

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования**

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)**

Кафедра управления инновациями

УТВЕРЖДАЮ

заведующий кафедрой УИ

_____ А.Ф.Уваров

« ____ » _____ 2013 г.

Скавинская Е.Н.

Методические указания

к практическим и самостоятельным работам

по дисциплине «Деловое общение»

для студентов направления 222000.62 «Инноватика»,

221000.62 «Мехатроника и робототехника»

и 221400.62 «Управление качеством»

Томск 2013

Понятие общения и коммуникации.

1. Приведите примеры актов общения. Рассуждайте от противного: что не является общением? Сделайте выводы о свойствах общения.
2. Приведите примеры общения из собственного опыта, где бы ярко проявились следующие его процессы: взаимодействие людей, отношение друг к другу, взаимовлияние, переживания собеседников, понимание.
3. Проанализируйте свершившийся акт общения по структуре компонентов общения: предмет общения, потребность, цель, мотив, средства, действия, продукт общения. Подготовьтесь по данной структуре к важной встрече, переговорам, разговору. Чем умение анализировать общение помогает в проведении будущих эффективных встреч?
4. Продолжите список стилей общения: дружеский, заигрывающий, высокомерный, руководящий... Придумайте конкретную ситуацию. Проиграйте один из стилей поведения с напарником. Удалось ли подчеркнуть особенность стиля общения?
5. Опишите акты общения с ярко выраженной функцией: синдикативной, трансляционной, функцией социального контроля, социализации. Отличаются ли общения по своему рисунку?
6. Произнесите фразу «вам не о чем беспокоиться – я сделаю это задание в срок, если, конечно, мне никто не помешает» в разных стилях общения.
7. Продолжите описание тона: взволнованный, спокойный... Продолжите описание возможного поведения: уверенный, заносчивый... Потренируйтесь на любом тексте в изменении тона, поведения во время коммуникаций.
8. Продемонстрируйте разные дистанции в общении. Контекст 1: вы пришли к потенциальному инвестору с просьбой поддержать ваш проект. Контекст 2: вы случайно встретились в кафе с вашим преподавателем. Контекст 3: вы общаетесь с родным братом. Чем обуславливается дистанция в общении?
9. Придумайте слово. Объясните его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки.
10. Попробуйте отгадать значение слова «схизмогенез». Найдите точное его значение. Объясните смысл при помощи жестов товарищу.
11. Создайте список всевозможных должностей в конкретных сферах деятельности. Например, генеральный директор холдинга СМИ, водитель начальника ТСЖ. Распределите должности по статусу, начиная с самого высокого ранга. Определите критерии распределения должностей по степени важности. Как это соотносится с социальной ролью?
12. Запишите основные характеристики поведения (фразы) людей, подходящих под тип служебного поведения, соответствующих

избранной роли: «хорька», «прямолинейный», «чурбан», «весельчак», «овца», « волк», «сорока», «кролик», «постоянно опаздывающий», «святая простота», «казанская сирота». Определите тип поведения руководителя относительно данной роли.

13. Придумайте другие типичные роли сотрудников и проиграйте их в любой производственной ситуации.
14. Подготовьтесь к устной речи на тему «желание усвоить практические компетенции предпринимателя во время учебы в ВУЗе». Подготовьте письменный текст. Выступите перед сокурсниками. Отличаются ли устная и письменная речь? Чем?
15. Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?
16. Составьте список высказываний по прямой и косвенной обратной связи. Разделитесь на группы. Обменяйтесь списками. Группа «переводит» прямые высказывания в косвенные, и, наоборот, косвенные в прямые. Продемонстрируйте результаты.
17. Подготовьте специализированную речь: врача, программиста, психолога, робототехника, механика, управленца высшего порядка, представителя одной из молодежных субкультур. Разбейтесь на группы, обменяйтесь текстами или заданиями. «Переведите» речь на «общечеловеческий язык». Сравните. Остался ли истинный смысл речи после ее перевода?
18. Сравните «мужскую» и «женскую» логику с помощью примеров. Подберите тексты из литературы, видеосюжеты из кинофильмов.
19. Организуйте спор на тему «чем отличается нынешнее поколение от предыдущих» с точек зрения: религии, педагогики, психологии, инновационной деятельности, управления персоналом и т.д. Проанализируйте аргументацию разных представителей.
20. Подготовьте занятие по теме «причины непонимания собеседников». Сыграйте монологическую и диалогическую версии проведения занятия. Выскажите ощущения.
21. Подберите иллюстрации непонимания людьми друг друга. Воспользуйтесь сценами из кинофильмов. Прокомментируйте причины непонимания.

Деловое общение.

1. Приведите исторические примеры, когда нарушение правил этикета послужило поводом для ссоры и конфликта.
2. С помощью мозгового штурма составьте список нравственных качеств современного менеджера. Изменились ли представления о нравственности в предпринимательстве?

