправляется: Я вам другой подключил, Максим Евгеньевич.

В этом банке не практикуется демократическое тыканье. Только сверху вниз. Нам тыкает начальник, с которым можно только на «вы» и только очень ласково.

У паспортисток, секретарей, мэров, начальников ЖЭУ получаем новую порцию демократического «ты». Все встает на свои места: выкать нужно боссу (из консервативных), государству и - пока еще-старикам.

Задание 2

Согласны ли вы с утверждением: «Вежливость - это экономическая категория»? Обоснуйте свою позицию.

Задание 3

Прочитайте текст, в котором речь идет об этикетных правилах на собеседовании при приеме на работу. Поделитесь собственным опытом, если вам приходилось бывать в подобных ситуациях. Делали ли вы ошибки? Как правильно вести себя на собеседовании?

1) Узнайте о компании как можно больше, подготовьте список вопросов, на которые хотите получить конкретные ответы. Если с вами говорят уклончиво, о роде деятельности фирмы пока ничего не сообщают, назначают встречу не в офисе, а в фойе гостиницы, то велика вероятность того, что вы имеете дело с так называемым «сетевым маркетингом». Если же в компании выдвигают четкие и ясные требования к соискателю, подробно говорят об условиях работы, сфере деятельности, то можно смело отправляться на встречу.

2) Тщательно продумайте, в чем прийти. Не стоит приходить на собеседование в майке (даже летом) или в открытом платье, а уж тем более в шлепанцах или сандалиях. В любом случае оптимальным выбором будет деловой стиль - это придаст вам солидности.

Советуем хорошо выспаться перед встречей - свежий цвет лица еще никому не повредил.

3) Приходите на встречу минут за 10-15 до назначенного времени. Опаздывать ни в коем случае нельзя! Если вы безнадежно застряли в пробке, перезвоните и извинитесь за опоздание.

4) Подготовьте все необходимые документы, сложите их в прозрачную папку (файл). Бумаги должны быть у вас под рукой, а не в глубине сумки, откуда их не так-то просто вытащить. С собой необходимо взять паспорт, резюме, вузовский диплом, документы о дополнительном образовании (справки, свидетельства, сертификаты), рекомендации.

5) Возьмите с собой журнал или газету, чтобы было чем заняться во время возможного ожидания.

6) Обязательно поздоровайтесь с интервьюером, назовите себя, держитесь солидно и уверенно, но без развязности. Не кладите ногу на ногу - это далеко не всем нравится.

7) Внимательно слушайте вопросы, не перебивайте, отвечайте уверенно

И полно, но без многословия. Будьте правдивы – ложь всегда заметна. Если столкнетесь с необходимостью дать о себе негативную информацию, не отрицайте факты, которые очевидны и легко проверяемы, лучше постарайтесь скомпенсировать их положительными данными о себе.

8) Обязательно поинтересуйтесь будущими служебными обязанностями и условиями работы. А вот вопрос о зарплате следует задавать деликатнее. Не старайтесь набить себе цену - это производит плохое впечатление.

9) Завершая визит, поблагодарите собеседника и уточните, когда можно перезвонить, чтобы узнать о результате.

Методические материалы по теме 8

При изучении темы 8 рекомендуется использовать УМП-ИД для бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, ФОС, размещенные в ЭИОС.

Рекомендуемые источники по теме 8: [3].

3 Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольная работа по дисциплине «Этика делового общения» состоит из двух частей. Первая часть – теоретическая, включает четыре вопроса, вторая часть практическая, включает одно задание

Контрольную работу нужно выполнять аккуратно, не допускаются произвольные сокращения слов. По ГОСТу и «МУ по оформлению» поля такие: левое 30, правое 15, нижнее и верхнее по 20 мм [6]. Ответы на вопросы должны быть полными, со ссылками на использованную литературу и нормативные акты. Для ссылок используйте квадратные скобки. В конце работы нужно привести полный список всех использованных источников. Рекомендуется использовать, помимо источников, приведенных в настоящих методических указаниях, любую другую новейшую литературу и нормативные акты.

