

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт психологии
Кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
учебно-методическое пособие

Екатеринбург 2015

УДК 159.923.2(075)
ББК Ю956.64
Д29

Рекомендовано Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Уральский государственный педагогический университет» в качестве *учебного* издания (№347 от 02.02.2015).

Рецензенты:

Минюрова С.А., д.психол.н., профессор кафедры общей психологии Института психологии Уральского государственного педагогического университета;

Жукова Н.В., д.психол.н., профессор кафедры психологии Уральского Института экономики, управления и права

Деловые коммуникации: Учебно-методическое пособие / Автор-сост. Крылова С.Г.; ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» - Екатеринбург, 2015. – 105 с.

ISBN 978-5-7186-0634-8

Содержание учебно-методического пособия охватывает широкий круг вопросов, связанных с рассмотрением различных аспектов процесса коммуникации. Наиболее подробно рассматриваются психологические закономерности и организационные аспекты коммуникации. Отдельный раздел пособия посвящен применению знаний закономерностей коммуникации и коммуникативных навыков для решения конкретных практических задач.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлению «Государственное и муниципальное управление», а также для преподавателей, реализующих дисциплину «Деловые коммуникации».

УДК 159.923.2(075)
ББК Ю956.64
Д29

ISBN 978-5-7186-0634-8

© ФГБОУ ВПО «УрГПУ», 2015
© Крылова С.Г., 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Методические указания для студентов	6
Раздел 1. Коммуникация: основные понятия	7
1.1. Коммуникация в структуре общения	7
1.2. Основные направления исследования коммуникации	10
Раздел 2. Знаковые системы вербальной и невербальной коммуникации	14
2.1. Условия успешной коммуникации	14
2.2. Семантика невербальной коммуникации	19
Раздел 3. Затруднения в коммуникации	28
3.1. Виды коммуникативных барьеров	28
3.2. Способы преодоления коммуникативных барьеров	32
Раздел 4. Коммуникация в конфликте	39
4.1. Я-высказывание	39
4.2. Искусство критики	42
Раздел 5. Деловая коммуникация: организационный аспект	49
5.1. Коммуникация в системе управления	49
5.2. Деловые совещания	62
5.3. Деловая беседа	67
5.4. Общение по телефону	70
5.5. Переговорная коммуникация	74
Раздел 6. Практические навыки деловой коммуникации	84
6.1. Деловой этикет: процедура представления	84
6.2. Умение задавать вопросы	87
6.3. Техники короткого разговора	90
6.4. Публичное выступление: приемы убеждающей коммуникации	94
Планы семинаров	99
Список литературы	104

ВВЕДЕНИЕ

Учебно-методическое пособие по курсу «Деловые коммуникации» предназначено для студентов, обучающихся по направлению «Государственное и муниципальное управление». Содержание учебно-методического пособия соответствует содержанию рабочей учебной программы, что позволяет студентам использовать его для более эффективного усвоения материала курса.

Поскольку коммуникация представляет собой междисциплинарное понятие, к настоящему времени опубликовано большое количество не только научных, но и учебно-методических изданий, посвященных различным аспектам этого явления. Поэтому при работе над данным учебным пособием в качестве критерия отбора материала мы ориентировались на содержание общекультурных и профессиональных компетенций, представленных в Федеральном государственном образовательном стандарте для направления «Государственное и муниципальное управление». Несмотря на возможные изменения в содержании компетенций в будущем, некоторые из них представляются достаточно универсальными и необходимыми для осуществления эффективной профессиональной деятельности в сфере государственного и муниципального управления. К этой группе можно отнести такую **общекультурную компетенцию**, как:

умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; способность к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям;

а также **профессиональные компетенции**:

способность анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

умение общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание.

Владение перечисленными компетенциями предполагает знание теорий коммуникации, что позволяет не только анализировать процесс коммуникации, но и предпринимать осознанные действия по повышению его эффективности.

В соответствии с содержанием компетенций, относящихся к сфере деловой коммуникации, в представленном пособии акцент делается на двух аспектах процесса коммуникации: психологическом и организационном. Психологический аспект представлен в разделах 1-4, которые посвящены рассмотрению коммуникации в структуре общения, знаковым системам как средствам коммуникации, нарушениям процесса коммуникации. Хотя психологические особенности коммуникации выходят на первый план, когда речь идет о таком виде коммуникации, как межличностная коммуникация, все-таки было бы неверным относить межличностную коммуникацию только к сфере неформального общения. Межличностная коммуникация осуществляется и в профессиональной сфере, поэтому знание психологических закономерностей коммуникации необходимо специалистам системы

государственного и муниципального управления для успешного выполнения своих функциональных обязанностей.

В разделе 5 рассматриваются организационные аспекты процесса коммуникации. При рассмотрении этих аспектов акцент делается на процессуальных характеристиках коммуникации и использовании ее как инструмента для повышения эффективности деятельности организации, а участники коммуникации с их психологическими характеристиками (потребностями, мотивами и целями) как бы выносятся за скобки.

