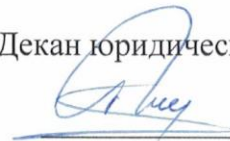


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра социального и семейного законодательства

УТВЕРЖДАЮ

Декан юридического факультета



А.В. Иванчин

«24» мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
«Основы делового общения в юриспруденции»

Направление подготовки
40.04.01 Юриспруденция

Направленность (профиль)
«Гражданское, трудовое и финансовое право»;
«Уголовное право и его применение»

Форма обучения
очная, очно-заочная, заочная

Программа одобрена
на заседании кафедры
(протокол от 12 апреля 2023 г. № 5)

Программа одобрена НМК
юридического факультета
(протокол от 4 мая 2023 г. № 3)

Ярославль
2023

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) «Основы делового общения в юриспруденции» являются:

- Сообщение новых сведений о правилах и принципах эффективного делового общения, совершенствование знаний и умений магистрантов из области культуры речевого поведения и этики профессионального общения;
- знакомство студентов с профессионально значимыми речевыми жанрами в области юриспруденции;
- обеспечение на основе общей коммуникативной компетентности основ профессионально ориентированного поведения в ситуации публичной коммуникации
- совершенствование у магистрантов умений, связанных с текстовой деятельностью в письменной и устной монологической и диалогической форме; совершенствование инструментальных умений, связанных с подготовкой профессионально значимых речевых жанров.

2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры образовательной программы

Данная дисциплина относится к обязательной части образовательной программы. В рамках данной дисциплины закладываются основы знаний и умений из области профессиональной коммуникации, которые будут востребованы в дальнейшем в профессионально значимых курсах по юриспруденции. При усвоении данной дисциплины необходимыми можно считать знания по основам ораторского искусства юриста и профессиональной этике, полученные студентами на предыдущем уровне профессионального обучения; готовность обучающихся в магистратуре к самостоятельным опытам по анализу ситуаций деловой коммуникации и созданию текстов разной стилистической и жанровой разновидности, обслуживающих профессиональную сферу общения.

Данная дисциплина предполагает введение основных понятий, знание которых обеспечивает эффективную устную и письменную деловую коммуникацию. В первую очередь, это знания правил и принципов эффективного делового общения, вербальных и невербальных средств и способов речевого воздействия, особенностей русского делового этикета. Система тренинговых занятий, составляющих основу курса, позволяет формировать комплекс коммуникативных умений и навыков, способствующих бесконфликтному общению в деловой сфере. К такого рода навыкам и умениям можно отнести умение выстраивать эффективную коммуникацию с учетом требований разных жанров, умение активно слушать, умение ставить, планировать и решать коммуникативные задачи в деловой сфере; грамотно и целенаправленно готовить документы, обслуживающие деловую сферу общения в юриспруденции.

Формируемые дисциплиной «Основы делового общения в юриспруденции» компетенции необходимы для успешной профессиональной деятельности в ходе производственной практики и последующей самостоятельной профессиональной деятельности юриста.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП магистратуры

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения Компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Универсальные компетенции		

<p><i>Коммуникация</i></p> <p>УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>И-УК-4.1 – Грамотно осуществляет устную коммуникацию на русском языке и иностранном(ых) языке(ах) в рамках академического и профессионального взаимодействия, выбирая оптимальные стиль и средства делового общения</p>	<p>Знает виды, формы и особенности устной коммуникации на русском языке и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Умеет использовать средства устной коммуникации для корректного и успешного ведения деловых совещаний, переговоров, встреч, взаимодействия в академической сфере</p> <p>Владеет навыками использования различных видов и форм устной коммуникации в деловой и академической сферах</p>
	<p>И-УК-4.2 – Ведет деловую переписку на русском языке; составляет деловые документы различного типа – на основе требований к стилистике, особенностям содержания и структуры каждого документа</p>	<p>Знает виды и формы письменной коммуникации на русском языке и иностранном(ых) языке(ах), типы, структуру, содержание и стилистику деловых документов</p> <p>Умеет воспринимать, анализировать и использовать письменную деловую информацию, осуществлять письменную деловую коммуникацию</p> <p>Владеет навыками письменной деловой коммуникации</p>
<p><i>Межкультурное взаимодействие</i></p> <p>УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>И-УК-5.1 – Анализирует события и явления с учетом культурного и идеологического многообразия, сущности и тенденций развития цивилизационных процессов</p>	<p>Знает закономерности и особенности развития различных культур и цивилизационных процессов, специфику менталитета представителей той или иной культуры и способов коммуникации с ними</p> <p>Умеет понимать и воспринимать разнообразие общества, тех или иных культур, современные цивилизационные контексты – в целях корректного межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеет навыками анализа различных типов мировоззрения, культур, тенденций цивилизационных процессов, навыками уважительного отношения к личности, независимо от ее культурной, этнической, конфессиональной принадлежности – в процессе межкультурного взаимодействия</p>
<p><i>Юридическая аргументация</i></p> <p>ОПК-4 – Способен письменно и устно аргументировать правовую позицию по делу, в том числе в состязательных процессах</p>	<p>И-ОПК-4.1 – Выстраивает в письменной и устной форме свою правовую позицию, в том числе в состязательных процессах, – на основе системной аргументации</p>	<p>Знает законодательство, подлежащее применению, теорию и практику правоприменительной деятельности и правоприменительную практику по соответствующей категории юридических дел, формы и способы юридической аргументации и контраргументации</p> <p>Умеет письменно и устно выстраивать свою правовую позицию по</p>

