

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Дисциплина «Деловые коммуникации»

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) «Экономика и управление в
здравоохранении»

Курс 1

Семестр 2

Уфа
2026

Методические указания для самостоятельной работы обучающихся разработаны на основании рабочей программы учебной дисциплины «Деловые коммуникации», утвержденной «27» января 2026 года.

Авторы:

Липатова Елена Ефратовна, к.м.н., доцент кафедры педагогики и психологии,

Кудашкина Оксана Викторовна, к.п.н., доцент кафедры педагогики и психологии

Утверждение на заседании кафедры педагогики и психологии от «01» октября 2025 года, протокол № 3.

1. Тема *Деловое общение и организация публичных выступлений. Профессиональные коммуникации.*

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2.), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) приобретение магистрами следующих **умений**:

- использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих **знаний** о:

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

– концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития.

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:

Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

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

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа,
- деловые переговоры,
- деловые совещания,
- публичные выступления.

Под **деловой беседой** понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из **главных задач деловой беседы** — убедить партнера принять конкретные предложения.

Напомним некоторые аспекты деловой беседы. Она выполняет ряд **важнейших функций**.

К их числу относятся:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Основными этапами деловой беседы являются:

- начало беседы;
- информирование партнеров;
- аргументирование выдвигаемых положений,
- принятие решения;
- завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников **начало беседы**. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется "внутренний тормоз", когда речь идет о начале беседы. Как начинать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

Давайте подумаем, **что означает начало беседы.**

Некоторые считают, что начало беседы определяют обстоятельства, другие, — что начинать беседу необходимо с конкретного вопроса, третьи попросту не задумываются над этим. И лишь некоторые понимают и задумываются над этой проблемой, осознавая ее важность.

Образно говоря, этот процесс можно сравнить с настройкой инструментов перед концертом. В любом случае на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы — это своеобразный мостик между нами и собеседником.

На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:

- установить контакт с собеседником;
- создать благоприятную атмосферу для беседы;
- привлечь внимание к теме разговора;
- пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Причина заключается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком незначительными. Следует иметь в виду, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Приведем несколько **типичных примеров** так называемого самоубийственного начала беседы и проанализируем их.

Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности.

Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать..".

Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим..."; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам..."; "А у меня на этот счет другое мнение...".

Не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию. Хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психологии это промах.

Существует множество **способов начать беседу**, но практика выработала ряд "правильных дебютов". Вот некоторые из них.

1. Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники?

Шутка, ко-торая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2. Метод "зацепки" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3. Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Очень важно помнить о нашем личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого "вы-подхода". "Вы-подход" — это умение человека-, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Зададим себе следующие вопросы: "Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?"; "Как бы мы реагировали на его месте?". Это уже первые шаги в направлении "вы-подхода". Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

Конечно, трудностей в начале беседы не избежать.

Любой человек, живущий в гуще событий и общающийся со множеством людей, постепенно накапливает опыт, формирует свои представления о приемах общения с людьми. Это следует иметь в виду, если возникают сложности в начале беседы, особенно с незнакомыми собеседниками. Типичным примером является спонтанное возникновение сим-патии или антипатии, в основе которых лежит личное впечатление, вызванное тем, что наш собеседник нам кого-то напоминает.

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239- 1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>
6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

1. Тема *Коммуникационная сеть. Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.*

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) приобретение магистрами следующих **умений**:

- использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих **знаний о**:

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

– концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития;

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы

Работа с пособием - Исламова Н.В. *Коммуникационный менеджмент: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений.* — Нижневартовск: Изд-во Нижневарт. гуманит. ун-та, 2009. — 206 с

Контрольные вопросы

1. Перечислите существующие виды коммуникационных сетей. Чем обусловлено их многообразие?

2. На основе наблюдений или социологического исследования составьте схему коммуникаций своей учебной группы

Вопросы по теме

1. Какие сведения обычно содержит антикризисная программа?

2. Каковы правила поведения организации в кризисной ситуации? На основе каких событий они были разработаны?