Оформление контрольной работы должно отвечать требованиям методических указаний по оформлению учебных текстовых работ [5].

Объем контрольной работы – 15-18 страниц.

При подготовке ответов на вопросы и выполнения задания используйте, прежде всего, литературу, указанную к той теме дисциплины, к которой ближе всего относятся данные вопросы и задания.

Вопросы для контрольной работы.

- 1) Формирование этических принципов и норм поведения деловых людей в истории общества.
- 2) Сущность и основные функции профессионального общения.
- 3) Профессиональный, этический и психологический компоненты общения.
- 4) Методы снятия напряжения.
- 5) Эмоциональная нейтральность в административном общении.
- 6) Этапы принятия решений делового совещания.
- 7) Тактика переговорного процесса.
- 8) Полемика в деловом общении.
- 9) Деловой стиль одежды.
- 10) Особенности профессиональной этики.
- 11) Структура публичного выступления.
- 12) Речевой этикет.
- 13) Образ (имидж) делового человека.
- 14) Модели делового поведения.
- 15) Формальная и неформальная структура коллектива.
- 16) Морально-психологический климат коллектива.
- 17) Национальные особенности невербального общения.
- 18) Особенности и технология создания имиджа делового человека.
- 19) Мужской и женский стили деловых отношений.
- 20) Вербальный язык.
- 21) Кинесические особенности невербального общения.
- 22) Проксемические особенности невербального общения.
- 23) Психолого-этические нормы общения средствами связи.
- 24) Деловая беседа и ее задачи.
- 25) Деловые переговоры.
- 26) Конфликт в деловом общении.
- 27) Публичное выступление как часть делового общения.
- 28) Деловой стиль общения.
- 29) Общение как социально-психологическая проблема.
- 30) Культура речи делового человека.
- 31) Речевой этикет.
- 32) Цели и задачи делового совещания.
- 33) Техника проведения дискуссий на деловом совещании.

Задания к контрольной работе

Вариант 1

А) Теоретические вопросы

- 1) Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.
- 2) Роль сознания и подсознания в конфликтной ситуации.
- 3) Значение невербального языка для делового общения.
- 4) В чем заключается особенность невербального общения?

Б) Практическое задание

– Дайте определение двух видов слушания, используя приведенный ниже справочный материал. Впишите эти определения. Выделите важную информацию в каждом из определений.

Рефлексивное слушание – это.....

Нерефлексивное слушание – это.....

Вариант 2

А) Теоретические вопросы

1) Роль тактильных контактов в невербальном общении.

2) Раскройте понятие «проксемические» особенности невербального общения.

3) На какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории?

4) Назовите основные позиции двух людей за прямоугольным столом

Б) Практическое задание

– Прочитайте отрывок из романа М. Ю. Лермонтова «Герой нашего времени». Какова риторическая манера Грушницкого? Возможен ли диалог с ним? Почему он не отвечает на возражения?

- Грушницкого страсть была декламировать; он закидывал вас словами, как скоро разговор выходил из круга обыкновенных понятий; спорить с ним я никогда не мог. Он не отвечает на ваши возражения, он вас не слушает. Только что вы остановитесь, он начинает длительную тираду, по-видимому, имеющую какую-то связь с тем, что вы сказали, но которая в самом деле есть только продолжение его собственной речи.

Вариант 3

А) Теоретические вопросы

1) Для чего служит «средняя линия» стола переговоров?

2) Понятие визуального контакта.

3) Значение паралингвистических особенностей невербального общения.

4) Раскройте содержание понятия «речевой этикет».

Б) Практическое задание

- Используя данный материал, письменно изложите, какими психологическими установками нужно руководствоваться в разговоре, чтобы услышать собеседника. Используйте конструкции со словами

нужно, необходимо, важно.

Уважение, лояльность Объективный взгляд на проблему.

Сопереживание.

Владение своим собственным эмоциональным состоянием

Вариант 4

А) Теоретические вопросы

1) Назовите этикетные правила приветствия деловых людей.