		<p>делу, аргументировать ее, отстаивать в состязательном процессе по делу</p> <p>Владеет навыками построения своей правовой позиции по делу, ее аргументирования и отстаивания в письменной и устной форме, в том числе в состязательном процессе</p>
<p><i>Профессиональная этика</i></p> <p>ОПК-6 – Способен обеспечивать соблюдение принципов этики юриста, в том числе принимать меры по профилактике коррупции и пресечению коррупционных (иных) правонарушений</p>	<p>И-ОПК-6.1 – Соблюдает принципы и правила профессиональной юридической этики, принимает меры по профилактике коррупции и пресечению коррупционных и иных правонарушений</p>	<p>Знает систему моральных норм и нравственных ценностей российского общества и современной цивилизации в целом, принципы и правила профессиональной юридической этики, понимает их значение для профессии юриста; способы профилактики, обнаружения и пресечения правонарушений, в том числе коррупционного поведения</p> <p>Умеет осуществлять свою профессиональную деятельность в соответствии с принципами и правилами профессиональной этики и норм морали в целом, осуществлять профилактику правонарушений, в том числе коррупционного характера, их выявление и пресечение</p> <p>Владеет навыками профессионально этичного поведения, добросовестного исполнения своих профессиональных обязанностей, уважительного отношения к правам и интересам субъектов права, активного противодействия правонарушениям, в том числе коррупционного характера</p>
<p><i>Информационные технологии</i></p> <p>ОПК-7 – Способен применять информационные технологии и использовать правовые базы данных для решения задач профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности</p>	<p>И-ОПК-7.1 – осуществляет подбор юридически значимой информации с использованием оптимальных информационных технологий и необходимых правовых баз данных для решения профессиональных задач</p>	<p>Знает систему информационных ресурсов, формы и способы их функционирования, особенности их применения к различным видам профессиональной юридической деятельности</p> <p>Умеет формировать и использовать оптимальный набор информационных ресурсов для решения профессиональных задач</p> <p>Владеет навыками получения и эффективного использования информационных ресурсов</p>

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетн.ед., 72 акад. часов.

Очная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную ра- боту студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемо- сти Форма промежуточ- ной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Законы и правила успешного про- фессионального общения; тради- ции русского делового этикета.	2	1	2				8	Задание для самостоятельной работы. Опрос.
2	Особенности письменной дело- вой речи. Классификация доку- ментов; структура и язык доку- ментов	2		4				8	Контрольная работа Опрос.
3	Устные жанры деловой речи: де- ловые телефонные переговоры, собеседование при трудоустрой- стве, деловые переговоры, сове- щание	2		2		1		8	Контрольная работа (Тест) Индивидуальные сообще- ния на основе реферирования.
4	Языковой паспорт говорящего и его роль в общении Общение и ролевое поведение. Коммуника- тивные позиции и роли. Имидж. Речевые игры и общение	2		2		1		8	Самостоятельная работа. Анализ профессиональных кейс-ситуаций (тренинг).
5	Деловой диалог и полилог. Дело- вые переговоры. Жанры деловой документации, обслуживающие профессионально значимое общение.	2	1	2				8	Самостоятельная работа. Анализ профессиональных кейс-ситуаций (тренинг).
6	Презентационный монолог и диалог. Программа взаимодей- ствия с аудиторией.	2		4		1		7	Контрольная работа (Тест) Индивидуальные сообще- ния на основе реферирования.
							0,3	3,7	Зачет
	Всего	72	2	16		3		51	

Очно-заочная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную ра- боту студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемо- сти Форма промежуточ- ной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						

			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Законы и правила успешного профессионального общения; традиции русского делового этикета.	2	1	2				8	Задание для самостоятельной работы. Опрос.
2	Особенности письменной деловой речи. Классификация документов; структура и язык документов	2		4				8	Контрольная работа Индивидуальные сообщения Опрос
3	Устные жанры деловой речи: деловые телефонные переговоры, собеседование при трудоустройстве, деловые переговоры, совещание	2		2		1		8	Контрольная работа (Тест) Индивидуальные сообщения
4	Языковой паспорт говорящего и его роль в общении Общение и ролевое поведение. Коммуникативные позиции и роли. Имидж. Речевые игры и общение	2		2		1		8	Самостоятельная работа Анализ профессиональных кейс-ситуаций (тренинг)
5	Деловой диалог и полилог. Деловые переговоры. Жанры деловой документации, обслуживающие профессионально значимое общение.	2	1	2				8	Самостоятельная работа Анализ профессиональных кейс-ситуаций (тренинг)
6	Презентационный монолог и диалог. Программа взаимодействия с аудиторией.	2		4		1		7	Контрольная работа (Тест) Индивидуальные сообщения
							0,3	3,7	Зачет
	Всего	72	2	16		3		51	

Заочная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)					Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа					
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа

1	Законы и правила успешного профессионального общения; традиции русского делового этикета.	3		1				10	Задание для самостоятельной работы. Опрос.
2	Особенности письменной деловой речи. Классификация документов; структура и язык документов	3		1				8	Контрольная работа Индивидуальные сообщения Опрос
3	Устные жанры деловой речи: деловые телефонные переговоры, собеседование при трудоустройстве, деловые переговоры, совещание	3		1				8	Контрольная работа (Тест) Индивидуальные сообщения
4	Языковой паспорт говорящего и его роль в общении. Общение и ролевое поведение. Коммуникативные позиции и роли. Имидж. Речевые игры и общение	3		1				10	Самостоятельная работа Анализ профессиональных кейс-ситуаций (тренинг)
5	Деловой диалог и полилог. Деловые переговоры. Жанры деловой документации, обслуживающие профессионально значимое общение.	3		2		1		10	Самостоятельная работа Анализ профессиональных кейс-ситуаций (тренинг)
6	Презентационный монолог и диалог. Программа взаимодействия с аудиторией.	3		2		1		12	Контрольная работа (Тест) Индивидуальные сообщения
							0,3	3,7	Зачет
	Всего	72		8		2		58+4	

Содержание разделов дисциплины:

1. Законы и правила успешного профессионального общения; традиции русского делового этикета. Современная деловая риторика и ее постулаты.
2. Особенности письменной деловой речи. Классификация документов; структура и язык документов. Региональный регламент деловой переписки и его требования к документообороту.
3. Устные жанры деловой речи: деловые телефонные переговоры, собеседование при трудоустройстве, деловые переговоры, совещание. Коммуникативные и корпоративные требования.
4. Языковой паспорт говорящего и его роль в общении. Общение и ролевое поведение. Коммуникативные позиции и роли. Имидж и его разновидности. Речевые игры и общение.
5. Деловой диалог и полилог. Деловые переговоры. Жанры делового пиара, обслуживающие профессионально значимое общение (пресс-релиз, интервью, проблемная статья).
6. Презентационный монолог и диалог. Требования к публичному говорению. Программа взаимодействия с аудиторией. Имиджевые материалы в практике делового общения.

5. Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине (или ее разделе) и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки специалиста. Дается краткий обзор курса, история развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках курса, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов.

Семинар (семинарское занятие) – форма занятия, на котором происходит обсуждение студентами под руководством преподавателя заранее подготовленных докладов, рефератов, проектов. Семинар выполняет следующие функции: систематизация и обобщение знаний по изученному вопросу, теме, разделу (в том числе в нескольких учебных курсах); совершенствование умений работать с дополнительными источниками, сопоставлять изложение одних и тех же вопросов в различных источниках информации; умений высказывать свою точку зрения, обосновывать ее; писать рефераты, тезисы и планы докладов и сообщений, конспектировать прочитанное. План семинара озвучивается заранее и в нем обычно указываются основные вопросы, подлежащие рассмотрению и литература, рекомендуемая всем и отдельным докладчикам.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных на лекции знаний по предложенному алгоритму.

Деловая игра – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий. Используется моделирование различных ситуаций, связанных с выработкой и принятием совместных решений, реконструкцией функционального взаимодействия в коллективе и т.п. В деловой игре обучение студентов происходит в процессе совместной деятельности. При этом каждый решает свою отдельную задачу в соответствии со своей ролью и функцией.

Интерактивные образовательные технологии:

В ходе **лекционного курса** используется мультимедийное оборудование: для демонстрации слайдов и воспроизведения образцов профессионально значимого профессионального поведения. Для активизации деятельности студентов используются приемы проблемного диалога, приемы группового проектирования по выбранной теме; приемы апплицирования: презентация индивидуальных заданий в ходе лекции.

В ходе **практических занятий** будут использоваться приемы ситуационных заданий и тренинговых упражнений, решение кейс-ситуаций; приемы дебатирования; ролевые игры.

темы 1, 4 – проблемная лекция с элементами групповой дискуссии (в рамках обратной связи с аудиторией);

темы 5,6 – встреча с представителем кадровой службы мэрии; обсуждение должностных полномочий сотрудника юридической службы.

Дистанционные образовательные технологии (LMS Электронный университет Mjidle ЯрГУ)

По темам 1-6 представлены реферативные тексты проблемных лекций; материалы к семинарским занятиям, кейсы для анализа ситуаций, материалы для индивидуальных заданий.

По всем темам предложены списки источников, темы рефератов и вопросы для подготовки к зачету.

6. Перечень лицензионного или свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При преподавании дисциплины используются операционные системы семейства Microsoft Windows не ниже версии 7,(10) офисный пакет семейства Microsoft office, кроссплатформенный свободно распространяемый офисный пакет LibreOffice.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Справочная правовая система Консультант Плюс

Справочная правовая система Гарант.

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»

http://www.lib.uniya.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Савинков, В. И. Этика государственной службы в схемах : учебное пособие для вузов / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. М.: Издательство Юрайт, 2023. 148 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516145>

2. Хазова, О. А. Искусство юридического письма / О. А. Хазова. М.: Издательство Юрайт, 2023. 202 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510635>

б) дополнительная литература

1. Антонова Л.Г. Коммуникативная культура менеджера. – Ярославль, 2012 (в том числе электронный ресурс ЯрГУ). <http://www.lib.uniya.ac.ru>

2. Антонова Л.Г. Профессиональные жанры речи: практикум. – Ярославль, 2014 (в том числе электронный ресурс ЯрГУ). <http://www.lib.uniya.ac.ru>

3. Антонова Л.Г. Актуальные процессы массовой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова, Науч.-метод. совет ун-та. - Ярославль: ЯрГУ, 2014. http://www.lib.uniya.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

4. Дементьев, В.В. Теория речевых жанров: монография / В.В. Дементьев. – М.: Знак, 2010. – 600 с. <http://www.iprbookshop.ru/14982.html>

5. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 308 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). <https://urait.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-413352>

6. Лазутина, Г.В. Жанры журналистского творчества: учебное пособие / Г.В. Лазутина, С.С. Распопова. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 320 с. <http://www.iprbookshop.ru/8844.htm>
7. Профессиональные навыки юриста : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. В. Немытина [и др.] ; отв. ред. М. В. Немытина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 211 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). <https://urait.ru/book/professionalnyenavyki-yurista-406510>
8. Тертычный, А.А. Жанры периодической печати: учебное пособие для вузов / А.А. Тертычный. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 350 с. <http://www.iprbookshop.ru/8857.html>

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Справочно-правовая система «Консультант Плюс
 Справочно-правовая система «Гарант»;
 Справочно-правовая система «Кодекс»;
 Сайт библиотеки ЯрГУ - <http://lib.uniyl.ac.ru>;
 Электронная база данных "Диссертации РГБ" - <http://diss.rsl.ru/>;
 Интернет-библиотека СМИ Public.Ru - <http://www.public.ru/>;
 Единая лента новостей экономики и права Polpred.com - <http://www.polpred.com/>;
 Коллекция журналов издательства Оксфордского университета – Oxford University Press - <http://www.oxfordjournals.org/>.

8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Для проведения занятий предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (видеофильм о Европейском Суде по правам человека).

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийная система: проектор, экран).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров), – списочному составу группы обучающихся.

Примечание: в ситуации эпидемиологической угрозы вводятся дополнительные требования (соблюдение дистанции, масочный режим, измерение температуры на входе в корпус); при временном переходе на дистанционную форму обучения в качестве специаль-

ных аудиторий для занятий on-line используются аудитории, оборудованные ПК необходимого класса и с соответствующим программным обеспечением; допускается использование личных ПК.

