



***Тренинг делового
(профессионального)
общения
Суховершина Ю.В.***

Соавторы:

***Тихомирова Е.П.,
Скоромная Ю.Е.***

Москва
Трикта
2006

В настоящем пособии представлен набор методик (техник), упражнений и деловых игр для проведения тренинга делового (профессионального) общения. Они могут быть использованы в групповой психологической работе со студентами средних профессиональных и высших учебных заведений. Предложенные материалы прошли апробацию в деятельности службы практической психологии Московского открытого социального университета. Пособие рекомендуется для практических психологов, работающих в системе образования, студентов и аспирантов-психологов.



Содержание

• Введение	3
• Глава 1. Деловое общение	5
• 1.1. Анализ делового общения.....	6
• Упражнения.....	10
• 1.2. Навыки установления делового контакта.....	14
• 1.3. Выработка навыков активного слушания.....	36
• Упражнения.....	46
• 1.5. Формирование навыков риторики (ораторского искусства).....	59
• 1.6. Развитие навыка аргументации.....	77
• Упражнения.....	83
• 1.7. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера.....	86
• Упражнения.....	87
• Принятие решения и завершение общения.....	93
• Упражнения.....	95
• Глава 2. Особенности видов делового общения	100
• 2.1. Составление сообщения.....	100
• 2.2. Выступление (на совещании).....	104
• Упражнения.....	106
• Общение по телефону.....	109
• Упражнения.....	111
• 2.4. Переговоры.....	114
• Упражнения.....	118
• Глава 3. Завершение тренинга общения	121
• Упражнения.....	122
• Список использованной литературы	125

Упражнение “Знакомство”

Цели:

- Формирование и развитие навыков активного слушания;
- Знакомство с основными техниками активного слушания;

Мы обычно слушаем не столько другого человека, сколько свои собственные мысли и чувства, которые возникают у нас в ответ на сообщение партнера. Мы мало понимаем из того, что говорит партнер, потому что думаем: «А, что я могу сделать, чем ему помочь?» или «Он сам виноват!», или «А, что из этого следует?» В результате партнер говорит о своем, а мы думаем о своем. Умение слушать помогает нам самим развиваться духовно. «Я увидел, как меня обогащает, когда люди передают мне свои чувства и образы» (К. Роджерс.)

Каждый участник круга должен представиться. Для этого он называет свое имя, а потом два личностных качества, которые помогают ему слушать партнера, и два других качества, которые мешают слушать партнера. После того, как первый участник представился, следующий должен дословно повторить, что сказал его коллега, а потом уже представиться сам. Третий участник должен повторить то, что предшествующий участник сказал о себе, а потом уже назвать собственные качества, и так далее, пока вся группа не представится. После этого проводится опрос каждого из участников круга: что было легче-повторить слова другого человека или говорить о себе.

В процессе данного обсуждения у некоторых участников возникает осознание тех проблем, которые мешают внимательно выслушать партнера.

Вариант для самостоятельной работы.

Попробуйте осознать 5-6 качеств, которые помогают и, наоборот, мешают вам слушать других людей.

Упражнение «Испорченный телефон»

Цели:

- **Формирование и развитие навыков активного слушания;**
- **Знакомство с основными техниками активного слушания;**

Выбирается 5 человек из группы- непосредственных участников упражнения. Им сообщается, что в группе будет зачитан текст, который они должны будут передавать друг другу по памяти, не давая никаких записей и пометок. После этого в кругу остается только один из пятерых, а четверо выходят за дверь. Ему зачитывают текст. Потом приглашается второй участник. Первый сообщает все, что запомнил. Затем приглашается следующий и так далее, пока текст не повторит последний, пятый участник.

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки и искажение смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок. Они отмечают, что мешает услышать партнера слишком большое внимание к деталям, неспособность структурировать информацию, привнесение собственных интерпретаций.

После того как группа приходит к выводу, что умение слушать необходимо тренировать, ведущий переходит к обобщению и инструктированию.





Благодарю за внимание!!!