

УДК 316.77

ББК 88.53

М 77

Печатается по решению научно-методического совета филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма (ГЦОЛИФК)» в г. Иркутске.

Рецензенты:

Богданович Н.Г., профессор кафедры теоретико-методических основ физической культуры и спорта с курсом гуманитарных и социально-экономических дисциплин Иркутского филиала ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ», к. псих.н., доцент

Кедярова Е.В., зав. кафедрой педагогической и возрастной психологии ИГУ, к.псих.н., доцент

Автор-составитель:

Монжиевская В.В., Заслуженный учитель РФ, к. п. н., доцент

М 77 Монжиевская В.В. Деловое общение в текстах, схемах и таблицах: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению 49.03.01 (034300.61) «Физическая культура»/ Монжиевская В.В. – Иркутск: Издательство ООО «Мегапринт», 2014. - 120 с.

В учебном пособии «Деловое общение в текстах, схемах и таблицах» представлены информационно-аналитические материалы и рекомендации, направленные на формирование коммуникативных компетенций обучающихся. Издание адресовано студентам обучающихся по направлению 49.03.01 (034300.61) «Физическая культура» и изучающим дисциплины «Деловое общение», «Деловые коммуникации», «Связи с общественностью».

Содержание

Введение	6
Раздел I. Теоретические основы делового общения	7
Информационное общество и коммуникационные процессы.....	7
О соотношении категорий «общение» и «коммуникация».....	10
Общение в профессиональной сфере деятельности.....	12
Сущностные характеристики общения в профессиональной деятельности.....	18
Функции делового общения.....	18
Критерии эффективности делового общения.....	20
Деловое общение в различные исторические периоды.....	20
Виды общения.....	24
Формы общения.....	25
Ведущие качества личности современного специалиста.....	25
Типология личности (по К.Г. Юнгу).....	26
Типология личности по доминированию инстинкта.....	26
Типология личности по основным сферам сенсорного опыта.....	28
Психометрическая типология (по Сьюзен Деллингер).....	29
Типология личности в зависимости от отношения к общению (по К. Хорни)....	30
Типология личности в зависимости от соотношения поведения и внутренних мотивов человека (по Норакидзе).....	30
Типология личности по критерию отношения человека к делу (по Н.Б. Стамбуловой).....	31
Типология личности в зависимости от поведения с собеседниками.....	32
Раздел II. Коммуникативная сторона делового общения	38
Средства общения.....	38
Лингвистические средства (языковые).....	38
Фактические средства убеждения.....	39
Основные приемы юмора в деловом общении.....	39
Виды улыбки.....	47
Жесты партнера по общению.....	48
Жесты разных народов.....	51
Зональные пространства.....	52
Способы размещения в аудитории.....	52
Коммуникационные эффекты.....	53
Раздел III. Перцептивная сторона делового общения	56
Эффекты восприятия.....	56
Виды установок по отношению к окружающим.....	56

Приемы формирования аттракции.....	57
Раздел IV. Интерактивная сторона делового общения.....	58
Коммуникативные стили общения.....	58
Стили руководства.....	60
Критерии стилей (по К. Левину)	61
Ваш стиль делового общения.....	61
Тактика ведения переговоров.....	67
Постановка вопросов и техника ответов на них.....	70
Ложные доводы.....	75
Публичное выступление	80
Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.....	83
Приемы защиты от некорректных собеседников.....	91
Условия результативной беседы.....	94
Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу.....	95
Речевые стандарты, помогающие вести коммерческие переговоры.....	98
Сущность конфликта.....	99
Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.....	106
Тактические прием поведения в конфликтных ситуациях.....	109
Принципы разрешения конфликта.....	111
Конфликтная личность.....	112
Нравственные эталоны и образцы поведения коллег.....	114
Нравственные эталоны и образцы поведения подчиненного.....	115
Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.....	116