Автор(ы) :

Профессор кафедры социального и
семейного законодательства, д. пед. наук



Л.Г. Антонова

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Основы делового общения в юриспруденции»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания или иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

1. 1. Вопросы для подготовки к устному опросу (1-2 тема)

1. Антонова Л.Г. Коммуникативная культура менеджера. – Ярославль, 2012 (в том числе электронный ресурс ЯрГУ (<http://www.lib.uniyar.ac.ru>))
2. Антонова Л.Г. Профессиональные жанры речи: практикум. – Ярославль, 2014 (в том числе электронный ресурс ЯрГУ). <http://www.lib.uniyar.ac.ru>

Шкала и критерии оценивания устного ответа на семинарском/практическом занятии:

Критерии	Оценка
Обучающийся демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала, дает полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободно справляется с поставленными задачами, правильно обосновывает принятые решения.	Отлично
Обучающийся демонстрирует знание программного материала, грамотно, без существенных неточностей излагает ответ на вопрос, правильно применяет теоретические знания.	Хорошо
Обучающийся демонстрирует усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала.	Удовлетворительно
Обучающийся демонстрирует незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, отказ от ответа.	Неудовлетворительно

1.2. Виды самостоятельной работы (1,3, 5 темы)

Конспектирование и реферирование литературы по темам, указанным в тематическом планировании; Подготовка профессионально значимых высказываний – презентационных монологов.

Задания для самостоятельной работы: тематика индивидуальных сообщений

- Особенности русского делового стиля. Факторы, облегчающие и затрудняющие деловое общение в России.
- Сущность общения в профессиональной деятельности юриста.
- Устная форма речи в профессиональной деятельности юриста и ее особенности.

- Стратегии и тактики ведения деловых переговоров.
- Публичная судебная речь: стилистическая принадлежность.
- Богатство и выразительность речи судебного оратора.
- Монолог и диалог в речи юриста. Характер вопросов в ситуации диалогического единства.
- Голос как средство профессиональной коммуникации.
- Искусство судебного спора. Культура спора.
- Образ судебного оратора. Понятие о речевом поступке и его видах.
- Постулаты общения и их роль в юридической практике.

Требования к оформлению реферативного текста на основе индивидуального вопроса.

Реферативное сообщение должно содержать основную информацию по теме индивидуальной работы, объем реферата не более 5 стр. формата А4. Текст набирается шрифтом Times New Roman кеглем 14 с интервалом 1,5. Поля по 2 см. со всех сторон. Страницы должны быть пронумерованы вверху по центру. Первая страница является титульной, на которой указывается название вуза, тема реферативного сообщения, дисциплина, по которой выполнен реферат, фамилия и группа автора работы, город и год написания. Вторая страница содержит план реферата. Последняя страница должна содержать библиографию. В тексте реферата обязательны сноски и косвенные указания на первоисточники.

Критерии оценки реферата

«Зачтено» ставится, если студент выполнил работу в полном соответствии с изложенными требованиями: раскрыл основные вопросы заявленной темы, правильно оформил работу, текст написан в полном соответствии с нормами русского литературного языка.

«Не зачтено» ставится, если студент раскрыл менее 50% заявленной темы, работа не соответствует жанру реферата, оформление работы не соответствует требованиям (отсутствуют ссылки на первоисточник, отсутствует список литературы, не представлен план), в тексте есть нарушения норм русского литературного языка.

1.3.Выполнение тестовых заданий закрытого и открытого типа (3 тема)

Примеры тестовых заданий

1. Тесты закрытого типа.

1. Деловое общение - это

Выберите вариант(варианты) , соответствующие характеристическим признакам деловой коммуникации.

1. Общение с целью решения служебных и производственных задач в рабочее время, в стенах организации
2. Вид социального общения с целью реализации коммерческих и административно-правовых и экономико-правовых отношений
3. Общение в коммуникативных ролях «начальника» и «подчиненного», «работодателя» и «наемного работника»
4. Составная часть корпоративного общения, направленного на взаимосвязь и взаимодействие с целью эффективного перспективного развития фирмы , организации

2. Корпоративная культура – это.....

1. Положения и представления, которые разделяют все члены данной социальной группы, что старшие передают младшим, что формирует поведение и представление данной социальной группы о мире.
2. Разделяемые всеми членами сообщества ценности, представления, ожидания, нормы, приобретенные по мере вхождения в компанию и за время работы в ней; некий нематериальный, но всегда присутствующий образ, который придает значение, направление и основу жизнедеятельности организации.
3. Знания, передаваемые посредством общения, приобретенные черты поведения, которые принимаются членами сообщества и отражаются в их общественных структурах и артефактах.

2. Тесты на соответствие

2.1. Какой из признаков не включен в структуру понятия :

Деловая коммуникация

устная
письменная
неофициальная
монологическая
публичная
регламентирована

2.2. Законы деловой коммуникации

диалоговый режим
адресация информации
эмоциональное реагирование
этикетной выверенности
удовольствия персонификация информации

2.3. Корпоративное общение реализуется в следующих формах

деловая беседа
деловые переговоры
светская беседа
деловая переписка
спор(полемика, дискуссия)
телефонные переговоры
дружеские разговоры

3. Установите взаимосвязь понятий.

3.1. Стили корпоративного общения

3.2. Виды корпоративного общения

3.3. Принципы корпоративного общения

- а) открытость, доверительность, доброжелательность, предупредительность, инициативность
- б) прямое и косвенное, вербальное и невербальное, непосредственное и опосредованное
- в) конвенциональный, ритуальный, гуманистический, манипулятивный, индивидуальный

4. Тесты открытого типа

4.1. Деловая коммуникация имеет ряд принципиальных особенностей
.....

4.2. Работник деловой сферы как профессиональный коммуникатор должен обладать следующими умениями..../.....

4.3. Правила деловой переписки включают.....

4.4. По характеру информации деловые письма можно разделить
.....

Критерии оценки знаний:

1. Тестовые задания закрытого типа оцениваются по **3-балльной** системе:

- **3 балла** – в сумме не более 2 ошибок;
- **2 балла** – в сумме не более 4 ошибок;
- **1 балл** – в сумме не более 6 ошибок;
- **0 баллов** – в сумме более 6 ошибок.

2. Тестовые задания открытого типа оцениваются по системе «**зачтено - не зачтено**»

Зачтено:

Глубокие знания теории, умение применить их при анализе конкретного языкового материала, отдельные неточности при квалификации фактического языкового материала.

Не зачтено:

Слабое знание теории вопроса, недостаточное понимание сущности языковых явлений, существенные пробелы в теории вопроса и в практическом анализе языкового материала.