3. Какие исключения из правил поведения в кризисной ситуации вам известны?

4. Какие элементы антикризисной стратегии содержатся в правилах поведения организации в условиях кризиса?

Проект

Коммуникативный стиль руководителя в:

1) кризисный период (способ **коммуникации**, обусловленный индивидуальностью коммуникатора и выражающийся в предпочтении **определённых** кодов, каналов и средств **коммуникации**, степени соблюдения правил того или иного языка)

2) после кризисный период (способ **коммуникации**, обусловленный индивидуальностью коммуникатора и выражающийся в предпочтении **определённых** кодов, каналов и средств **коммуникации**, степени соблюдения правил того или иного языка)

3) вне кризисного периода (способ **коммуникации**, обусловленный индивидуальностью коммуникатора и выражающийся в предпочтении **определённых** кодов, каналов и средств **коммуникации**, степени соблюдения правил того или иного языка)

Учебно-исследовательская работа обучающихся по темам:

Возникновение и течение кризисных ситуаций

Важность реагирования на кризисные ситуации и восстановление «потерянного доверия» у аудиторий.

Базовый регламент действий при возникновении кризиса, политика взаимодействия со СМИ.

Работа антикризисного штаба: официальные заявления, опровержения, брифинги, информационные сообщения.

Формирование антикризисной коммуникационной стратегии и взаимодействие с внешними аудиториями.

Репутационные последствия: оценка ущерба и восстановление доверия внешних аудиторий.

Влияние внешних и внутренних кризисных ситуаций на сотрудников.

Корпоративные кодексы и их значение в коммуникации сотрудников с внешними аудиториями.

Работа с сотрудниками во время кризисной ситуации.

Восстановление доверия сотрудников к организации.

Коммуникационная сеть.

Коммуникационное пространство в конкретной коммуникационной среде.

Комплекс коммуникативных актов, коммуникативное событие.

Незапланированное коммуникативное событие.

Кризисная коммуникация.

Общественно значимая информация.

(проводится в учебное время) - работа с основной и дополнительной литературой, работа с заданиями с последующим анализом полученных результатов.

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>
6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

1. Тема *Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.*

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) приобретение магистрами следующих **умений**:

- использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих **знаний о**:

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

– концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития;

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы

Понятие и сущность коммуникаций в организации. Стр.5 Сафина А.А. *Коммуникационный менеджмент*

Коммуникационные барьеры (Сафина А.А. *Коммуникационный менеджмент: учеб. пособие / А.А. Сафина, Э.Г. Никифорова, А.Э. Устинов. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2015. – 104 с)*

Задания, кейсы, ситуации

Задание 1 Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2 Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3 Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем. По условию опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание 4

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.
 2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.
 3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.
 4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.
 5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.
- Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Задание 5

Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого.

Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом.

Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает.

Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого,

пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Задание 7

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «Имя, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 8

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы, что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «Имя. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т. п.

Задание 9

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы

Ситуация 1 Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2 Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете ?

Ситуация 3 Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4 Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до

конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5 У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6 Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7 Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8 Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание 10 В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя. «Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т. д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить чело века в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Задание 11 Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует. После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>
6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

1. Тема *Психология делового общения. Деловая коммуникация, разновидности делового общения. Формы деловой коммуникации.*

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) Приобретение магистрами следующих **умений:**

- использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих **знаний о:**

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

– концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития;

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:

Самопрезентация (*Коммуникационный менеджмент: учеб. пособие / А.А. Сафина, Э.Г. Никифорова, А.Э. Устинов. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2015. – 104 с.) стр.58*