2) Назовите этикетные нормы представления деловых людей.

3) Что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненными?

4) Как должен оценивать руководитель труд подчиненных согласно речевому этикету?

Б) Практическое задание

– Прочитайте текст, в котором перечисляются ошибки, мешающие услышать и понять собеседника.

– Запишите справа, каким правилам нужно следовать, слушая собеседника. Используйте конструкцию со словом *нельзя*.

| Неумение слушать проявляется | Нельзя |
|--|--------|
| в недостатке внимания к говорящему, | |
| в преждевременной оценке того, о чем идет речь, | |
| в преждевременных выводах, | |
| в стремлении сразу возразить, навязать свои собственные мысли, | |
| в стремлении сразу захватить инициативу в разговоре, | |
| в перебивании собеседника, | |
| в стремлении договорить за него. | |

Вариант 4

А) Теоретические вопросы

- 1) Что означает активное и пассивное выслушивание в речевом этикете?
- 2) Понятие дистантного общения.
- 3) Какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону?

4) Дайте определение понятия «имидж».

Б) Практическое задание

Вариант 5

Теоретические вопросы

- 1) Назовите три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.
- 2) В чем состоит искусство самопрезентации при создании имиджа?
- 3) Понятие служебного этикета и его функции.
- 4) Какими качествами должен обладать современный руководитель?

Практическое задание

В деловых отношениях важно проявлять исключительное внимание к человеку, который с вами разговаривает,- для него нет ничего более лестного. Согласны ли вы с парадоксальным мнением Карнеги, что для осознания этого факта незачем учиться 4 года в Гарварде? Обоснуйте свою позицию.

Вариант 6

Теоретические вопросы

1) Раскройте принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
2) Какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения?

3) В чем различие косвенного и прямого общения?

4) Роль телефонной связи в деловом общении.

Практическое задание

- Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие мешают ему (отметьте их знаком –).

| Речевые действия участников деловой беседы | Оценка этих действий |
|--|----------------------|
| Избегать извинений. | |
| Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки. | |
| Делать преждевременные выводы. Давать непрошенные | |
| Превращать беседу в монолог. | |
| Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию. | |
| Исключить бестактность и неуважение к партнеру. | |
| Вести разговор в назидательном, поучительном тоне. | |
| Проявлять терпение и доброжелательность. | |
| Резко обрывать беседу. | |
| В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности. | |
| Вторгаться в личную жизнь партнера. | |
| Благодарить партнеров за беседу. | |
| Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество. | |
| Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество в разговоре. Сохранять ровный тон в процессе беседы. Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии). | |

4 Методические указания по подготовке и сдаче экзамена

Форма проведения экзамена – устная. Заочное отделение – тестирование (тесты размещены в ЭИОС)

Экзаменационные вопросы

1. Содержание и история происхождения термина «этика».
2. Что представляет собой предмет «деловая этика»?
3. Охарактеризуйте понятие «деловая обязательность». Почему важно его соблюдение предпринимателями?
4. Дайте характеристику и назовите основополагающие принципы управленческой этики.
5. Понятие модели поведения.
6. Какие модели поведения существуют?

7. Раскройте содержание идеи самопрезентации.
8. Критерии выбора модели поведения.
9. Понятие деловой сферы общения.
10. Виды общения по характеру и содержанию.
11. Цель использования невербальных средств общения.
12. Что включается в понятие «деловое общение»? Охарактеризуйте виды делового общения.
13. Раскройте содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
14. Какие функции выполняет деловая беседа?
15. Как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
16. Назовите основные вопросы, которые активизируют участников беседы.
17. Каким критериям отвечает стратегия переговоров?
18. Понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
19. Какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
20. Какие требования предъявляются к тактике общения?
21. Назовите основные стили делового совещания.
22. Охарактеризуйте возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
23. Чем заканчивается деловое совещание?
24. Чем отличается краткий протокол от полного?
25. Дайте характеристику средствам воздействия на слушателя.
26. Назовите основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
27. Какие средства используются оратором для воздействия на слушателей при публичных выступлениях?
28. Охарактеризуйте факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
29. Что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность?
30. На чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике?
31. Каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации?
32. Как выявляется тезис доказательства при споре?
33. Что означают ошибки в тезисах при споре?
34. В чем состоит специфика спора при слушателях?
35. Назовите два основных типа слушателей.
36. Что означает понятие «межличностный конфликт»?
37. Какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний?
38. Какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации?
39. Что является источником конфликта?

