

**ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Самара
2006

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра теории и технологии социальной работы

**ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

*Программа учебного курса и методические рекомендации
для студентов специальности «Социальная работа»*

Издательство «Самарский университет»
2006

*Печатается по решению Редакционно-издательского совета
Самарского государственного университета*

Методические рекомендации включают в себя структуру дисциплины специализации, содержание разделов, задания для самостоятельной работы, списки основной и дополнительной литературы, глоссарий, приложения.

Предназначены для студентов дневного и заочного отделений социологического факультета специальности «Социальная работа».

Составитель ассист. Л.В. Вандышева
Рецензент канд. социол. наук, доц. Б.А. Никитина
Отв. редактор проф.ессор Л.В. Куриленко

© Вандышева Л.В.,
составление, 2006

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Основы делового общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе» читается студентам дневного и заочного обучения на базе социологического факультета специальности «социальная работа» государственного университета.

Курс посвящен изучению профессионально значимых норм делового общения специалиста по социальной работе, которые должны быть приняты студентами как регуляторы их профессиональной деятельности и личностные ценности. При составлении программы был использован междисциплинарный подход к изучению делового общения специалиста по социальной работе, что предполагает обращение к теории и технологии социальной работы, основам культуры речи и ораторского искусства, теории организационного поведения, конфликтологии, менеджмента и др.

Главной целью курса является стремление выделить специфику делового общения специалистов по социальной работе. Для того, чтобы специалист правильно оценил ситуацию клиента, наметил стратегию своей профессиональной деятельности и реализовал ее, эффективно выполняя функционально-ролевой репертуар, специалист по социальной работе должен обладать высокой коммуникативной культурой.

Достижение цели реализуется через постановку и осуществление следующих основных задач: изучить общение как механизм взаимодействия в социальной сфере; выявить особенности делового общения специалиста по социальной работе; получить представление об основах культуры речи; проанализировать взаимоотношения на уровне «специалист по социальной работе - коллектив социальной службы».

Процесс изучения дисциплины «Основы делового общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе» предполагает лекционные занятия. Значительный акцент сделан на самостоятельную работу студентов. В конце обучения студенты пишут итоговое эссе по дисциплине. Предполагается итоговое тестирование по курсу.

В качестве формы контроля предусмотрена аттестация.

1. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТА, ЗАВЕРШИВШЕГО ИЗУЧЕНИЕ ДАННОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

После изучения данной дисциплины студент должен:

- **знать** особенности коммуникативной, перцептивной, интерактивной сторон общения;
- сущность делового общения;
- деловой этикет;
- основы организационного поведения;
- **уметь** проводить на практике различные формы делового общения;
- владеть речевым этикетом;
- преодолевать трудности в процессе делового общения;
- нейтрализовать манипуляции в деловом общении;
- сотрудничать в процессе делового общения.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

	Всего часов	
	Дневное отделение (д/о)	Заочное отделение (з/о)
Всего аудиторных занятий	22	18
Лекции	22	18
Практические занятия	-	-
Всего по дисциплине	23	19
Вид итогового контроля	аттестация	аттестация

3. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№	Раздел дисциплины	(д/о)	(з/о)
1.	Общение как механизм взаимодействия в социальной сфере	4	4
2.	Особенности и формы делового общения	6	6
3.	Основы культуры речи специалиста по социальной работе	6	4
4.	Специалист по социальной работе и коллектив социальной службы	6	4

3.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Общение как механизм взаимодействия в социальной сфере

Тема 1. Общение: понятие и сущность

Инструментальная и личностная направленность общения. Типы и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно- личностный. Особенности делового общения. Функции делового общения. Общие этапы делового общения. Социальное общение.

Тема 2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения

Коммуникативная сторона общения. Структура речевой коммуникации. Функции речи в общении. Особенности речи в общении. Характеристики разговорной речи. Правила, стратегии и тактики делового общения. Речь как средство утверждения социального статуса специалиста по социальной работе.

Невербальная коммуникация. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией. Функции невербальных сообщений. Основные каналы невербальной коммуникации. Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения.

Перцептивная сторона общения. Восприятие. Социальная перцепция. Первое впечатление и точность интерпретации. Типичные ошибки первого впечатления. Роль установки в восприятии. Имидж. Каузальная атрибуция. Общая характеристика стереотипов. Понятие межличностной аттракции.

Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке.

Интерактивная сторона общения и ее особенности. Подходы к пониманию поведения. Источники поведения. Факты, уровни, типы поведения. Своеобразие поведения. Организационное поведение. Факторы, определяющие организационное поведение: персонал, цели и задачи, организационная структура, технологии, внешняя среда.

Раздел 2. Особенности и формы делового общения

Тема 1. Краткая характеристика форм делового общения

Деловой разговор. Особенности ведения разговора по телефону. Деловое совещание. Деловые переговоры. Пресс-конференция. Торги. Презентация. Прием иностранных партнеров. Самопрезентация. Собеседование и прием на работу.

