

Добрый день, группа Ср-18!

Продолжая тему «Деловой этикет. Искусство управленческого общения» выполняем следующее:

1. Найдите в интернете учебник Шеламовой «Деловая культура и психология общения» (1-й скрин)
2. Откройте содержание, найдите и прочитайте параграф 2.7 Успех делового общения. (скрин2)
3. В тетради запишите ответы на вопросы 2 и 3 (сущность рефлексивного слушания и краткое содержание приемов) - скрин 3

Жду ваших работ на адрес [plv.npet23@mail.ru](mailto:plv.npet23@mail.ru), если у вас нет эл. почты отправляйте куратору любым удобным способом



### Шеламова Г.М.

Ш42 Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 160 с.

ISBN 978-5-7695-4372-2

Нужна помощь с учебой?  
Наши эксперты готовы помочь!



ПОХОЖИЕ



## Вопросы для самопроверки

1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
4. Для чего нужны «техники общения»?

## Глава 3

### Проявление индивидуальных Особенностей личности в деловом Общении

Выдающийся немецко-американский психолог Эрих Фромм (1900–1980) считал, что личность включает в себя темперамент, способности, особенности

Нужна помощь с учебой?  
Наши эксперты готовы помочь!



5. Назовите виды невербальных средств общения.

## 2.7. Успех делового общения

Как уже отмечалось, общение не всегда протекает гладко и удачно. В процессе общения мы сталкиваемся с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника. Преграды возникают за счет смысловых барьеров, неодинакового прочтения невербальных символов разными людьми, отсутствия внимания и интереса со стороны партнера по общению, а также плохой обратной связи, которая не позволяет определить, действительно ли ваше сообщение истолковано в том смысле, который вы в него вкладывали (см. разд. 2.3 – 2.6).

Успешность делового общения во многом зависит от **умения слушать собеседника**. Слушая, люди, к сожалению, часто не слышат друг друга. Древнегреческий писатель и историк Плутарх (ок. 45 – ок. 127) отмечал, что

Нужна помощь с учебой?  
Наши эксперты готовы помочь!



плохо. При кажущейся простоте (мне