

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»

М. А. Измайлова

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

4-е издание

МОСКВА
2011

УДК 651
ББК 650.050.2
ИЗ7

Автор:

М. А. Измайлова — доктор экономических наук, доцент кафедры маркетинга и рекламы Российского университета кооперации.

Рецензенты:

Л. М. Королев — доктор психологических наук, доцент Военно-воздушной академии им. Ю. А. Гагарина;

Л. Н. Конягина — кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики, психологии и культурологии Российского университета кооперации.

Измайлова М. А.

ИЗ7 Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. — 4-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. — 252 с.

ISBN 978-5-394-01269-3

Настоящее учебное пособие обобщает теоретический, методологический и практический материал в области делового общения.

В нем освещены вопросы коммуникативной компетентности современного специалиста, всесторонне рассмотрены феномен «общение», вербальные и невербальные средства коммуникации, раскрыты коммуникативные барьеры и правила их преодоления, рассмотрены формы деловой коммуникации (включая деловую беседу, совещание, переговоры, публичное выступление), приложены особенности телефонного общения и деловой переписки, затронуты проблемы конфликтности в деловой среде.

Для преподавателей и студентов вузов и всех, кто интересуется проблемами делового общения.

УДК 651
ББК 650.050.2

ISBN 978-5-394-01269-3

© Измайлова М. А., 2008

Содержание

Введение	5
1. Коммуникативная компетентность специалиста	8
2. Коммуникативные барьеры и проблема конфликтности в деловой среде	30
3. Вербальные средства делового общения	50
4. Невербальные средства общения	68
5. Деловая беседа как форма деловой коммуникации	85
6. Совещание как форма деловой коммуникации	109
7. Деловая беседа по телефону	126
8. Публичное выступление	148
9. Деловое письмо	164
Литература	182
Приложения:	
Приложение 1. Тесты для самодиагностики	185
Коммуникативные и организаторские способности	185
Уровень вашей общительности (тест В. Ф. Ряховского)	188
Общительны ли вы?	191
Ваш стиль делового общения	193
Ведущая репрезентативная система	197
Уровень вашей конфликтности	202
Конфликтная ли вы личность?	204
Ваш способ реагирования в конфликте	207
Насколько вы общительны? робки? контактны?	211

Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)	213
Умеете ли вы слушать?	215
Какой вы собеседник?	216
Умеете ли вы вести диалог?	218
Умеете ли вести деловое обсуждение?	220
Умеете ли вы реагировать на входящие звонки?	223
Обаятельны ли вы?	225
Приложение 2. Практические советы и рекомендации	227
Приложение 3. Тренинги и упражнения	244

Введение

Общение является атрибутивным свойством человека, основным способом его жизнедеятельности в обществе. Реализуя свои материальные и духовные потребности, человек посредством общения вступает в разного рода отношения — производственные, политические, идеологические, нравственные и т. д. Умение строить отношения с людьми, находить к ним подход, расположить их к себе нужно каждому человеку, в том числе и в области профессиональной деятельности. Современные условия предъявляют новые требования к молодому специалисту. Он должен уметь: продуктивно общаться с людьми, психологически грамотно общаться с коллегами, преодолевать коммуникативные барьеры; выполнять коллективную работу, располагать к себе людей; уметь, учитывая индивидуальные особенности каждого, обеспечивать эффективную коммуникацию членов группы для достижения цели; быть готовым к возможным конфликтным ситуациям в коллективе и к их устранению путем преобразования энергии межличностных или групповых противодействий в энергию действия в интересах решения стоящих задач.

Формирование и развитие данных умений актуализирует необходимость всестороннего изучения феномена общения: и как процесса взаимодействия людей, и как информационного процесса, и как отношения людей друг к другу, и как процесса их взаимного влияния друг на друга, и как процесса их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга.

Решение вышеназванных задач, несомненно, важных в области профессиональной подготовки будущих специалистов, определяет содержание дисциплины “Деловое общение” и данного учебного пособия.