Тема 2. Особенности этикета в деловом общении

Деловой этикет. Этикет и имидж специалиста по социальной работе. Этикет представлений и приветствий. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы официальных документов. Этикет деловой переписки. Этикет деловых телефонных

разговоров. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. Принципы международного этикета. Прием иностранных партнеров.

Тема 3. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов по социальной работе

Слушание в деловом общении. Правила эффективного слушания.

Анализ проблемных ситуаций. «Баскет метод». Деловая игра. «Мозговой штурм». Креативный вопросник.

Критика в деловом общении. Правила позитивной критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Правила комплимента в деловом общении.

Раздел 3. Основы культуры речи специалиста по социальной работе

Тема 1. Литературный язык - основа культуры речи

Литературный язык как высшая форма существования языка. Понятие культуры речи. Устная и письменная речь. Нормы произношения и ударения. Функциональные стили современного русского языка. Понятность речи.

Тема 2. Основы ораторского искусства

Ораторское искусство как историческое явление. Методика подготовки к публичному выступлению. Виды подготовки. Композиция речи. Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией.

Тема 3. Основы полемического мастерства

Классификация споров. Культура спора. Убеждение оппонента. Полемические приемы. Классификация вопросов. Виды ответов. Уловки в споре и механизм их нейтрализации в процессе делового общения.

Раздел 4. Специалист по социальной работе и коллектив социальной службы

Тема 1. Специалист по социальной работе, группа и коллектив

Социальные и биографические характеристики личности специалиста по социальной работе в социальной службе. Роли и ролевое поведение специалиста по социальной работе в социальной службе. Закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Проблема совместимости в трудовом коллективе.

Тема 2. Руководитель социальной службы

Стили руководства. Лидер. Стили лидерства. Авторитет руководителя. Понятие личного влияния. Коммуникативно - личностный потенциал влияния. Типы личного влияния. Тактики влияния.

Факторы успешного общения. Понятие, критерии, уровни успешности общения. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость. Стилль общения как фактор успешности. Мужской и женский стили общения.

Стратегии воздействия на человека (императивная, манипулятивная, развивающая). Установки на взаимодействие в межличностных отношениях: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество.

Тема 3. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

Трудности межличностного общения. Нарушения общения и коммуникативные барьеры. Трудности общения в разных возрастах. Дефицитное общение. Одиночество. Отчужденность. Аномия.

Ограничения личной эффективности (неумение управлять собой, размытые личные ценности, смутные личные цели, остановленное саморазвитие, недостаточность навыка решать проблемы, недостаток творческого подхода, неумение влиять на людей, недостаточное понимание особенностей делового общения, слабые навыки руководства, низкая способность формировать коллектив) и способы преодоления ограничений.

4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

I. Задания для выполнения в творческом дневнике

1. Обратите внимание на речь людей различного социального положения. Выявите особенности их речи.

2. Просмотрите фрагмент видеофильма, в котором осуществляется взаимодействие между людьми. При этом звук должен быть выключен. Попробуйте понять смысл происходящего, считывая невербальную коммуникацию. Проверьте верность Вашей интерпретации, просматривая данный фрагмент со звуком.

3. Сформулируйте правила эффективного слушания.

4. Проведите наблюдение и выявите ситуации - манипуляции в общении. Предложите механизм нейтрализации данных уловок.

5. Предложите варианты позитивной критики.

6. Сделайте комплимент: незнакомому человеку; соседке по дому; клиенту пожилого возраста; ребенку; человеку с ограниченными возможностями здоровья; многодетной матери и т.п.

7. Самостоятельно проведите речевой дикционный тренинг (приложение 1). Опишите свои впечатления, результаты самостоятельной работы; укажите проблемы, с которыми столкнулись при выполнении и предложите варианты их устранения или минимизации.

8. Прочтите и законспектируйте источники из списка литературы.

9. По предложенным в приложениях 2,3,4 тестам проведите самодиагностику.

II. Подготовьте доклад на тему (на выбор)

1. Основные принципы ораторской речи, сформулированные античными риториками.
2. Развитие различных видов красноречия в России.
3. Функции и средства коммуникативного контакта.
4. Специфика и функции ораторского монолога.
5. Приемы активизации внимания аудитории.

III. Примерные темы эссе

1. Культура речи специалиста по социальной работе.
2. Речевой этикет специалиста по социальной работе.
3. «Античная риторика на современный лад».
4. Мастерство публичного выступления в социальной работе.
5. Влияние стереотипов на общение с клиентом.
6. Межличностное общение специалиста по социальной работе с коллегами.
7. Специфика общения с «трудным» подростком.
8. Имидж специалиста по социальной работе.
9. Значение цвета в деловом общении.
10. Пространственная организация рабочего места специалиста по социальной работе.
11. Проблема быть услышанным.
12. Особенности интерпретации жестов в разных странах.
13. Значение Интернет - общения в социальной работе.
14. «Профилактика» чистоты речи специалиста по социальной работе.
15. Формы деловой коммуникации (на выбор).
16. Имидж специалиста по социальной работе в СМИ.

5. АКТИВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Ведение студентами рабочей тетради («творческий дневник»), в которой выполняются практические задания по дисциплине; доклады студентов; подготовка различных видов публичных выступлений.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ

Доска, мел, флипчатры, листы ватмана, фломастеры-маркеры, видеомagneтофон, телевизор

7. ЛИТЕРАТУРА

7.1 Основная

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. - Ростов -на - Дону, 1996.
2. Вельц Р.Я., Дорожкина Т.Н., Рузина Е.Г., Яковлева Е.А. Риторика. - Уфа, 1995.
3. Горянина В.А. Психология общения. - М., 2002.
4. Горячев М.Д. Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. – Самара, 1998.
5. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. - М., 1998.
6. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. - М.: Экономика, 1990.
7. Комли М. Учиться слушать: Азбука общения для работы с пожилыми людьми/Пер.с англ. - М.: Рандеву-АМ, 1999.
8. Кузнецов И.Н. Риторика. - М.: Амалфея, 2000.
9. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. - СПб, 2001.
10. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в России. - М.: Наука, 1995.
11. Миртов А.В. Умение говорить публично. - М., 2000.
12. Никитин В.А. Социальная работа: проблемы теории и подготовки специалистов. - М., 2002.
13. Основы публичной речи. Learning to Speak in Public. - М., 2000.
14. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. - СПб, 2001.
15. Рождественский Ю.В. Теория риторики. - М., 1997.
16. Технология социальной работы / Под ред. И.Г.Зайнышева. - М., 2000.
17. Технологии социальной работы / Под ред. Е.И.Холостовой. - М., 2002.
18. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. - М., 2001.

7.2. Дополнительная

1. Берков В.Ф., Яскевич Я.С. Культура диалога - Минск, 2002.
2. Вудкок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя - практика. -М., 1991.
3. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи. - М., 2002.
4. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. - М., 2000.
5. Ивин А.А. Риторика: искусство убеждать. - М., 2002.
6. Игровой артикуляционно-дикционный тренинг / Сост. М.Ю.Суркова. - Самара, 1997.
7. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. - М., 2000.

8. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. - М., 2000.
9. Миртов А.В. Умение говорить публично. - Тула, 2000.
10. Михальская А.К. Русский Сократ: Лекции по сравнительно-исторической риторике. - М.: Academia, 1996.
11. Мурашов А.А. Профессиональное общение: воздействие, взаимодействие, успех. - М., 2000.
12. Петрова Е. Знаки общения: визуальная психосемиотика. - М., 2001.
13. Розенталь Д.Э., Голуб И.Б. Секреты стилистики. Правила хорошей речи. - М., 1996.
14. Рогов Е.И. Психология общения. - М., 2001.
15. Стороженко З.С. Деловая риторика. - Самара, 1997.
16. Фадеева Е.И. Тайны имиджа. - М., 2002.
17. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. - М., 2002.
18. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М., 1995.
19. Холостова Е. Азбука общения с пожилыми людьми // Социальная работа. - 2002. - №1. - С.41- 43.
20. Щетинин М. Дыхательная гимнастика Стрельниковой. - М., 2000.
21. Крижановская Ю.С. Грамматика общения. - Л., 1990.

7.3. Словари

1. Агеенко Ф.Л., Зарва М.В. Словарь ударений для работников радио и телевидения. - М., 1984.
2. Ашукин Н.С., Ашукина М.Г. Крылатые слова. - М., 1987.
3. Колесников Н.П. Словарь омонимов русского языка. - М., Ростов-на-Дону, 1995.
4. Львов М.Р. Словарь антонимов русского языка. - М., 1988.
5. Орфоэпический словарь русского языка. - М., 1989.
6. Ожегов С.И. Словарь русского языка. - М., 1988.
7. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. - М., 1993.
8. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь трудностей русского языка. - М., 1987.
9. Словарь иностранных слов. - М., 1989.
10. Современный словарь иностранных слов. - М., 1993.
11. Словарь синонимов русского языка: В 2т. - Л., 1970 - 1971.
12. Трудности словоупотребления и варианты норм русского литературного языка. - Л., 1973.
13. Фразеологический словарь русского языка. - М., 1986.

8. ГЛОССАРИЙ

Арго – речь социально замкнутых групп.

Аттракция – возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Барьер коммуникативный – абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения.

Вербальный – устный, словесный.

Вербализация эмоций – сообщение партнеру по общению о своих чувствах и переживаниях в словесной форме.