3. Совершите исторический экскурс в этикет. Подготовьте выступления по особенностям правил поведения в разных странах, в разные периоды истории (Петр 1, Франция, Арабские страны и т.д.).
4. Подберите материал по специфике проведения переговоров с представителями разных культур (с англичанами, американцами, французами, немцами, арабами, китайцами и т.д.). Продемонстрируйте переговоры с представителями разных стран. А каков русский стиль ведения переговоров?
5. Проведите конкурс на знание этикета за столом. Видоизменяются ли правила поведения на обеде в настоящее время? Влияют ли на обеденный этикет культурологические особенности народа?
6. Познакомьтесь с советами С.Паркинсона про умение руководить. Настоящий лидер, по мнению Паркинсона, должен обладать основными качествами: воображением, знаниями, умениями, решительностью, беспощадностью и привлекательностью. Прокомментируйте, что вы понимаете под этими качествами и прав ли Паркинсон?
7. Познакомьтесь с понятием «бизнес в стиле «кайзен»». Ответьте на вопрос: возможно и целесообразно ли применение данного стиля ведения бизнеса в российских условиях?
8. Подготовьте афоризмы различных авторов про этику и этикет. Проведите соревнование групп по афоризмам.
9. Сделайте подборку текстов из современных литературных произведений, повествующих о дыхании героя, окраске звучания, о голосе и интонациях.
10. Подберите картинки различных поз, мимики, жестов людей. Группа отгадывает значение невербальной информации.
11. Подберите отрывки из фильма «Обмани меня» для примеров по интерпретации движения глаз, рук, ног и т.д. Прокомментируйте примеры.
12. Предоставьте анализ невербальных знаков выступающих и слушающих (результат наблюдения за поведением людей на конференции).
13. Сделайте подборку афоризмов известных людей про смех.
14. Что в мимике, позе, походке и жестах говорит о самооценке человека? Подготовьте сообщение.
15. Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч.
16. Проверьте свою личную дистанцию в общении относительно разных людей (друга, родственника, одноклассника). Метод: вы сидите на стуле, к вам подходят и меняют расстояния и положения. Вы сравниваете ощущения и можете остановить человека словом «стоп». Сравните ощущения и проговорите границы.

17. Вспомните, какие бывают характеристики тона и голоса. Письменно перечислите, о чем свидетельствует, какую информацию несет в себе тот или иной тип голоса, тон.
18. Сделайте список отрицательных и положительных характеристик тона и голоса. Приведите примеры известных людей с одной из характеристик.
19. Проанализируйте, какую информацию и сколько единиц информации несут в себе такие определения голоса и тона, как *насмешливый, заискивающий, ломающийся, сонный, визгливый, строгий, истеричный, тусклый, наглый, язвительный, дружелюбный, детский*.
20. Прочитайте самую нейтральную фразу «скоро Новый год и многие люди торопятся закупить подарки своим близким» поочередно следующими тонами: уверенным, злобным, вопросительным, интимным, истеричным, менторским, робким.
21. Выберите притчу, прочитайте ее каким-либо тоном, сочините контекст. Группа пытается определить состояние говорящего и контекст.
22. Дайте максимальное количество определений к речи собеседников в следующих ситуациях: на экзамене, на параде, в офисе, в суде, у матери, на трибуне, с подругой, на митинге, на подпольном собрании.
23. Письменно подготовьте речь на актуальную для вас тему. Отметьте места, на которых надо сделать акценты, подъем или спад интонации, паузы. Прочитайте.
24. Прочтите какой-нибудь большой текст. Ответьте на вопрос: ваш друг, не читавший текста, попросит вас рассказать ему его содержание, как вы это сделаете:
 - a. - постараетесь пересказать во всех подробностях;
 - b. - выделите на ваш взгляд самое главное;
 - c. - расскажете в той же последовательности, как в тексте;
 - d. - перегруппируете материал;
 - e. - перечислите основные темы статьи (тезисы, резюме, план-конспект).

Техники и средства общения.

1. Приведите примеры разного понимания слов «любовь», «открытие», «продуктивность», «достижение» и т.д.
2. Донесите до слушателей разъяснение понятия (слова), которое вы придумаете, не называя его. Слушатели отгадывают.
3. Учитывая барьеры на пути передачи информации, донесите ваше сообщение до слушателя-визуала, аудиала, кинестетика, до аудитории.
4. Назовите ассоциации на слово: мама, учеба, работа, инновации. Составьте свой список слов и определите возможные ассоциации других. Предложите собеседнику назвать его ассоциации на данные слова. Сравните с вашими предположениями.
5. Выберите из нижеперечисленных фраз те, которые выполняют для вас роль «красных флажков»: вы должны; вы обязаны; вам следует; ты неудачник; копуша; болван; я требую; всякий раз, когда ты...;

примитивный; вам не хватает...; вы не понимаете...; вы никогда... Добавьте в список те выражения, которые обладают повышенным эмоциональным воздействием.