1. **4. Подготовка к контрольным работам по темам: «Основные особенности делового общения»; «Правила и приемы ведения делового спора»; «Требования к публичному говорению» (2, 3, 6 тема)**
(проверка формирования И-УК-5.1; И-ОПК-4.1; И-ОПК-7.1)

Вопросы для проведения контрольных работ

1. Элементы речевого этикета.
2. Основные требования к деловому разговору.
3. Правила аргументации.
4. Культура телефонного разговора.
5. Требования этикета в деловой переписке.
6. Этикет в отношениях руководителя и подчиненных.
7. Прием посетителей: этикетные и коммуникативные требования.
8. Служебные взаимоотношения мужчины и женщины.
9. Особенности норм делового этикета для секретаря.
10. Организация и проведение коммерческих переговоров.
11. Специфика ведения личной деловой переписки.
12. Сувениры и подарки в деловой сфере.
13. Визитные карточки в деловой сфере.
14. Виды деловых бумаг и требования к их оформлению.
15. Специфика имиджа делового человека.
16. Корпоративные имиджевые знаки.
17. Юридические тексты. Нормативно-правовые акты.

18. Контракты, договоры и другие юридические документы, оформляющие юридические отношения между конкретными субъектами, индивидуальными и коллективными.
19. Представление новостного повода для СМИ

Шкала и критерии оценивания контрольных работ:

Критерии	Оценка
Полные, аргументированные ответы на все вопросы с включением в содержание ответа лекции преподавателя, материала учебников и дополнительной литературы; студент демонстрирует высокий уровень владения материалом, не допускает неточностей в использовании терминологии.	Отлично
Полный ответ на вопросы в объеме рассказа (лекции) преподавателя или ответ с включением в содержание материала учебника, дополнительной литературы, но с незначительными неточностями в характеристике понятия, явления; студент демонстрирует продвинутый уровень владения материалом.	Хорошо
Ответ, в котором освещены в полном объеме больше половины вопросов или освещены все вопросы более чем наполовину, включая главное в содержании; допущены незначительные погрешности в использовании терминологии; студент демонстрирует пороговый уровень освоения материала.	Удовлетворительно
Ответ, в котором освещен в полном объеме один из вопросов, или освещено менее половины требуемого материала или не описано главное в содержании вопросов, или нет ответов, что говорит о неосвоенности порогового уровня владения материалом; или письменная работа не сдана.	Неудовлетворительно

Шкала и критерии оценивания творческого практического задания:

Критерии	Оценка
В творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом обучающийся может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.	Отлично
В творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема решена достаточно интересным, необычным способом, но при этом обучающийся не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.	Хорошо
В творческой форме представлена точка зрения (позиция, отношение, идея) какого-либо ученого, практика; обучающийся делает попытку теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.	Удовлетворительно
Работа выполнена формально, большая часть выполнена не по теме, не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы или работа не сдана.	Неудовлетворительно

1.5. Отбор и анализ ситуаций, иллюстрирующих принципы и законы неконфликтного делового общения (4,5 тема).
(проверка формирования И-ОПК-4.1; И-ОПК-6.1)

Примеры кейс-ситуаций для проведения тренинга

1. Ситуации для тренинга «Отстройка от конкурентов»

Цель тренинга – доброжелательный, вежливый, бесконфликтный ответ на конфликтное замечание.

Материал для тренинга:

- А у ваших конкурентов скидки есть.
- А в соседнем магазине есть бесплатная доставка на дом.
- А в других фирмах дешевле.
- А в других фирмах ассортимент шире.
- Мой знакомый купил у вас товар, так он у него проработал всего 3 месяца.
- В других фирмах пробные товары дают бесплатно.
- Сколько работаю в этом бизнесе, а о вас в первый раз слышу, другие фирмы более известны предпринимателям.
- Другие фирмы продают дешевле, их товар больше людей купит.
- Все нормальные фирмы находятся в центре города. В вашу фирму трудно найти.
- Многие фирмы имеют филиалы в других городах, а вы только в Воронеже.
- У вас самые высокие цены. Другие фирмы ценят своих клиентов.
- Другие фирмы работают с любым клиентом – независимо от объема заказа, а вы только с крупными клиентами. А мы, обычные предприниматели, вам не нужны?
- В других фирмах хорошее обслуживание, не то что у вас!

2. Ситуации для тренинга «Задавание деликатных вопросов»

Цель тренинга – формирование навыка формулирования деликатных вопросов; формирование коммуникативной толерантности.

Задание - прочитайте вопрос и переформулируйте его, спросите о том же самом в деликатной форме.

Стратегия – мягкий вопрос о личной жизни – «можно я тебя спрошу о...?».

Тактики:

- замена «обидных» слов другими – «спрошу по-другому, необходимо»;
- снижение степени оценочности, уменьшение степени оценочности высказывания – «спрошу мягко»;
- приписывание инициативы в совершении действия другому лицу – «это сделал он...»;
- представление ситуации как характеризующей обсуждаемое лицо с положительной или нейтральной стороны –
- использование слов-смягчителей *иногда, порой и др.* –

3. Ситуации для тренинга «Позитивная уверенность»

В жизни нам часто не хватает оптимистического настроения для выполнения какой-либо работы. Элементы аутотренинга позволяют сформировать позитивный настрой, сплотить коллектив перед трудным заданием.

Цель тренинга: позитивное самовоздействие, формирование оптимистического настроения у себя и собеседника; формирование умения работать в команде.

Стратегия: оптимистический прогноз – «**все будет хорошо**», «**мы справимся**».

Тактики:

- эмоциональное согласие с собеседником, субъективная убежденность – «**да, а как же!**», «**да, конечно**»;
- указание на предыдущий положительный опыт подобной работы – «**такие проблемы мы уже решали**»;
- указание на готовность преодолеть будущие трудности – «**у нас все получится в будущем**», «**мы все преодолеем**», «**мы все трудности переживем**»;
- указание на то, что все зависит от нас – «**ведь все от нас зави-**

сит»;

- указание на обычность ситуации – «**для нас это обычное дело**»;
- указание на то, решались и более трудные проблемы – «**и не такие проблемы решали**».