Деловой уровень общения – уровень общения, на котором индивиды объединены интересами совместной деятельности, поиском средств повышения эффективности сотрудничества; доминирует Я-Вы контакт.

Деловая беседа – форма делового общения, предполагающая специально организованный предметный разговор, служащий цели решения профессионально значимых задач.

Деловое совещание – форма организованного целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями.

Диалект – территориальная разновидность языка.

Идентификация – опознание чего-либо, кого-либо, установление тождества объекта или личности; уподобление, отождествление индивида с кем-либо или чем-либо (группой, коллективом), помогающее ему успешно овладеть различными видами социальной действительности, усваивать свои нормы и ценности.

Имидж – целенаправленно формируемый, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы и т.п.

Интимно-личностный уровень общения – уровень общения, на котором целью общения является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии.

Кинесика – движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика, оформление внешности, почерк и т.д.

Код – язык или его разновидность (сленг, диалект, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта.

Коммуникабельность – способность, предрасположенность к общению, к установлению контактов и связей, психологическая совместимость, общительность.

Коммуникативное намерение – желание вступить в общение с другим человеком.

Коммуникация – прием и передача информации посредством знаков и символов.

Комплимент – небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе.

Контекст – обстоятельства, в которых происходит конкретное событие.

Критика – обсуждение чего-либо с целью дать оценку.

Культура речи – совокупность качеств речи, которые оказывают эффективное воздействие на адресата с учетом обстановки общения и в соответствии с поставленной задачей.

Лексикон – словарь; запас слов, выражений.

Лидерство – способность влиять на других.

Личное влияние – способность воздействовать на другого человека с целью изменения его поведения, взглядов, мотивов, характера и т.д.

Манипулирование – сложное, запутанное действие; система приемов и способов воздействия на сознание с целью навязывания каких-либо идей или введения в заблуждение; всякий прием, с помощью которого хотят облегчить общение для себя или затруднить его для партнера.

Межличностные отношения – система установок, ориентаций и ожиданий членов группы относительно друг друга, определяющихся содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей.

Мимика – выразительные движения лица, отображающие чувства, отношения человека.

Невербальная коммуникация – взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.

Норма литературного языка – единообразное, образцовое, общепризнанное употребление элементов языка (слов, словосочетаний, предложений) принятое употребление языковых средств; правила использования речевых средств в определенный период развития литературного языка.

Общение – процесс установления и развития контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; яркий показатель умения общающихся понять и объективно оценить друг друга; самостоятельная и специфическая форма активности субъекта.

Проксемика – пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.

Речь – использование языка в коммуникативных целях.

Речевая деятельность – специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай деятельности общения.

Речевая коммуникация – информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.

Речевое общение – процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевой акт – элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.

Речевое поведение – использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций; совокупность речевых поступков.

Риторика – теория и искусство красноречия; теория и мастерство целесообразной, воздействующей, гармонизирующей речи.

Реципиент – субъект, воспринимающий адресованное ему сообщение, реагирующий на сообщение.

Сленг – слой лексики, не совпадающий с нормой литературного языка.

Социально ориентированное общение - общение людей как представителей тех или иных групп (возрастных, профессиональных и т.д.); определяющим фактором в таком общении является групповая принадлежность или ролевая позиция.

Социально-ролевой уровень общения - уровень общения, на котором от человека ожидается выполнение определенной ролевой функции, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя и своего статуса; общение носит, как правило, анонимный характер.

Стиль общения – индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях его взаимодействия.

Такесика – невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия; включает разнообразные прикосновения.

Тембр – акустическая окраска или характер голоса.

Успешность общения – процесс достижения и сохранения с партнером социально-психологического контакта в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития.

Фатическое речевое поведение – речевое поведение, направленное на поддержание разговора; осуществляется в виде обмена репликами, содержание которых ассоциативно связано друг с другом.

Эмпатия – способность эмоционального сопереживания другому.

Этикет – принятые, установленные правила поведения, формы общения.

Эффективная коммуникация – коммуникация, которая обеспечивает продвижение в решении проблем с использованием наиболее оптимальных средств благодаря достижению взаимопонимания между партнерами по общению.

РЕЧЕВОЙ ДИКЦИОННЫЙ ТРЕНИНГ

*Читайте текст, стараясь экономно распределять выдох.
Дыхание добирайте только в конце строчки.*