Раздел 6 посвящен применению знаний закономерностей коммуникации и коммуникативных навыков для решения конкретных практических задач, с которыми может столкнуться специалист сферы государственного и муниципального управления в своей профессиональной деятельности. В этом разделе рассматриваются правила делового этикета, формулировки вопросов, а также техники короткого разговора и убеждающей коммуникации в публичном выступлении.

Каждый раздел учебно-методического пособия включает краткое изложение теоретического материала по теме, вопросы для самоконтроля, задания для самостоятельной работы, список литературы. В некоторые разделы включено описание упражнений для тренировки коммуникативных навыков, которые могут быть использованы преподавателем при проведении практических занятий. В каждом разделе используется нумерация ссылок, соответствующая списку литературы данного раздела. В конце учебно-методического пособия приводится общий список литературы.

Учитывая современные мировые тенденции, в первую очередь, процессы глобализации и развитие новых информационных технологий, мы не могли обойти вниманием соответствующие вопросы. Тема «Международная коммуникация в профессиональной сфере» вынесена для обсуждения на семинарском занятии. Используя рекомендованную литературу, студенты готовят презентацию об особенностях деловой коммуникации с партнерами из выбранной ими страны.

В соответствии с содержанием программы учебного курса «Деловые коммуникации» в пособие также включены планы семинарских занятий и литература, которая может быть использована студентами при подготовке к этим занятиям.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

Содержание учебно-методического пособия включает 6 разделов, соответствующих программе учебного курса «Деловые коммуникации». В каждом разделе выделены отдельные темы.

Каждая тема включает в себя следующие элементы:

1. название темы и краткое изложение теоретического материала по теме;
2. вопросы для самоконтроля;
3. задания для самостоятельной работы;
4. рекомендуемая для подготовки литература.

В некоторые разделы включено описание упражнений для тренировки коммуникативных навыков, которые могут быть использованы преподавателем при проведении практических занятий.

Ответы на вопросы для самоконтроля и выполненные задания для самостоятельной работы должны быть предоставлены на проверку преподавателю в рукописном или печатном виде. Выполнение всех заданий является необходимым условием получения зачета по дисциплине.

Планы семинаров расположены в пособии после раздела 6. При подготовке к семинару студент должен подготовить краткий конспект по каждому вопросу, вынесенному на обсуждение.

Каждая тема раздела включает перечень источников, которые могут быть использованы студентами для более глубокого изучения отдельных вопросов темы. Общий список литературы приводится в конце учебно-методического пособия.

Список литературы

1. Андреева, Г.М. Социальная психология: учеб. пособие для студентов по направлению и специальности «Психология» / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. - М. : Аспект Пресс, 2005. – 365 с.
2. Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Л. Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, матологий и парадоксов взаимодействия. / Пер. С англ. А.Суворовой. - М.: Апрель-Пресс. Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. - 320 с. (Серия «Психология. XX век»)
3. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления / Т.Ю.Анопченко [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 380 с. - (Высшее образование).
4. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. - М.: Стрингер, 1992. - 116 с.
5. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И.Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с.
6. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. - Питер, Смысл, 2005 - 280 с.
7. Лепехин, Н.Н. Переговорная деятельность: менеджмент, аналитика, коммуникация / Н.Н. Лепехин. - М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2014. - 272 с. : табл., схемы - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0149-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252943>
8. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Пер с англ. — 2-е изд. — М.: Дело, 2001.— 448с.
9. Майерс Дэвид Дж., Замчук З. Социальная психология [Текст] / Д. Майерс; пер. с англ. З. Замчук. - СПб. : Питер, 2009.
10. Матвеева, Л.В. Психология ведения переговоров : учебно-методическое пособие / Л.В.Матвеева, Д.М.Деревягина, М.Р.Гараева. - М. : Восток-Запад, 2010. - 128 с. - (Дипломатическая академия МИД России). - ISBN 978-5-478-01315-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=96087>
11. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. - М: Речь, 2001. - 256 с.
12. Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность / Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. - 296 с.
13. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Дело, 1997. - 702 с.
14. Основы менеджмента: учебное пособие / Э. М. Коротков [и др.] ; под ред. И. Ю. Солдатовой; под ред. М.А. Чернышева. - М.: Дашков и К, Академцентр, 2013. - 272 с.

15. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие. - СПб: ИВЭСЭП, «Знание», 2003. - 536 с.12.
16. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб: Знание, СПб ИВЭСЭП, 2004. – 496 с.
17. Панфилова А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.П. Панфилова. - 3-е изд. - М.: Флинта, 2012. - 320 с.
18. Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история (2-е изд., доп. и испр.) - М.: Наука, 1979. - 232 с.
19. Психология делового общения: учебник для студ. учреждений высшего проф. образования / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М. : Издательский центр «Академия», 2012.
20. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995. - 240 с.
21. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. - СПб.: Речь, 2004. - 256 с.
22. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - СПб.: Речь. 2008. - 208 с.
23. Суховершинина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг делового (профессионального) общения. - 2-е изд. - М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2009. - 128 с. - (Тренинги и практикумы).
24. Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. 2-е изд. /Пер. с англ. - СПб.: Питер, 2010. - 334 с.: ил.
25. Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица. СПб: Питер, 2010. - 272 с.