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы цели презентации?
2. Что значит подготовить презентацию?
3. Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
4. Как сделать презентацию неординарным событием?
5. Каковы особенности презентации товара при продаже?
6. Какие бывают типы презентаций?
7. Что такое презентация с удовлетворением потребностей?
8. Что такое презентация с решением проблемы?
9. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях?
10. Зачем нужна самопрезентация?
11. Как осуществить анализ личных целей?
12. Что значит проанализировать свой товар?
13. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? 14. Как осуществить знакомство? Как представиться?
15. Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
16. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
17. Каковы признаки человека, закрытого для других?
18. Каковы преимущества человека, открытого для других?
19. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера?
20. Чем отличается респектабельный тип делового партнера?
21. Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
22. Если вы пришли на презентацию как член маленькой группы, что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>
6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

1. Тема *Управление конфликтными ситуациями.*

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) приобретение магистрами следующих умений:

- Использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- Применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- Устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- Представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- Анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- Обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- Выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих знаний о:

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;
- концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития;

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:

1. Конфликты в организации.
2. Структура и функции конфликтов.
3. Управление конфликтными ситуациями.
4. Спор, дискуссия, полемика, дебаты: происхождение и психологические особенности

Задание 1.

Цель: Развитие навыков принятия конструктивных решений по управлению конфликтами в организации.

Содержание: Анализ кейс-историй.

КЕЙС-ИСТОРИЯ. На любом предприятии есть участки, на которые работники по разным причинам идут без особого желания.

Однажды начальница отдела, в котором работала сотрудница А (коллектив в организации был полностью женский), вернувшись с планерки, сообщила ей тоном, не терпящим возражений, что она должна будет замещать заболевшую работницу в соседнем подразделении. Сотрудница А в той же манере отказалась, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а ей нужно до 18 часов забирать ребенка из детского сада, о чем ее начальница хорошо знала.

Начальница отдела доложила об отказе руководителю организации. Сотрудницу А по селектору вызвали «на ковер», и она решительно направилась защищаться и отстаивать свои интересы. Но...войдя в кабинет, она увидела глаза человека, совершенно не собиравшегося на нее нападать. После доброжелательного приветствия руководительница обратилась к сотруднице А со следующими словами: «Я понимаю, что у тебя уважительная причина. Но ты лучше других знаешь тот участок, на котором работала раньше, а новому человеку сразу освоиться будет нелегко. Я считаю, что ты там справишься лучше других, а часы работы можешь перенести по своему усмотрению.» Сотруднице А не оставалось ничего другого, как согласиться.

Дайте конфликтологический анализ приведенной истории.

Задание 2

Напишите небольшое эссе (объемом 1-2 страницы) по одной из следующих тем.

1 Причины возникновения организационных конфликтов (на примере конкретной организации сферы услуг).

2 Роль социально-психологического климата в профилактике деструктивного конфликтного поведения работников подразделения (на примере государственного и муниципального учреждения).

3 Социально-экономические факторы возникновения конфликтов в организации (на примере крупной промышленной организации).

Работайте в индивидуальном режиме.

Формы и методы контроля:

– терминологические диктанты по результатам самостоятельной работы с учебниками, словарями, энциклопедиями (оценивается точность дефиниций и уровень владения теоретическими знаниями);

– кейсы, ситуационные задачи, блоки заданий и вопросов по теме (оцениваются уровень знаний, умений, компетенций, представлений, оперативность использования информации, выявляются пробелы в подготовке);

– графические организаторы теоретической информации (таблицы, схемы) по базовым изучаемым темам (оценивается способность «сжимать» и «перекодировать» научную учебную информацию, самостоятельно осмысливать и устанавливать причинно-следственные связи и другие зависимости);

– самостоятельно составленные обучающимися вопросы к тексту, глоссарий к нему и аннотация (оцениваются понимание методологии, сущности научных идей и способность их самостоятельной интерпретации);

– конспект, тезисы, реферат, проект, презентация, доклад по изучаемым темам и актуальным вопросам (оцениваются широта и степень владения учебной и научной информацией, способность к анализу, синтезу, сопоставлению, практическому применению);

– тестовые контрольные задания (объективно оцениваются уровень остаточных знаний, умений, представлений, оперативность использования информации, выявляются пробелы в подготовке);

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>
6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

1. Тема *Личность в коммуникационном процессе.*

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) приобретение магистрами следующих умений:

- Использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- Применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- Устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- Представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- Анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- Обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- Выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих знаний о:

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;
- концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития;

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:

1. Общие положения и принципы коммуникативной деятельности, профессиональной коммуникации при деловом общении.