Тестовое задание

- 1) «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
 - а) Профессиональных интересов партнеров
 - б) Личностных, неделовых интересов партнеров
 - в) Деловых интересов партнеров
- 2) Адресат манипуляции в деловом общении – это:
 - а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
- 3) Атрибуцией называется:
 - а) Стремление человека быть в обществе других людей
 - б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
 - в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- 4) В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
 - а) Ценностные установки партнера – адресата
 - б) Духовные идеалы партнера – адресата
 - в) Потребности и склонности партнера – адресата
- 5) Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - а) Определенного темпа речи
 - б) Информационных технологий
 - в) Устной речи
- 6) Все люди делятся на:
 - а) Сенсорики и интуиты
 - б) Экстраверты и интроверты
 - в) оба варианта верны
- 7) Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
 - а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
 - б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- 8) Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
 - а) Тактильными образами
 - б) Зрительными образами
 - в) Аудиальными образами
- 9) Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
 - а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) Статусно-ресурсных сил манипулятора
 - в) Личностно-психологических сил манипулятора
- 10) К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции

в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

11) К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

12) К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) Убеждения

б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения

в) Расположения

13) К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора

в) оба варианта правильные

14) К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а) Информационные

б) Риторические

в) Альтернативные

15) К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

16) К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) Такетика

б) Проксемика, кинесика

в) оба варианта правильные

17) Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) Поза, мимика

б) Рукопожатие

в) Покашливание

18) Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

б) Утаивание информации

в) Дозирование информации

19) Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
 - б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
 - в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- 20) Мишени манипулятивного воздействия – это:
- а) Структурные уровни психики манипулятора
 - б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
 - в) Объекты, включенные в деловую ситуацию
- 21) Невербальными средствами общения являются:
- а) Рукопожатие, походка, взгляд
 - б) Телефон
 - в) Электронная почта
- 22) Персональная дистанция в процессе общения:
- а) Свыше 350 см
 - б) 50–120 см
 - в) 120–350 см
- 23) Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
- а) Просьбы, приказа, призыва
 - б) Познавательного сообщения
 - в) Электронной почты
- 24) Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
- а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
 - б) Дискуссионным обсуждением проблем
 - в) Выслушиванием жалоб клиентов
- 25) Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
- а) Похлопывание по спине
 - б) Мимика
 - в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров
- 26) Просодическими средствами невербального общения выступают:
- а) Дистанция между общающимися
 - б) Интонация, громкость голоса
 - в) Жесты
- 27) К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
- а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - в) оба варианта правильные

28) Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям

в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

29) Общение – это:

а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми

б) Процесс формирования и развития личности

в) оба варианта правильные

30) Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

а) Уважительность

б) Эгоизм

в) Доброжелательность

5 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине

5.1 Общие рекомендации и сведения

Дисциплина «Этика делового общения» - одна из важных дисциплин, определяющих уровень профессиональной подготовки будущего специалиста.

Рекомендуется посещение всех видов занятий, ведение конспектов, что, как показывает опыт, способствует более полному и прочному освоению дисциплины.

При подготовке к практическому занятию следует руководствоваться данными методическими указаниями, лекционным материалом, учебниками и учебными пособиями, периодической литературой и электронным ресурсом ЭИОС.

Необходимо принимать активное участие в практических занятиях для того, чтобы обеспечить усвоение учебного материала и освоить навыки этикета

Стремиться использовать полученные знания на практике, применять их в отношении себя и окружающих.

Помнить, что практические упражнения, решение кейс-задач дают достоверные результаты, если они выполняются с желанием и искренне.