Шкала оценивания проектных заданий и ситуативно-творческих заданий

«Отлично» выставляется обучающемуся, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема раскрыта интересным, необычным способом, при этом обучающийся может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

«Хорошо» выставляется обучающемуся, если в творческой работе представлена собственная точка зрения (позиция, отношение, своя идея); проблема решена достаточно интересным, необычным способом, но при этом обучающийся не в полной мере может теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

«Удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в творческой форме представлена точка зрения (позиция, отношение, идея) какого-либо ученого, практика; обучающийся делает попытку теоретически обосновать связи, явления, аргументировать своё мнение с опорой на факты или личный социальный опыт.

«Неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если работа выполнена формально, большая часть выполнена не по теме, не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы или работа не сдана.

2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачёту

1. Понятие коммуникативной грамотности.
2. Понятие эффективного общения.
3. Цели общения, их соотношение в эффективном общении.
4. Виды общения.

5. Вербальное и невербальное речевое воздействие, их соотношение.
6. Основные требования к деловому общению.
7. Особенности русского делового стиля. Факторы, облегчающие и затрудняющие деловое общение в России.
8. Понятие коммуникативной позиции, ее виды.
9. Приемы усиления коммуникативной позиции.
10. Приемы защиты коммуникативной позиции.
11. Приемы ослабления коммуникативной позиции собеседника.
12. Основные требования к ведению деловой документации.
13. Разновидности деловых писем.
14. Основные требования к эффективному публичному выступлению.
15. Приемы привлечения и поддержания внимания аудитории.
16. Основные законы общения (назвать и охарактеризовать)
17. Принципы бесконфликтного общения.
18. Понятие имиджа. Виды имиджа.
19. Эффективный деловой имидж. Индивидуальный имидж
20. Устные жанры деловой речи.
21. Стратегии и тактики ведения переговоров.
22. Основные требования к аргументации.
23. Требования к эффективному деловому диалогу.
24. Деловые стили. Особенности общения с представителями разных деловых стилей.

Критерии оценивания.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого каждая компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной), сформирована и он демонстрирует:

- **достаточно** полные и систематизированные знания в объеме программы дисциплины;
- использование основной терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;
- **владение** инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- **способность** самостоятельно решать сложные задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- **усвоение основной и дополнительной** литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- **умение ориентироваться в базовых** теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- **самостоятельная работа** на практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, **высокий уровень культуры** исполнения заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, у которого не сформированы основные базовые компетенции (полностью или частично формируемая данной дисциплиной).

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Основы делового общения в юриспруденции»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Успешное освоение курса возможно при целенаправленной систематической подготовке. Студент должен посещать все лекционные занятия и вести конспект. По каждой теме студент должен изучить дополнительную литературу (хотя бы один источник из предложенных преподавателем).

Подготовку к практическому занятию следует начинать с изучения лекционного материала, учебной литературы, затем следует переходить к ознакомлению с нормативными актами.

Рекомендуется повторение пройденного материала с целью его более глубокого усвоения.

По всем возникающим вопросам следует обращаться к преподавателю согласно графику консультаций.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется использовать издание:

1. Антонова Л.Г. Коммуникативная культура менеджера. – Ярославль, 2012 (в том числе электронный ресурс ЯрГУ (<http://www.lib.uniyar.ac.ru>))
2. Антонова Л.Г. Профессиональные жанры речи: практикум. – Ярославль, 2014 (в том числе электронный ресурс ЯрГУ). <http://www.lib.uniyar.ac.ru>)
3. Савинков, В. И. Этика государственной службы в схемах: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 137 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс) <https://urait.ru/book/etika-gosudarstvennoy-sluzhby-v-shemah-411468>
4. Хазова, О. А. Искусство юридического письма / О. А. Хазова. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 202 с. Режим доступа <https://urait.ru/book/iskusstvo-yuridicheskogo-pisma-412646>

Для подбора учебной литературы рекомендуется использовать широкий спектр интернет-ресурсов:

Электронно-библиотечная система «Проспект» (<http://ebs.prospekt.org/books>) - является самостоятельным проектом издательства «Проспект» и содержит издания по различным отраслям знания (гуманитарные науки, естественные и технические науки, юридическая литература, экономическая литература, иностранные языки). Электронная библиотека содержит издания, подготовленные ведущими специалистами и авторскими коллективами страны. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, энциклопедии, словари и справочники, выпускаемые издательством «Проспект». Большинство учебников рекомендовано Министерством образования и науки Российской Федерации и учебно-методическими объединениями Российской Федерации при вузах.

2. Электронно-библиотечная система «Юрайт» (<https://www.biblio-online.ru/>) - мультидисциплинарный ресурс (учебная, научная и художественная литература, периодика).

3. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>) - содержит более 100000 публикаций. В основной каталог включено более 40000 лицензионных изданий — книг и журналов. Он разбит на более чем 600 тематических коллекций, сформированных согласно перечню укрупненных групп специальностей (приказ Минобрнауки от 12.09.2013 № 1061). Подборки состоят из книг различных издательств и периодических изданий по теме.

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY (<http://elibrary.ru>) - периодика, научные публикации, монографии. Интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ).

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php) - дает возможность получения on-line доступа к списку выданной литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учебных и методических пособий, текстов лекций и т.д.). Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации

2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ - (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php) - содержит более 3000 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/пароллю.

3. Электронная картотека «Книгообеспеченность» - (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php) - раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.

4. Новые поступления литературы - (http://www.lib.uniyar.ac.ru/content/resource/new_post.php) - список книг, поступивших за месяц в библиотеку.

5. Подписка на периодические издания - (<http://www.lib.uniyar.ac.ru/content/resource/podpis.php>) - список газет и журналов, выписываемых ЯрГУ им. П. Г. Демидова как в печатном, так и в электронном вариантах; обозначено место хранения; для электронного ресурса имеется ссылка на полный текст статей журнала.

2. Комплектование (<http://lib.uniyar.ac.ru/content/userinfo/complect/>) – представлена информация о порядке заказа книг, бланк заказа на литературу, картотека книгообеспеченности и прайс-листы основных поставщиков книжной продукции.

3. Справочная служба (<http://www.lib.uniyar.ac.ru/content/help/bitekar/>) – работает в режиме «запрос – ответ» по электронной почте. Запросы принимаются круглосуточно, выполняются в порядке их поступления в часы работы Научной библиотеки ЯрГУ. Срок выполнения запроса до 3 рабочих дней.