2. Культура ведения споров.

Тестовые задания:

1. Коллективное обсуждение нравственных, политических, литературных, научных и других проблем, на решение которых нет общепринятого ответа, называется:

- a. Дискуссия
- b. Диспут
- c. Дебаты
- d. Полемика

2. В переводе с латинского слово «дискуссия» означает :

- a. Рассмотрение, исследование
- b. Рассуждение;
- c. Поиск
- d. Обсуждение.

3. Цель полемического спора – это ...

- a. Коллективный поиск истины
- b. Одержание победы над противником
- c. Получение нового знания
- d. Достижение конфронтации

4. Вариант протекания дискуссии-спора, при котором одна из сторон стремится победить любым, даже логически неправильным путем, называется:

- a. Эвристическим
- b. Критикующим
- c. Софическим
- d. Авторитарным

5. Участник спора, способный находить самые неожиданные, оригинальные, творческие решения – это:

- a. Эврист
- b. Авторитет
- c. Теоретик
- d. Альтруист

6. Предмет спора, о котором каждая из сторон имеет собственное мнение, называется:

- a. Гипотеза
- b. Теория
- c. Тезис
- d. Аргумент

7. Особенностью аргументационного текста является то, что в нем реализуется.....

- a. Собственно логическая структура
- b. Логико-коммуникативная структура
- c. Логико-когнитивная структура
- d. Логико-лингвистическая структура

8. Спор, при котором спорящие имеют в виду спорный тезис, и все, что они говорят или приводят в доказательство, служит для того, чтобы опровергнуть или защитить этот тезис, называется...

- a. Сосредоточенный
- b. Бесформенный
- c. Простой
- d. Однонаправленный

9. Ошибка в аргументации, при которой участник спора в своих рассуждениях отходит от исходного тезиса настолько далеко, что забывает его, называется:

- a. Отступлением от тезиса
- b. Потерей тезиса
- c. Подменной тезиса
- d. Срывом тезиса

10. Какое контрдействие необходимо предпринять, если собеседник прибегает к некорректному действию, выраженному в намеренном уводе к ложным выводам, подтасовке фактов:

- a. Остроумно сорвать маску оратора
- b. Прекратить обмен мнениями и попросить оратора сделать обобщающий вывод
- c. Спросить оратора о цели дискуссии
- d. Не пытаться оправдываться, не проявлять резких эмоций, не поддаваться на провокацию

11. Рекомендуется использовать сатиру, иронию, сарказм, пародию, если некорректные действия собеседника выражаются в...

- a. Грубом одергивании собеседника
- b. Постоянном изменении позиции
- c. Демагогических рассуждениях
- d. Игре на ошибках оппонента

12. Закон аргументации, который гласит «Используйте в качестве аргументов только те, что принимает ваш оппонент. Не путайте факты и мнения», называется законом...

- a. Рефрейминга
- b. Этичности
- c. Объективности и доказательности
- d. Демонстрации равенства и уважения

13. Закон рефрейминга подразумевает ...

- a. Не стремиться быстро переубедить оппонента, а двигаться последовательными шагами
- b. Говорить не только о плюсах своих доказательств, но и о минусах
- c. Говорить на языке основных информационных и репрезентативных систем оппонента
- d. Не отвергать доводы партнера, а признавать их правомерность, переоценивать их силу и значимость

14. О какой возможности истинности следует говорить, если налицо представлены – ложные доводы, недостаточность аргументации, потеря тезиса:

- a. Тезис истинный, и говорящий в него верит
- b. Тезис истинный, но говорящий в него не верит
- c. Тезис ложный, но говорящий в него верит
- d. Тезис ложный, и говорящий в него не верит

15. К логическим методам аргументирования в споре относится:

- a. Исключения третьего
- b. Личностно-ориентированный
- c. Диалектический
- d. Фундаментальный

16. К спекулятивным методам аргументирования относится техника:

- a. Апелляции
- b. Бумеранга
- c. Соучастия
- d. Игнорирования

17. Сократовский спор представляет собой ...