Твердо запомни, что, прежде, чем слово начать в упражнении,
Следует клетку грудную расширить слегка и при этом
Низ живота подобрать для опоры дыханью и звуку.
Плечи во время дыханья должны быть в покое, недвижны.
Каждую строчку стихов говори на одном выдыханьи.
И последи, чтобы грудь не сжималась в течение речи,
Так как при выходе движется только одна диафрагма.
Чтение окончив строки, не спеши с переходом к дальнейшей:
Выдержи паузу краткую в темпе стиха, в то же время
Воздух сдержи на мгновение, затем уже чтение продолжи.
Чутко следи, чтобы каждое слово услышано было:
Помни о дикции ясной и густой на звуках согласных;
Рот не ленись открывать, чтоб для голоса путь был свободен;
Голоса звук не глуши придыхательным тусклым оттенком-
Голос и в тихом звучаньи должен хранить металличность.
Прежде чем брать упражненья на темп, высоту и на громкость,
Нужно вниманье направить на ровность, устойчивость звука:
Пристально слушать, чтоб голос нигде не дрожал, не качался,
Выдох веди экономно- с расчетом на целую строчку.
Собранность, звонкость, полетность, устойчивость,
медленность, плавность-
Вот что внимательным слухом сначала ищи в упражнении.

Читайте текст вслух, скандируя по слогам, в ритме человека, прыгающего со скакалкой.

Со скакалкой я скачу,
Научиться я хочу
Так владеть дыханьем, чтобы
Звук держать оно могло бы,
Глубоко, ритмично было
И меня не подводило.
Я скачу без передышки
И не чувствую одышки,
Голос звучен, льется ровно,

И не прыгаю я словно.
Раз-два!
Раз-два!
Раз!
Можно прыгать целый час!

Читайте вслух отрывок из романа А.С. Пушкина «Евгений Онегин», добивая дыхание, где необходимо.

... по Тверской
Возок несется чрез ухабы.
Мелькают мимо будки, бабы,
Мальчишки, лавки, фонари,
Дворцы, сады, монастыри,
Бухарцы, сани, огороды,
Купцы, лачужки, мужики,
Бульвары, башни, казаки,
Аптеки, магазины, люди,
Балконы, львы на воротах
И стаи галок на крестах.

Медленно, отчетливо выговаривая каждый звук, прочитайте скроговорки; затем повторите несколько раз, убыстряя темп речи.

- Бык тупогуб, тупогубенький бычок; у быка бела губа была тупа.
- Пол погреба репы, полколпака гороха.
- Инцидент с интендантом.
- Полили ли лилию, видели ли Лилию?
- Попытка не пытка.
- Ткет ткач ткани на платки Тани.
- Шагал шакал с кошелкой, нашел кушак из шелка.
- Шакал шагал, шакал скакал.
- Купи кипу пик. Пик кипу купи.
- Либретто «Риголетто».
- Около кола колокола.
- Чешуйки у щучки, щетинка у чушки.
- Тятя чуть чего-Тютчева читает.
- Сыворотка из-под простокваши.
- Клара – краля кралась к ларю.
- Шла Саша по шоссе и сосала сушку.
- Тридцать три корабля лавировали-лавировали, да не вылавировали.
- Дробью по перепелам да по тетеревам.
- Хохлатые хохотушки хохотом хохотали.
- Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет.
- Осип осип. Архип охрип. Архип осип. Осип охрип.

- Рапортовал, да не дорапортовался.
- Дорапортовывал, да зарапортовался.
- Расскажите про покупки! - Про какие про покупки? - Про покупки, про покупки, про покупочки мои.
- Сшит колпак не по-колпаковски, вылит колокол не по-колоколовски.
- Надо колпак переколпаковать, надо колокол переколоковать.
- Крыса в риге грызла рис.
- Маша мыла Милу с мылом.
- Король - орел, орел - король.
- Верзила Вавило весело орудовал вилами.
- Фараонов фаворит на сапфир сменял нефрит.
- Рад кавалергард, что едет на парад, парад кавалергардов, все кавалергарды в кокардах.
- Брит Клим - брат, брит Глеб - брат, брат Игнат бородат.
- Дал Дрон Дарье в дар арфу.
- От топыта копыт пыль по полю летит.

Читайте стихотворение вслух, постепенно понижая голос, можете «дирижировать» при этом руками. Последние 6 строк должны звучать в грудном регистре.

Чтоб овладеть грудным регистром,
 Я становлюсь аквалангистом.
 Сейчас начну я опускаться.
 Мой голос будет отражаться
 И в резонаторе грудном
 И непременно в головном.
 Все ниже опускаюсь!
 Ниже!
 А дно морское ближе...
 ближе...
 И вот уж в царстве я подводном!
 Хоть погрузился глубоко,
 Но голосом грудным, свободным
 Распоряжаюсь я легко,
 Чтоб овладеть грудным регистром,
 Полезно стать «аквалангистом».

Прочитайте стихотворение В. Брюсова, добиваясь ясного и выразительного звучания; обратите внимание на свою дикцию, дыхание, интонацию.

Перекидываемые, опрокидываемые,
 Разозлились, разбесились белоусые угри.
 Вниз отбрасываемые, кверху вскидываемые,
 Расплетались и сплетались от зари до зари.