6. Отметьте отвлекающие моменты при налаживании эффективного общения: плохая акустика, шум транспорта, поглядывание на часы...
7. Проанализируйте ситуацию, когда вы негативно себя воспринимаете или ведете себя так, что сами себе не нравитесь. Чтобы лучше понять свои мыслительные процессы, можно анализировать по схеме: ситуация – мысли – ощущения – поведение. Проанализируйте, на каком этапе можно себя корректировать?
8. Подготовьте текст для работы. Обменяйтесь письменными текстами. Подготовьте пересказ. Дождитесь реакции автора текста и подкорректируйте свой парафраз.
9. Постройте мотивацию к фразам:
 - «Вы никогда не отвечаете на мои вопросы».
 - «На нашем факультете учатся лучшие инноваторы».
 - «Да что вы говорите».
 - «Мы вечно ждем опаздывающих».
 - «Это кошмар какой-то».
 - «Сегодня, наверняка, на лекции будет мало студентов».
 - «Вы обязаны подчиняться мне».
 - «Он вынудил меня остаться после работы и откопировать 200 листов».
 - «Мне нельзя увольняться».
10. Обменяйтесь с собеседником устными текстами. Попрактикуйтесь в определении чувств говорящего. После прочтения высказываний опишите свою реакцию как активно сопереживающего слушателя.
11. Мозговой штурм: составление словарика негативных и позитивных эмоций.
12. Возьмите одно из нейтральных чувств, например, *спокойствие*, и подберите чувства или эмоции по шкале «усиление – затухание».
13. Подготовьте защиту своего проекта, идеи. Слушатели дают обратную связь на содержание и понимание вашей идеи, высказывают свое отношение к идее. Ответьте на вопрос: помогла ли обратная связь вашему более точному представлению о том, что и как вы старались донести до других? Можно ли улучшить ваше выступление, сделав его более: логичным, научным, эмоциональным, убедительным, продуманным, серьезным?
14. Определите ситуацию, в которой вы должны принять решение, и должны изложить его в ходе беседы. Подготовьте себя следующим образом.
 - Запишите все идеи и эмоции, которые можете отметить. Попытайтесь соотнести их с суждением, на основании которого вы сделаете вывод.
 - Дайте название каждой эмоции и идее, изложите их отношение к событию.

- Обдумайте все разнообразие своих внутренних мнений: какая позиция, которую вы хотите озвучить, вам ближе, при какой позиции вы можете учесть наибольшее количество аспектов проблемы.
- Используйте результаты в качестве основы для подготовки к предстоящей беседе.

Проведите беседу.

15. Работа в группах. Одна группа составляет список закрытых вопросов, другая группа – список открытых вопросов. Обмениваются вопросами. Задача: переформулировать вопросы из «закрытых» в «открытые» и наоборот.
16. Соревнование на время в парах: кто дольше продержится в процедуре «ответ вопросом на вопрос».
17. Тренировка в использовании конкретных закрытых вопросов. Задается загадка, например: «он и она. Она его спрашивает: «ты меня любишь?», он не отвечает. Она снова спрашивает: «Ты меня любишь?», он молчит. В третий раз она его спрашивает: «Ты меня любишь?», он отвечает: «Да» и она умирает». Ведущий может отвечать только «да» или «нет». Слушатели как можно быстрее на основании вопросов определяют ситуацию, которая имеется в виду.

Трудные ситуации общения.

1. Создайте классификацию «трудных людей» для себя. По какому критерию вы их определяете? Знаете ли вы, как вести себя с ними?
2. Создание общей классификации возможно «трудных» людей, усложняющих общение. Определение стратегии поведения с ними в разных ситуациях.
3. Распределиться по типам «трудных» людей и сыграть их в ситуациях: на семинаре, в магазине, на переговорах, в поезде, на совещании и т.д.
4. Определить и проанализировать собственные субъективные факторы, ввергающие вас в конфликт. Какие иллюзии лежат в основе этих факторов?
5. Продолжите список типичных иллюзий, свойственных большинству людей. Обсудите возможные действия в результате определения данных стереотипов, которые будут способствовать эффективным взаимоотношениям.
6. Организуйте процедуру встречи. Подготовьте фабулы (личное представление о ситуации и партнере по общению) для двух людей, находящихся в деловых отношениях, например, начальник и подчиненный. Дайте время группам для подготовки встречи: определение тактики и стратегии поведения каждого. Проведите встречу. Проанализируйте ситуацию по вопросам:
7. Соответствовала ли цель тактике?
8. Контекст встречи соответствовал ли содержанию?
9. Все ли в поведении собеседника группы предусмотрели?

10. Каков был результат беседы и соответствует ли он задуманному?
11. Подготовьте примеры из фильмов, иллюстрирующие динамику развития конфликта.
12. Подберите информацию о реальном международном или государственном конфликте. Проанализируйте его через понятия конфликта: субъекты, противоречие, границы конфликта, зона, повод, инициатор, источник, ставки в конфликте, стратегии поведения, вид конфликта, место ситуации в динамике, функции конфликта.
13. Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.