- a. Систему последовательно и систематически задаваемых вопросов, имеющих целью приведение собеседника к противоречию с самим собой, к признанию собственного невежества

- b. Интеллектуальную игру, представляющую собой особую форму дискуссии, которая ведется по определенным правилам
- c. Спор, при котором стороны взаимодействуют друг с другом, представляя определенные точки зрения с целью убедить третью сторону
- d. Публичное обсуждение сделанного кем-либо научного открытия с целью разоблачить псевдонаучные изыскания

18. *Первый уровень «атаки» при проведении дебатов называется:*

- a. Опровержение критерия
- b. Опровержение темы
- c. Опровержение аргументов
- d. Опровержение идеи

19. *Вид дискуссии, где обсуждение и спор предваряются коротким сообщением о состоянии проблемы или результатах некоторой работы, называется:*

- a. Дискуссия-диспут
- b. Конференция
- c. Прогрессивная дискуссия
- d. Дискуссия-соревнование

20. *Одним из принципов полемики как искусства убеждения является принцип:*

- a. Критицизма
- b. Кооперации
- c. Демократизма
- d. Индивидуализма

Ответы к комплекту тестовых заданий

- 1 В 11А
- 2 А 12С
- 3 В 13D
- 4 С 14С
- 5 А 15D
- 6 С 16А
- 7 D 17В
- 8 А 18В
- 9 В 19С
- 10В 20С

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>
6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст :

электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

1. Тема *Типология личности собеседников. Типы реагирования на заболевание.*

Психология горя.

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) приобретение магистрами следующих **умений**:

- Использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- Применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- Устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- Представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- Анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- Обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- Выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих **знаний о**:

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

– концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития;

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:

1. Типология личности собеседников.
2. Основные концепции личности.
3. Защитные механизмы личности.
4. Барьеры общения.
5. Учет личностных различий в общении.

Ситуационное задание

Денис и Антон лично не очень часто встречаются, отчасти потому, что у них не складываются отношения друг с другом, а отчасти потому, что они работают в разных зданиях. Они считают неприятным, когда по работе от них требуются частые контакты. Эту проблему они стараются преодолеть, разговаривая друг с другом по телефону, когда им это нужно. Денис — молодой математик, выпускник университета, служащий в отделе обработки данных. Хотя он пришел на работу в банк всего несколько лет тому назад из университета, его быстро повысили в должности до руководителя среднего уровня. Он не женат, живет рядом с офисом, что означает, что он может часто работать допоздна.

Возраст Антона — около 50 лет, он пришел в банк, когда ему было 26 лет. В конце концов, он стал руководителем. Большой опыт работы по этой специальности означает, что его техническое мастерство высоко, но он не знаком с последними достижениями в обработке данных. Фактически он сожалеет о перепроизводстве, какой считает, по существу бесполезной информации. Он всегда утверждает, что у него есть вся информация, какая ему нужна. В банке считают, что он часто игнорирует информацию, которая не совпадает с его собственным мнением. Он придерживается строго определенного режима, приходя и уходя с работы пунктуально, чтобы ехать домой за город к своей семье.

Денис думает, что банк — довольно закостенелое учреждение, которое нужно тащить в двадцать первое столетие. Эту точку зрения он часто и охотно выражает каждому, кто захочет его выслушать. Он погружен в свой мир компьютеров и в совершенстве владеет компьютерной техникой. У него нет времени для людей: «Луддиты, — говорит он, — это те, кто не видит преимуществ информационной революции». Антон, молчаливый человек, слушает, не одобряет и делает свою работу так, как он всегда ее делает.

Какие коммуникативные барьеры затрудняют общение между этими сотрудниками банка? Какие способы могут устранить эти барьеры? Какие приемы развития коммуникаций должно использовать руководство в данной ситуации?