Подготовиться к сдаче экзамена, используя научную и учебную литературу.

5.2 Практические задания для самостоятельной подготовки

Тема 1 Основные принципы и понятия дисциплины

Задание 1. Проведите самоанализ степени выраженности у себя определённых нравственных качеств: В (высокая степень выраженности); С (средняя степень выраженности); Н (низкая степень выраженности); отсутствие данного признака.

Самоанализ степени выраженности

| Нравственное качество | Свойства, признаки, элементы, характеризующие это качество личности | Степень сформированности |
|-----------------------|--|--------------------------|
| Человечность | Благодарность Великодушие Вежливость Доброжелательность Доброта Сострадание Милосердие Любовь к людям Забота о ближних Послушание Щедрость | |

Задание 2

Ответьте на вопросы, представив свое участие в собеседовании при приеме на работу. Заполните правую сторону страницы.

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Почему вы ушли с предыдущего места работы? | |
| 2 | С какими трудными проблемами вы уже сталкивались и как их решали | |
| 3 | Почему вы хотите работать именно у нас? | |
| 4 | В чем заключаются ваши преимущества перед другими кандидатами? | |
| 5 | Не мешает ли ваша учеба (семейная жизнь) работе | |
| 6 | С чего бы вы начали свою деятельность | |
| 7 | Какую должность вы хотели бы занять в компании через 3-4 года? | |
| 8 | На какую зарплату вы рассчитываете? | |

Тема 2. Предмет этики делового общения

Задание 1. Список нравственных ценностей

Составьте свой список нравственных ценностей, классифицируя их по критериям: «порок-добродетель». Оцените свой нравственный уровень по пятибалльной системе в соответствии с этой классификацией. Попросите кого-либо из близких оценить вас: друга, маму, сестру, брата и т. д. Изменилась ли картина? Сделайте выводы.

Задание 2.

Прочитайте текст, представляющий собой диалог между студентом, который ищет работу, и консультантом, проводящим собеседование. Отметьте знаком – неудачные ответы и знаком + удачные.

Студент ищет работу

Консультант: Вы хотите временную работу, на лето? *Студент:* Нет, хотелось бы работать и учиться.

К: Т. е. на два года? *С:* Да

К: Нам нужен специалист службы IT поддержки. Именно эту вакансию мы будем сегодня обсуждать.

Скажите, как вы выбирали вуз, почему пошли в МИФИ?

С: У меня родители закончили факультет кибернетики МИФИ, и я решил тоже пойти в МИФИ.

К: Как сейчас родители относятся к вашему желанию пойти работать?

С: Положительно.

К: Кем сейчас вы хотели бы работать?

С: Данная вакансия, я думаю, мне очень подходит, потому что за компьютером я сижу с 89 года и довольно быстро учусь.

К: Вы говорили, что хотите работать по специальности, это кем бы вы хотели стать?

С: Я занимаюсь магнитно-резонансной томографией. Было бы неплохо пойти работать оператором томографа, но без опыта работы я нигде по такой специальности не нужен.

К: Вы в своем резюме пишете, что вы ответственный человек. Что вам дает основания считать себя таковым?

С: Если работа сулит мне какие-то перспективы, если есть карьерный рост, то вся моя ответственность будет направлена именно на то, чтобы как-то расти, как-то развиваться, чтобы росла и ответственность, росли обязанности, соответственно чтобы росла зарплата.

К: Хорошо. Представим, что вы получили эту работу, сидите на своем рабочем месте, до конца рабочего дня остается буквально несколько минут. При этом вы собираетесь пойти в кино с вашей девушкой. Тут звонит бухгалтер, говорит что компьютер завис, что все данные, которые она внесла, пропали.

Ваши действия?

С: Я, наверное, вежливо объясню бухгалтеру, что в ближайшие 10 минут буду в ее полном распоряжении, но через 10 минут рабочий день закончится, я с удовольствием приду завтра и почищу ее сломанный компьютер.

К: А если она будет настаивать, чтобы ей помогли не откладывая?