Змеи вздрагивающие, змеи взвизгивающие,
Что за пляску, что за сказку вы затеяли во мгле?
Мглами взвихриваемыми путь забрызгивающие,
Вы закрыли, заслонили все фарватеры к земле.
Тьмами всасывающими опоясываемые,
Заметались, затерявшись в океане корабли,
С неудерживаемостью перебрасываемые,
Водозмеи, огнезмеи их в пучину завлекли.
Чем обманываете вы? Не стремительностями ли
Изгибаний, извиваний длинновытянутых тел?
И заласкиваете вы не медлительностями ли
Ласк пьянящих, уводящих в неизведанный предел?

Читайте текст сначала медленно, а затем убыстрьте темп речи.

Темп речи убыстрять учусь,
Сейчас три круга я промчусь.
Вот в первый круг пустился я,
Хоть речь и быстрая моя,
Но до предела далеко,
Я говорю слова легко
И на пути не оговорки,
В том помогли скороговорки.
Вот в круг вступил теперь второй,
Ускорился темп речи мой,
Все собранней, короче слово,
Точна предельно мысль моя,
А интонация готова
Все выразить, что вижу я.
Вот третий круг еще быстрее,
Чтоб финиша достичь скорее!
Слова строчат из пулемета:
«Тра -та - та- та!» Язык наметан,
Весь речевой мой аппарат,
Готовый к бою, только рад,
Когда пред ним трудней задача.
Тренировался - есть удача!
Кто ж тренингом пренебрегал,
Тот в мастерстве своем отстал!

ТЕСТ «Эффективность руководства»

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Стремитесь ли вы к использованию в работе новейших достижений в своей профессиональной области?
2. Стремитесь ли вы сотрудничать с другими людьми?
3. Вы говорите с сотрудниками кратко, ясно и вежливо?
4. Поясняете ли вы причины, заставившие вас принять то или иное решение?
5. Доверяют ли вам коллеги?
6. Вовлекаете ли вы всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т. д.
7. Поощряете ли вы коллег проявлять инициативу, вносить предложения и замечания?
8. Помните ли вы имена всех людей, с которыми общаетесь?
9. Предоставляете ли вы свободу действий исполнителям в достижении поставленной цели?
10. Контролируете ли вы ход выполнения задания?
11. Помогаете ли вы коллегам только тогда, когда они об этом просят?
12. Выражаете ли вы свою благодарность коллеге за каждую хорошо выполненную работу?
13. Стремитесь ли вы найти в людях лучшие качества?
14. Знаете ли вы, как эффективно можно использовать возможности каждого коллеги?
15. Знаете ли вы интересы и устремления ваших коллег?
16. Умеете ли вы быть внимательным слушателем?
17. Благодарите ли вы коллегу в присутствии его товарищей по работе?
18. Делаете ли вы критические замечания своим коллегам наедине?
19. Отмечаете ли вы хорошую работу своего коллектива в докладе вышестоящему руководителю?
20. Доверяете ли вы своим коллегам?
21. Стремитесь ли вы дать сотрудникам всю информацию, которую получаете сами по административным и управленческим каналам?

22. Поясните ли вы коллеге значение результатов его труда в соответствии с целями учреждения, социальной сферы?
23. Оставляете ли вы время себе и коллегам для планирования работы?
24. Есть ли у вас план самосовершенствования, по крайней мере, на один год вперед?
25. Существует ли план повышения квалификации персонала в соответствии с требованиями времени?
26. Читаете ли вы регулярно специальную литературу?
27. Имеете ли вы достаточно большую библиотеку по специальности?
28. Заботитесь ли вы о состоянии своего здоровья и работоспособности?
29. Любите ли вы выполнять сложную, но интересную работу?
30. Эффективно ли вы проводите беседы со своими коллегами по вопросам улучшения их работы?
31. Знаете ли вы, какие качества работника должны быть в центре внимания при приеме на работу?
32. Занимаетесь ли вы с готовностью проблемами, вопросами и жалобами своих коллег?
33. Держите ли вы определенную дистанцию с подчиненными?
34. Относитесь ли вы к сотрудникам с пониманием и уважением?
35. Вы уверены в себе?
36. Хорошо ли вы знаете свои сильные и слабые стороны?
37. Часто ли вы применяете оригинальный творческий подход в принятии управленческих решений?
38. Регулярно ли вы повышаете свою квалификацию на специальных курсах, семинарах?
39. Достаточно ли вы гибки в своем поведении, в отношениях с людьми?
40. Готовы ли вы изменить стиль своего руководства с целью повышения его эффективности?

Подсчитайте, пожалуйста, количество ответов «да» и «нет».

РЕЗУЛЬТАТ

Поскольку вопросы являлись критериями успешного руководства, все 40 вопросов предполагали ответ «да». 40 «да» - результат идеального, высшего управленческого потенциала. Как всякий идеал, он практически недостижим, если вы были искренни и не пытались представить себя в более выгодном свете.