Ответ:

В данном случае присутствует семантический барьер непонимания, связанный с различиями в системах значений участников общения. Также включается социально-культурное непонимание в силу возраста, рода занятий. Также существуют психологические барьеры, так как сотрудники мало знакомы и свои контакты считают неприятными.

Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово было использовано.

Психологическая защита, выстраиваемая деловым партнером, - серьезный барьер общения. Осознав, что барьер в общении с неудобным сотрудником или партнером вызван его желанием защититься, необходимо попробовать изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.

Барьер установки. При столкновении с барьером установки, лучше не пытаться переубедить партнера. Необходимо спокойно отнестись к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности.

Существует множество способов повышения эффективности межличностных коммуникаций. Перечислим некоторые:

- необходимо прояснять свои идеи до передачи другим людям;
- быть восприимчивым к возможным семантическим проблемам;
- необходимо следить за выражением своего лица, жестами, позой, интонациями;
- необходимо выражать открытость и готовность понимать;
- добиваться установления обратной связи.

Упражнение «Преодоление препятствий»

Участники делятся по парам. Первой половине дается задание: «Твой друг сегодня грустный, не разговорчивый. Твоё задание поговорить с ним и выяснить почему он сегодня такой».

Второй половине: «Твой друг сошёл с ума и может нести всякую чушь. Твоё задание не разговаривать с ним и даже не слушать».

В конце занятия проводится рефлексия чувств.

Упражнение «Позиции в общении»

Для выполнения этого упражнения создаются пары. Тренер может предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении. Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы (тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы). По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся, друг к другу спиной и начнем беседу».

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты — сидя лицом друг к другу.

При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Участники достаточно аргументировано проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например, оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важности для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров, о нахождении глаз на одном уровне.

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>

6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>

1. Тема *Нормы общения специалиста в медицинской практике.*

Техники и виды профессиональной коммуникации, способы их применения с учетом индивидуально-личностных особенностей собеседника (его законных представителей)

Учебные цели: формировать представление о предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации

Цель освоения учебной дисциплины состоит в формировании системных знаний, умений и навыков в области профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента необходимых для:

- профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;
- планирования и реализации профессиональных мероприятий;
- представления результатов академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, с выбором наиболее подходящего формата;
- выстраивания профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;
- создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

Формируемые компетенции: УК-3 (УК-3.2), УК-4 (УК-4.2, УК-4.3)

1) приобретение магистрами следующих **умений**:

- Использовать полученные знания в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Пользоваться понятийным аппаратом изучаемой дисциплины.
- Применять в профессиональной деятельности современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
- Устанавливать и развивать профессиональные контакты в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия
- Представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат
- Анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия при планировании, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.
- Разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон
- Обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
- Выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

2) Приобретение магистрами следующих **знаний о**:

- предмете, основных понятиях и категориях, основных подходах и концепциях профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- основных задачах профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента;
- возможностях создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

– концепциях основных современных достижений в фундаментальной, прикладной и практической областях наук о профессиональной коммуникации и коммуникационного менеджмента и перспективы их развития;

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:

1. Правовые и этические аспекты современных технологий коммуникации.
2. Нормы общения специалистов в профессиональной деятельности.

Проверочные тесты к занятию

Вопрос 1 В каких формах реализуется деловое общение?

- 1 Деловая беседа
- 2 Деловые переговоры
- 3 Деловая переписка.
- 4 Деловые совещания
- 5 Публичные выступления.

Вопрос 2 Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

- 1 Личностный.
- 2 Эмоциональный.
- 3 Аргументированный.
- 4 Познавательный.
- 5 Аудиторный.

Вопрос 3 Что такое аргументация:

- 1 Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
- 2 Способ восприятия значимых логических доводов.
- 3 Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
- 4 Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
- 5 Способ общения.