С: Я думаю, на следующей день проблема будет решена вполне.

К: Понятно. Жестко соблюдаем график работы. Давайте промоделируем другую ситуацию. Вам звонит руководитель клиентского департамента и предлагает ассистировать ему в важном клиентском мероприятии. Для вас это шанс карьерного роста. Что вы ему ответите?

С: Я отвечу, что с удовольствием поассистирую ему.

К: А своего непосредственного руководителя уведомите об этом?

С: Обязательно. Мой непосредственный начальник должен быть в курсе, что я буду делать в рабочее время.

К: Но сначала вы дадите согласие руководителю клиентского департамента?

С: Скорее всего да.

К: Хорошо. Представим, что вам поручили сделать отчет и в помощь вам дали младшего секретаря. Девушка напутала важные данные, и в этом виде отчет попал к руководителю. Ваш начальник начинает вас отчитывать за ошибки секретаря.

Как вы себя поведете?

С: Я буду признавать все свои ошибки, потом подойду к секретарю и объясню ей ее ошибки. Потом возьму и переделаю этот отчет.

К: Хорошо. Теперь скажите, по каким критериям вы будете выбирать работу, что для вас в работе будет важным, что второстепенным?

С: Важным, наверное, в работе, будет карьерный рост, чтобы было к чему стремиться, чтобы я не просидел на одной позиции, делая одну и ту же монотонную работу, очень хотелось бы, чтобы росли мои обязанности, а вместе с ними и зарплата.

К: А какие у вас зарплатные ожидания?

С: Для начала что-нибудь 500 долларов в месяц.

К: Как вы пришли к этой цифре?

С: Сложно сказать. Некоторые мои знакомые именно так и получают за подобную работу.

К: Как вы собираетесь распоряжаться деньгами?

С: Многие люди живут для того, чтобы работать, а многие работают для того чтобы жить. Я отношусь ко второй категории, мне деньги нужны для того, чтобы жить, чтобы их тратить и радоваться жизни.

К: Хорошо. У нас в данный момент есть возможность предложить вам на выбор одну и ту же работу, но в разных компаниях, обе – это мультинациональные компании. В обоих случаях это работа в службе ITподдержки. Одна из них полностью соответствует вашим ожиданиям – это 500 долларов в месяц. Но эта компания находится в Химках. Другая дает денег на 40 % меньше, но находится недалеко от вашего вуза. Какую вы будете рассматривать?

С: Наверное, ту, которая ближе к моему вузу.

К: Значит, вы решаете в пользу удобного размещения. А сколько времени в неделю вы предполагаете уделять работе, учась на дневном факультете?

С: Часов 16-24 в неделю.

К: Понятно. Каким вы представляете идеального руководителя?

С: Наверное, это должен быть приятный в общении человек, не нападающий на меня в случае моих ошибок, главное, чтобы этот человек не выходил из себя.

К: Завершающий вопрос. Как вы думаете, с какими сложностями вам придется столкнуться, когда вы приступите к работе?

С: Наверное, будут сложности влиться в коллектив, понять, что мне нужно делать. Устроюсь - увидим.

К: Т. е. никаких особых сложностей не предполагаете? *С:* Я довольно быстро учусь.

Тема 3. Понятие о персонификации личности.

Задание 1. Примеры поведения людей

Приведите примеры поведения людей при следующих стилях поведения в конфликтных ситуациях:

- стиль соперничества;
- стиль сотрудничества;
- стиль компромисса;
- стиль избегания;
- стиль приспособления.

Задание 2

– Замените данные фразы более вежливыми и уважительными.

Запишите их. Сравните свои ответы с материалом, данным в Приложении.

- 1) Я проанализировал ситуацию.
- 2) Я сейчас вам докажу.
- 3) Я считаю это интересным.
- 4) Вы, конечно, об этом не знаете.
- 5) Вы поймете это позже.
- 6) Я с вами не согласен.
- 7) Хочу познакомить вас.
- 8) Хочу обратить ваше внимание....
- 9) Вы должны признать....
- 10) Вы не понимаете...
- 11) Мне это не нравится....
- 12) Мы хотим с вами сотрудничать.