**Примеры методических материалов
для организации самостоятельной работы студентов по предмету**

Основные требования к эффективному деловому общению

Умение вести деловое общение – важнейшее условие эффективной деятельности предпринимателя, руководителя и вообще любого профессионала, поскольку большинство результатов деятельности отдельного человека в современном обществе невозможно без участия в его деятельности других людей, с которыми необходимо взаимодействовать.

Коммуникативная грамотность носителя языка, его коммуникативная компетентность существенно повышают его шансы на успех в деловом общении. Знание законов и приемов делового общения – гарантия успешного делового общения. Однако есть некоторые условия эффективного общения, без которого оно никогда не может быть успешным, эффективным: это 1) объективная решаемость проблемы 2) стремление собеседников к решению проблемы в обоюдных интересах. Если эти условия делового общения не соблюдены, оно не будет эффективным, какие бы приемы речевого воздействия стороны не применяли и какую бы коммуникативную грамотность и подготовленность в сфере делового общения они не демонстрировали.

Практика показывает, что существуют некоторые универсальные требования к деловому общению, соблюдение которых обычно делает такое общение эффективным.

Основные из этих требований таковы:

Приветливость.

Толерантность.

Контактность.

Этикетность внешнего вида и поведения.

Культура речи и речевого этикета.

Краткость.

Умение слушать.

Неутомляемость.

Коммуникативная грамотность.

Приветливость необходима для того, чтобы располагать к себе собеседников. Неприветливые люди не вызывают стремления иметь с ними дело. Для деловых отношений приветливость чрезвычайно нужна. У китайцев есть поговорка: кто не умеет улыбаться, тот не сможет открыть лавку.

Толерантность – это терпимость ко всем людям и умение общаться без конфликтов, умение прощать людям их несовершенства и решать проблемы со всеми категориями людей.

Контактность делового человека проявляется в его устремленности к контактам с людьми, в общительности, открытости, стремлении развивать отношения с большим числом людей, расширять свои человеческие отношения и связи.

Этикетность внешнего вида и поведения нужны для того, чтобы тебя хорошо встречали «по одежке». Людей, этикетно одетых и ведущих себя «культурно», высоко оценивают окружающие, с ними хотят иметь дело, общаться, иметь деловые связи, им охотнее идут навстречу. При прочих равных условиях любой человек предпочтет заговорить и установить деловые отношения с хорошо одетым и культурным человеком, нежели с бомжем или грубияном.

Культура речи так же необходима деловому человеку, как и культура внешнего вида и поведения. Культурная речь делового человека свидетельствует о том, что этот человек получил образование, что он следит за своей речью, умеет хорошо выражать свою мысль. Хорошая, культурная, грамотная речь, что очень важно, создает также впечатление профессиональной компетентности человека. И наоборот, если человек говорит с ошибками, некультурно, вульгарно, мы считаем, что его профессиональные качества не могут быть высокими, ему не следует доверять в делах.

Краткость в речи – очень важное качество делового человека, которому надо учиться. Особенно ценится краткость в России, у нас есть поговорка, прославляющая это качество речи – «коротко и ясно». Мы так и воспринимаем краткую речь – раз коротко, значит ясно, а раз ясно, то и убедительно. Кто говорит кратко, тот говорит правильно – так мы очень

часто воспринимаем краткую речь. Конечно, это далеко не всегда так, но именно таким образом наше сознание воспринимает краткую речь: «краткость - сестра таланта».

Умение слушать - еще одно важнейшее качество для делового общения. Мы обычно не умеем внимательно слушать, и большое количество важной для нас информации мы упускаем. Мы стараемся скорее сказать то, что нам нужно сообщить, то, что мы решили довести до сведения собеседника, и при этом зачастую почти не слышим собеседника. Мы часто переспрашиваем, не умеем улавливать и выделять главную мысль у собеседника, учителя, лектора, политического деятеля, а поэтому часто и не понимаем в полной мере друг друга и принимаем неправильные решения. Умению слушать необходимо учиться – это умение значительно повышает эффективность нашего делового общения.

Неутомляемость делового человека. Нужно уметь в общении демонстрировать свободу, легкость и бодрость, независимо от своего физического или психического состояния. Вы можете на самом деле быть усталым, огорченным, но не должны показывать себя таковым в общении, в деловом общении это не должно быть заметно.

Активность, подвижность, хорошее настроение, физическая бодрость привлекают к деловому человеку массу людей, мы все любим активных и бодрых людей, положительно оцениваем их в общении. Как говорил Д.Карнеги, вокруг энергичного человека люди скапливаются как дикие гуси на поле озимой пшеницы. Усталому, грустному, скучному человеку всегда труднее произвести положительное впечатление на партнера, труднее решить свои деловые вопросы с другими людьми.

Коммуникативная грамотность - это знание законов, правил и приемов общения. Знание этих законов, правил и приемов делает наше общение намного эффективней, улучшает наши деловые результаты, облегчает жизнь, позволяет добиться успехов в работе, личных отношениях, продвинуться по служебной лестнице, приобрести друзей.

Деловое слушание

Психологи установили: во многих профессиях почти половина рабочего дня уходит на то, чтобы работающие слушали других, однако большинство из нас слушать по-настоящему не умеют. Почти к каждому из нас можно обратиться со словами: “Послушайте, вы же не умеете слушать!”

Умение слушать из всех человеческих умений, возможно, самое трудное. Специалисты уверяют, что не умеют слушать примерно восемь-девять человек из десяти. Типичная ошибка многих: “Я сказал, он должен был понять”. На самом деле собеседником правильно понимается примерно 30% от 100% задуманного и сказанного нами.

Известно, что половина времени бодрствования у большинства людей уходит на слушание. Но мы используем лишь около 25% нашей способности слушать.

Почему люди не умеют слушать?

Причины здесь разные:

- * думают, что уже поняли, хотя собеседник еще не все сказал;
- * спешат ответить, не обращая внимания на собеседника;
- * предубеждены против собеседника, не считают нужным его слушать (молод еще, что он может сказать умного?);
- * испытывают стремление самоутвердиться, “самопредъявиться”- такие люди не слушают, а заняты обдумыванием своих реплик, советов и замечаний;
- * люди испытывают усталость;
- * люди утрачивают внимание из-за длительности речи собеседника и т. д.

Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из трех составляющих: *внимание, дружелюбие, активность.*

Правила эффективного (внимательного) слушания.

Основные из них таковы:

1. Примите позу внимательного слушателя.
2. Смотрите на собеседника.
3. Не перебивайте. Перебив человека, который не все сказал, мы пробуждаем у него досаду, и она не позволит ему согласиться с нашими возражениями. Разрядившись, он будет слушать гораздо охотнее.
4. Не давайте воли эмоциям. Когда почувствуете, что не контролируете их, поставьте себя на место собеседника.
5. Не давайте негативных оценок услышанного по ходу слушания. Пусть собеседник выговорится до конца.
6. Не будьте молчуном, время от времени подавайте собеседнику сигналы, что вы слушаете и у вас есть определенное отношение к сказанному. Сопровождайте речь собеседника собственными поддерживающими репликами типа: “Да!”, “Понимаю вас...”, “Это интересно...”, “Приятно это слышать...” и т.д.
7. Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления намного выше скорости речи, используйте “свободное время” на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите.
8. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более готовить контраргументы.
9. Побуждайте собеседника объяснять вам свои положения: “Пожалуйста, уточните это...”, “Не повторите ли еще раз?”, “Не объясните ли вы это?”.
10. Повторяйте слова собеседника своими словами: “Как я понял вас...”, “Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...”, “Другими словами, вы считаете...” и т.д.

Наблюдение за тем, как слушают другие, часто помогает более глубоко осознать особенности своей собственной манеры слушать. Понаблюдайте за тем, как слушают друг друга два-три человека, ведущие общий разговор. Наблюдая, вы не принимали непосредственного участия в беседе. Вам не нужно было высказываться и обдумывать собственные формулировки. Облегчило ли это процесс слушания? Открыло ли дополнительные возможности для более точного понимания собеседников? Конечно, да!

Ваша роль в данном разговоре внешне была пассивной, но, вероятно, вы убедились в том, что *слушание — активный процесс*.

Выделяют два основных метода слушания: **активное и пассивное**. Пассивное еще называют нерефлексивным (не сопровождающимся размышлением, обдумыванием), активное - рефлексивным (размышляющим). Каждый из этих способов слушания уместен при определенных обстоятельствах.

При *активном слушании* устанавливается активная обратная связь с говорящим. Оно позволяет устранить искажения информации в процессе общения, точнее понять смысл высказываний.

Деловое слушание — это активное слушание в условиях делового общения.

Активное слушание стимулируется специальными приемами. Выделяют 4 основных приема стимуляции активного слушания.

Выяснение

Это прямое обращение к говорящему за уточнениями. Оно помогает сделать сообщение более понятным. Чтобы получить дополнительные сведения или прояснить смысл отдельных высказываний, можно попросить, например: “Пожалуйста, уточните это”. Если необходимо понять суть того, о чем говорит собеседник, можно спросить: “В этом ли заключается проблема, как вы ее понимаете?” Подобные вопросы способствуют лучшему пониманию.

Перефразирование

Перефразировать — значит сформулировать ту же мысль иначе, другими словами. Цель перефразирования — собственная формулировка мысли говорящего для проверки точности понимания.

Перефразирование можно начать словами: “Если я вас правильно понял ...”, “Другими словами, вы считаете ...”, “Вы думаете ...”

Перефразировать важно только существенные, главные мысли сообщения.

Отражение чувств

Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Можно использовать фразы типа:

“Мне кажется, что вы испытываете ...”,

“Вероятно, вы чувствуете ...”,

“Не чувствуете ли вы себя несколько ...”

“Я вижу, вы взволнованы...” и т.д.

Отражая эмоциональное состояние говорящего, следует учитывать степень интенсивности его чувств, используя для этого соответствующие слова — несколько, немного, совершенно, очень и т. п.

Чтобы лучше понять чувства собеседника нужно следить за выражением его лица, позой, жестами, интонацией, устанавливаемой дистанцией с партнером по общению, т. е. за невербальными средствами общения.

Отражение чувств требует большой чуткости, деликатности, высокой степени развития психологической культуры. Попытка назвать, раскрыть истинные чувства говорящего, если он пытается скрыть их, препятствует эффективному общению.

Резюмирование

Резюмирование - это обобщение, подведение итогов. Этот прием целесообразно применять при продолжительных беседах. Резюме следует формулировать своими словами, используя вступительные фразы, например, такие: “Вашими основными идеями, как я понял, являются ...”, “Если подвести итог сказанному, то ...”, “Итак, вы считаете, что”

Резюмирование особенно полезно в ситуациях, где необходимо принимать решения — при урегулировании конфликтов, обсуждении разногласий, рассмотрении претензий и т. п., а также при групповых беседах. Резюмирование целесообразно и тогда, когда следствием разговора должны быть какие-либо действия со стороны слушающего.

Пассивное слушание - это особый вид слушания, владеть которым необходимо. Это пассивное, но внимательное слушание, это *выслушивание*. Оно предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Надо учиться *внимательно молчать*, демонстрируя понимание, доброжелательность и поддержку. Такой прием облегчает для говорящего процесс самовыражения и помогает слушающему лучше понять смысл высказываний, уловить, что стоит за словами.

Краткие, нейтральные, не несущие информации реплики поддерживают беседу, побуждая собеседника высказываться. Они демонстрируют заинтересованность и стремление к пониманию. В качестве нейтральных высказываний могут быть использованы, например, следующие:

Да?

Продолжайте, продолжайте...

Это интересно.

Хотелось бы поподробнее.

Понимаю...

Здесь необходимо обратить внимание на то, что реплики должны быть нейтральными по содержанию и доброжелательными по интонации. Если в голосе, тоне сквозят ирония, раздражение, враждебность, подобные ремарки будут восприниматься собеседниками совершенно иначе и, скорее всего, приведут не к взаимопониманию, а к прекращению разговора или конфликту.

Пассивное слушание целесообразно применять в следующих ситуациях:

1. если собеседник горит желанием выразить свое отношение к чему-то, хочет высказать свою точку зрения;
2. если собеседник обеспокоен, обижен чем-то или испытывает другие отрицательные эмоции; в период эмоциональных кризисов люди часто ищут не советчиков, а “резонаторов”;