Важно отметить, сколько вы дали ответов «нет» и на какие именно вопросы. Здесь ваши слабые места.

Какой результат – соотношение «да» и «нет» - считается оптимальным? Это зависит от уровня ваших требований к себе.

Хороший управленческий потенциал характеризуют больше 33-х ответов «да».

ТЕСТ «УМЕНИЕ СЛУШАТЬ»

Как вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника? Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать, и дальше слушать уже неинтересно.
2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.
3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.
4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.
5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.
6. Если тема мне неинтересна, я стараюсь перевести разговор в другое русло.
7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.
8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.
9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.
10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.
11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.
12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.
14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.
17. В разговоре я чаще говорю собеседнику «да» (выражая понимание), чем «нет».
18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
19. Люди охотно беседуют со мной.
20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу свое мнение.
21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.
23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.

26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

КЛЮЧ

Вы получаете по 1 баллу за ответ «да» на вопросы: 2,3,4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30. Также вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 1, 5,6,7,8,11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25,27,28. Подсчитайте сумму баллов.

РЕЗУЛЬТАТ

25 - 30 баллов. Вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у вас есть, чему поучиться. Надеемся, вы объективно и честно оценили умение слушать.

20 - 24 балла. Вы – хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки (сравните свои ответы с оценками ключа). Желаем успехов в овладении этим искусством.

15 - 19 баллов. Вероятно, вы считаете себя хорошим слушателем, но вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают вам овладеть искусством слушания.

10 - 14 баллов. Вас следует отнести к людям, плохо умеющим слушать. Кое-что вы делаете правильно, и это позволяет вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше вы делаете неправильно, и это отталкивает ваших собеседников.

Менее 9 баллов. Вы не умеете слушать других людей. Советуем внимательно проанализировать свои ошибки, сверяя свои ответы с оценками ключа. Неумение слушать лишает вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству. Не лучше ли измениться?

ТЕСТ «Ваш стиль работы с документами»

Группа 1

1. Когда у меня много неотложной работы, я часто откладываю новые бумаги в сторону.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
2. Когда я не слишком загружен прочими делами, я обрабатываю большую часть бумаг сам.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
3. Я сам разбираю корреспонденцию, потому что больше с ней никто не справится, а вид непрочитанных бумаг меня раздражает.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так

Группа 2

1. Мне приходится преодолевать внутреннее сопротивление, когда я поручаю подчиненному подготовить за себя важный документ.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
2. Большую часть документации по менее важным вопросам готовят мои подчиненные.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
3. Я обращаюсь за помощью к другим только тогда, когда возможность служебных неприятностей становится весьма реальной.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так

Группа 3

1. Меня раздражает, что приходится тратить время на бумажную рутину, и когда я занят, бумаги отодвигаются в сторону.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
2. Я не считаю себя обязанным отвечать на каждую бумажку, адресованную мне.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
3. Я не считаю, что объем и характер служебной переписки отражает успешность моей работы и мое положение в нашей организации.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так

Группа 4

1. Когда я сталкиваюсь с кризисной ситуацией, мне не хватает времени, чтобы зафиксировать ее в документах.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
2. Лишь мысль об увольнении может заставить меня дописать служебный доклад.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так
3. Пока у меня есть более важные дела, я откладываю рутинную документацию в сторону.
 - а) совершенно справедливо
 - б) пожалуй справедливо
 - в) не совсем так
 - г) совершенно не так

КЛЮЧ

За каждый ответ «совершенно справедливо» полагается 3 балла; за «пожалуй, справедливо» - 2; за «не совсем так» - 1; за «совершенно не так» - 0 баллов. Подсчитайте набранные вами баллы.

РЕЗУЛЬТАТ

Если вы набрали **по первой группе 1 и более баллов**, то вы, скорее всего, «суперисполнитель», а потому склонны делать сами большую, чем необходимо, долю бумажной работы, недогружая своих подчиненных. Если вы к тому же набрали немало очков (5 и более) по четвертой группе, то значит вам присущи еще и черты «волокичка». Это означает, что ваша репутация и карьера под угрозой. Правда, кое-кому из высшего начальства нравится ваша постоянная занятость, но ярлык «истого служаки» отнюдь не гарантирует продвижения по службе и уважения коллег и подчиненных.

Если вы набрали **7 и более баллов по второй группе**, то вы, скорее всего, «расшифровщик». Конечно, делегирование обязанностей – одно из важнейших правил современной науки об управлении, и оно может значительно облегчить вам работу, естественно, если делегировать правильно. Между тем, многие руководители, увлекаясь делегированием, забывают о необходимости постоянно учить и контролировать тех, кому они передают те или иные задания. Это нередко ставит под удар их самих – в конечном счете за все несет ответственность руководитель. Конечно, со временем вы овладеете искусством делегирования, но лучше сократить данный процесс, проштудировав литературу по вопросам управления.