Вопрос 4 Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

- 1 Метод снятия напряжения.
- 2 Метод зацепки.
- 3 Метод риторических вопросов.
- 4 Метод открытых вопросов.
- 5 Метод прямого подхода.

Вопрос 5 Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

- 1 Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
- 2 Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
- 3 Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
- 4 Использовать способ привлечения внимания собеседника.
- 5 Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 6 Основные принципы грамотного телефонного общения:

- 1 Положительные эмоции.
- 2 Хорошее настроение собеседника.
- 3 Жаргон.
- 4 Четкость и правильность произношения слов.
- 5 Нецензурное общение.

Вопрос 7 Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

- 1 Цель не конкретизируется.

- 2 Неправильно выбрано время для разговора.
- 3 Излишняя эмоциональная насыщенность.
- 4 Длительные телефонные переговоры.
- 5 Использование жестов.

Вопрос 8 Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

- 1 Товарищ.
- 2 Уважаемый.
- 3 Гражданин.

Вопрос 9 Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

- 1 Убеждение.
- 2 Требование.
- 3 Воззрение.
- 4 Запрос.
- 5 Внушение.

Вопрос 10 Основные этапы деловой беседы?

- 1 Начало беседы и информирование партнеров
- 2 Аргументирование выдвигаемых положений
- 3 Принятие решения
- 4 Аргументирование принятых решений.
- 5 Завершение беседы.

Вопрос 11 Какие важные функции выполняет деловая беседа?

- 1 Взаимное общение работников из одной деловой сферы
- 2 Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
- 3 Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
- 4 Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
- 5 Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 12 От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

- 1 Отношение ведущих переговоров с их группами
- 2 Язык, на котором говорят участники переговоров.
- 3 Того, как сидят участники переговоров
- 4 Присутствие зрителей
- 5 Ход переговоров.

Вопрос 13 Чем отличается официально-деловой стиль речи?

- 1 Точностью
- 2 Обезличенностью
3. Стандартностью
- 4 Отвлеченностью.
- 5 Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 14 Чем отличается научный стиль речи?

- 1 Отвлеченностью
- 2 Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
- 4 Точностью.
- 5 Стандартностью.

Вопрос 15 Чем отличается публицистический стиль речи?

- 1 Экспрессивностью
- 2 Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
- 4 Точностью.
- 5 Отвлеченностью.

Вопрос 16. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

- 1 Установить контакт с собеседником.
- 2 Создать благоприятную атмосферу для беседы.
- 3 Подготовить тему для обсуждения.
- 4 Определить степень важности беседы.
- 5 Привлечь внимание к теме разговора.
- 6 Пробудить интерес.

Вопрос 17 Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

- 1 В данном случае вы совершенно не правы!
- 2 В данном случае вы возможно не правы!
- 3 Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 18 Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

- 1 Китайский стиль.
2. Французский стиль.
- 3 Английский стиль.

Вопрос 19 Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

- 1 Для установления контакта с аудиторией.
- 2 Для снятия барьера страха.
- 3 Для устранения всех сомнений.

Литература:

1. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе: учебник / Е. И. Холостова, О. Г. Прохорова, Е. И. Комарова. — Москва: Дашков и К, 2021. — 300 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/229922>
2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза: ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
3. Психология делового общения: учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский: Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/148562>
4. Ивлева, Т. Н. Деловое общение: учебно-методическое пособие / Т. Н. Ивлева. — Кемерово: КемГИК, 2014. — 92 с. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/79385>
5. Мельничук, В. А. Практикум делового общения: учебное пособие / В. А. Мельничук. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2020. — 76 с. — ISBN 978-5-9239-1188-6. — Текст: электронный // ЭБС «Лань». — URL: <https://e.lanbook.com/book/152543>
6. Дербисалина Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики / Г. А. Дербисалина, А. И. Миралеева, А. С. Дербисалин. - Актобе : ЗКМУ, 2008. - 78 с. - Текст : электронный // ЭБС "Букап". - URL : <https://www.books-up.ru/ru/book/kommunikativnye-navyki-v-rabote-vracha-obcshej-praktiki-10948878/>