Тема 4. Виды делового общения

№ 1 Контакт масок

Все участники рисуют себе маски. Она может быть сколь угодно странной, забавной, мрачной, как кому хочется. Если кому-то очень трудно придумать маску, то допускается изготовление простой черной маски: два кружка с прорезами для глаз.

Затем ведущий определяет, с кого начнется показ и обсуждение маски. Каждый высказывает свое мнение: интересна ли маска и чем; подходит ли она этому человеку (с субъективной точки зрения того, кто высказывается); какие

особенности характера обсуждаемого человека отражены в этой маске или скрыты с ее помощью; какая маска, по мнению говорящего, лучше бы подошла к обсуждаемому человеку (литературного героя, какого-то зверя, героя фильмов, исторического лица).

Ведущий должен следить, чтобы высказались все. После обсуждения первого человека в маске переходят к следующему.

В повседневном общении мы тоже носим маски, только маски не из бумаги, а из мускульного грима – из особого выражения лица, позы, тона. Перед участниками выкладываются 7 карточек.

- 1) Маска безучастности.
- 2) Маска прохладной вежливости.
- 3) Маска высокомерной неприступности.
- 4) Маска агрессивности («попробуй, не послушай меня»).
- 5) Маска послушания и угодливости.
- 6) Маска решительности; «волевого» человека
- 7) Маска «откровения».
- 8) Маска доброжелательности.
- 9) Маска «интересный собеседник».
- 10) Маска деланной доброжелательности или сочувствия.
- 11) Маска простодушной чудаковатой веселости.

Все выбирают по карточке и читают свой текст. По порядку следования номеров карточек каждый должен продемонстрировать доставшуюся ему «маску»; надо придумать ситуацию, в которой пришлось надеть эту маску, и разыграть сценку этой ситуации. Например, тот, кому досталась «маска безучастности», может изобразить сценку: «Он оказался в купе со ссорящейся супружеской парой, по соображениям такта ему приходится делать вид, что он ничего не видит и не слышит». После чего группа оценивает, как человек сумел изобразить на лице необходимую «маску». Затем переходят к следующей сцене.

В заключение обсуждают: «Что мне дало это задание? Кому удалась «маска» в ходе общения и почему некоторым трудно удержать эту «маску»? Какие переживания возникали во время задания?»

Тема 5. Механизмы восприятия и понимания

№ 1 Распределите представленные понятия в таблице составляющих коммуникативной компетенции, обоснуйте свое мнение.

– Коммуникативная одаренность, коммуникативная производительность,

непроизвольная экспрессивность, знание коммуникативных методов и приемов, осведомленность в вопросах сущности, проблем и видов общения.

– Практические умения воспринимать и воспроизводить вербальные и невербальные сигналы. Способность произвольно продуцировать коммуникативные сигналы

Коммуникативной компетентности.

| | | |
|-----------------------------|------------------------|------------------------|
| Коммуникативные способности | Коммуникативные знания | Коммуникативные умения |
|-----------------------------|------------------------|------------------------|

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

Тема 6. Принципы делового общения

№ 1 Письменно подготовьте публичное выступление продолжительностью 3–5 мин по теме «Мой любимый предмет – Этика делового общения». Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур

Тема 7. Типы поведения во взаимодействии

№ 1 Ролевая игра «Этика деловой беседы».

Проанализируйте две ситуации, придумайте их завершение и проиграйте перед всей группой свои варианты развития данной ситуации.

1) Вот уже несколько месяцев, как вы являетесь новым руководителем отдела. Один из сотрудников говорит вам: «Я, конечно, не хочу вас критиковать, но ваш предшественник умел найти подход к своим сотрудникам». Ваш ответ...

2) В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как поступить в этой ситуации?

Подведение итогов. Обсудите каждую версию диалога и выберите оптимальную.

№2 Заполнить таблицу

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов (табл.1).