Если вы набрали **7 и более баллов по третьей группе**, значит, вам присущи черты «антибюрократа» и вы склонны игнорировать важность бумажной работы. Такие привычки могут дорого обойтись, если в вашей организации объем бумажной работы велик и ей придается большое значение. Поэтому вам стоит либо пересмотреть свое отношение к «бумажкам», либо поискать себе место в организации, где бумажной работы меньше.

Наконец, если **по четвертой группе вы набрали 3 балла и менее**, то вы относитесь к бумажной работе слишком истово, забывая, что есть дела более важные, требующие вашего личного присутствия. Если же вы набрали по этой группе 7 и более баллов, значит в вас, наоборот, слишком много от «волокичка» и вы обречены постоянно выслушивать упреки начальства за задержку различных документов. Выручить вас могут лишь более дифференцированный подход к входящей документации и более широкое использование делегирования.

Если количество баллов, набранное вами **по всем четырем группам** вопросов, примерно одинаково колеблется в границах 3 - 5, то это свидетельствует о разумном отношении к бумажной работе и отсутствии у вас ярко выраженных черт «бумажных неудачников».

Это, конечно, приятно, но все же справляться с тем объемом бумаг, которые к вам поступают каждый день, все равно трудно.

ТЕСТ

1. Использование языка в коммуникативных целях – это

- а. Речь
- б. Проксемика
- в. Лингвистика
- г. Орфография

2. Речевое поведение, направленное на поддержание разговора называется

- а. Фатическим
- б. Экспрессивным
- в. Подбадривающим
- г. Заинтересованным

3. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого можно определить как

- а. Аттракция
- б. Телепатия
- в. Идентификация

4. Способность эмоционального сопереживания другому – это

- а. Эмпатия
- б. Рефлексия
- в. Толерантность

5. Уровень общения, на котором индивиды объединены интересами совместной деятельности, поиском средств повышения эффективности сотрудничества называется

- а. Деловой
- б. Бытовой
- в. Светский
- г. Высокий

6. Форма делового общения, предполагающая специально организованный предметный разговор, служащий цели решения профессионально значимых задач – это

- а. Деловая беседа
- б. Презентация
- в. Деловая корреспонденция

7. Умение молчать, внимательно слушать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями является :

- а. Нереплексивным слушанием
- б. Рефлексивным слушанием
- в. Эмпатическим слушанием

8. Друзья мои, внушайте людям веру

И чаще говорите «добрый день».

И следуйте хорошему примеру-

Продляйте добрым словом жизнь людей.

О чем идет речь в данном стихотворении?

- а. О соблюдении правил бонтона
- б. Об имидже
- в. О личном влиянии

9. Стиль общения – это

- а. Индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях его взаимодействия
- б. Общение людей как представителей тех или иных групп (возрастных, профессиональных и т.д)
- в. Уровень общения, на котором от человека ожидается выполнение определенной ролевой функции, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя и своего статуса

10. Культура речи – это

- а. Совокупность качеств речи, которые оказывают эффективное воздействие на адресата с учетом обстановки общения и в соответствии с поставленной задачей
- б. Возможность проявить свои речевые возможности
- в. сообщение партнеру по общению о своих чувствах и переживаниях в словесной форме
- г. Форма организованного целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями

11. «Канцелярит» как процветающий в литературе (30-е г. XX в.) стиль описывается К.И. Чуковским в произведении (укажите название):

- а. «Живой как жизнь»
- б. «Родная речь»
- в. «Психология делового общения»

12. «Есть только два искусства, способные поставить человека на высшую ступень почета - это искусство полководца и ...». О чем искусстве еще идет речь в высказывании Цицерона?

- а. Оратора
- б. Врача
- в. Специалиста по социальной работе
- г. Политика

13. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное (...) эффективно общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения. Вставьте пропущенное слово.

- а. Препятствие
- б. Сообщение
- в. Оpozнание чего-либо, кого-либо, установление тождества объекта или личности в процессе
- г. Желание

14. Сложное, запутанное действие; система приемов и способов воздействия на сознание с целью навязывания каких-либо идей или введения в заблуждение; всякий прием, с помощью которого хотят облегчить общение для себя или затруднить его для партнера. О чем идет речь?

- а. О манипулировании
- б. О мимики
- в. О нормах литературного языка
- г. О реципиентах

15. Способность влиять на других - это

- а. Лидерство
- б. Критика
- в. Complимент

Печатается в авторской редакции
Компьютерная верстка, макет Т.В. Кондратьева

Подписано в печать 17.04.06. Формат 60x84/16. Бумага офсетная.
Усл.-печ. л.; уч.-изд. л.. Гарнитура Times.
Тираж 150 экз. Заказ №
Издательство «Самарский университет», 443011, г. Самара, ул. Акад. Павлова, 1.
Т. 334-54-23.
Отпечатано на УОП СамГУ