Обратная связь

| Ситуация | Примерные вопросы |
|--|-------------------|
| 1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин | |
| 2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете | |
| 3. Партнер словно «заикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше | |
| 4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить | |
| 5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано | |
| 6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения | |
| 7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание | |
| 8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия | |
| 9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно | |

Тема 8. Этика делового общения в электронной переписке

Задание 1. Составьте ответ на письма

Составьте ответ на письма, в которых рассматриваются различные проблемные вопросы, предложенные ниже.

1) Ваш знакомый считает, что лучше предпочесть одиночество (не иметь каких-либо дружеских связей), чем встречаться с кем попало и просто болтать языком.

2) Ваша подруга разочаровалась в жизни: в вуз не поступила, отношения с родителями и друзьями не складываются, на работу устроиться не может, в общем, ничего в её жизни не получается.

3) Ваш знакомый считает, что эмоции сейчас не в моде, самое важное – это трезвый ум и холодный расчёт.

4) Ваш друг написал вам, что он не занимается спортом, так как и без того здоров.

5) Ваш друг считает, что профессия педагога доступна всем.

6) Ваша подруга пишет, что она с трудом усваивает новый учебный материал, быстро забывает прочитанное, учиться ей тяжело, ничего не успевает делать.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Адизес, И. К. Развитие лидеров. Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей / И. К. Адизес // *Leading The Leaders: How To Enrich Your Style of Management and Handle People Whose Style is Different From Yours*. - Москва: Альпина Паблишер, 2018.

2. Блинов, А. О. Этика деловых отношений: учеб. / А. О. Блинов, И. Е. Лыскова. - Москва: КноРус, 2018. - 175 с. (ЭБС «Book.ru»).

3. Егоров, В. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В. П. Егоров. — Москва: Юридический институт МИИТа, 2016. - 142 с.

4. Искусство делового общения: учеб.-метод. пособие / авт.-сост. Е. Я. Букина, А. В. Кирилова, Е. Л. Плавская. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2009. – 72 с.

5. Киракосян, М. Ж. Этика делового общения: учеб.-метод. пособие по практическим занятиям для студентов, обучающихся в бакалавриате по напр. 38.03.03 Управление персоналом / М. Ж. Киракосян. - Калининград: Изд-во ФГБОУ ВО «КГТУ», 2019.

6. Методические указания по оформлению учебных текстовых работ (рефератов, контрольных, курсовых, выпускных квалификационных работ) для всех специальностей направлений ИНОТЭКУ / сост.: А. Г. Мнацаканян, Ю. Я. Настин, Э. С. Круглова. – 2-е изд., испр., доп. – Калининград: КГТУ, 2018. – 29 с.

7. Электронный ресурс: Режим доступа: https://kpfu.ru/docs/F2143877256/shig_1kurs_3.pdf

8. Конспект лекций по курсу «Этика деловых отношений» Автор-разработчик: доцент Шигапова Д. К. Электронный ресурс. Режим доступа:

https://studme.org/41199/etika_i_estetika/konflikty_delovyh_otnosheniyah_etika_po_vedeniya_konfliktnoy_situatsii

9. И. Ильин. Статья «Сила обратной связи: как мотивировать сотрудников». Электронный ресурс. Режим доступа: <https://uprav.ru/blog/sila-obratnoi-svyazi-kak-motivirovat-sotrudnikov-slovom/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Пример страницы СОДЕРЖАНИЕ в контрольной работе

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| 1 Кинесические особенности невербального общения. | 4 |
| 2 Проксемические особенности невербального общения. | 8 |
| 3 Практическое задание | 12 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ | 17 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ А <Заголовок > | 18 |

- 1) Примечания:
- 2) Номера страниц проставлены приблизительно.
- 3) Границы таблицы после заполнения убираются.
- 4) Приложений может быть несколько.

Локальный электронный методический материал

Марина Жановна Киракосян

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Редактор Э. С. Круглова

Уч.-изд. л. 4,3 Печ. л. 3,8

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Калининградский государственный технический университет».
236022, Калининград, Советский проспект, 1