

Типовой сценарий дискуссии

Памятка участнику дискуссии:	2
Памятка аргументированного высказывания	3
Памятка для альтернативных ситуаций	4
Пример заседания	5
Предварительная работа:	6
Ход дискуссии	6

Памятка участнику дискуссии:

1. Прежде, чем выступать, определи четко свою позицию.
2. Проверь, правильно ли ты понимаешь суть проблемы.
3. Внимательно выслушай оппонента, не перебивай.
4. Сначала найди противоречия в его рассуждениях, потом излагай свои соображения.
5. Помни, что доказательством и лучшим способом опровержения являются точные и бесспорные факты.
6. Не забывай, что кроме фактов существуют способы их объяснения.
7. Спорь честно и искренне, не искажай мыслей и слов товарищей.
8. Доказывая и опровергая, говори ясно, просто, отчетливо, точно, старайся говорить своими словами.
9. Во время выступления оппонентов делай заметки, чтобы прояснить все, что кажется непонятным, задав оппоненту вопросы.
10. Откажись от агрессии, будь позитивно настроен. Сдерживай эмоции.
11. Критикуя, предлагай. Критикуй идеи, а не личность.
12. Соблюдай регламент.
13. Терпимо относись к другим мнениям и позициям.

14. Развивай дискуссию, не повторяйся.
15. Иллюстрируй мысли примерами.
16. Соблюдай этические нормы, будь вежлив.
17. Начинай фразы со слов «Я считаю...», «По моему мнению...»; «Правильно ли я понял...?», «Не могу согласиться...» и т.п.
18. Не жестикулируй руками.
19. Не прикрывайся мнением других.
20. Стремись к разностороннему исследованию проблемы.

Памятка аргументированного высказывания

Аргумент – это основание или довод, приводимый для доказательства тезиса.

Аргументы должны быть:

- достоверными суждениями;
- доказаны самостоятельно, независимо от тезиса;
- достаточными для тезиса.

Заранее продумай аргументацию своей позиции.

Старайся избегать логических ошибок, например:

- "ложность оснований" возникает тогда, когда в качестве аргументов берутся не истинные, а ложные суждения, выдаваемые за истинные;
- "предвосхищение оснований" возникает тогда, когда в качестве аргумента используется положение, которое хотя и не является заведомо ложным, но само нуждается в доказательстве.
- "порочный круг" (в доказательстве) возникает при стремлении тезис обосновывать аргументами, аргументы обосновывать этим же тезисом.

Не стесняйся признать правоту собеседника

Сначала ответь на аргументы собеседника, только потом выскажи свои.

Излагай преимущества того или иного события и избегай простого перечисления фактов.

Как можно нагляднее излагай свои идеи: рисуй схемы, диаграммы и т.п.

Используй сравнения, но без преувеличения.

Старайтесь вывести логическое следствие из высказываний оппонента: «Если исходить из того, что ты сказал, то выходит...».

При необходимости конкретизации мнения оппонента начинай фразы словами «Я не совсем понял, что ты имел в виду», «Не мог бы ты обосновать свое высказывание» и т.п.

Памятка для альтернативных ситуаций

1 тип

1. Сформулируйте суть каждого из предложенных путей (решений) проблемы.
2. Выявите историческую обусловленность каждого из предложенных путей (вариантов решения вопроса).
3. Определите свое отношение к каждому из них.
4. Объясните достоинства и недостатки избранного пути.
5. Покажите достоинства и недостатки отвергнутого пути развития.
6. Оцените последствия и значение произошедшего выбора.

2 тип

1. Сформулируйте сущность каждой оценки исторического события (явления, процесса).

2. Уясните, какие критерии лежат в основе разных оценок.
3. Определите возможность сопоставления оценок.
4. Оцените источниковедческую базу авторов, объективность ее использования.
5. Проанализируйте аргументы авторов и логику их аргументации.
6. Сделайте свой выбор между различными точками зрения.
7. Предложите свою оценку рассматриваемого вопроса.
8. Подберите аргументацию в защиту своей собственной позиции.

Пример заседания

Тема: «Деловые и межличностные отношения»

В начале дискуссии формулируется проблемный вопрос: «Необходимо ли нам уметь разделять деловые и межличностные отношения»

Цель: продолжить формирование у участников дискуссии этики делового и этики межличностного общения на работе через сопоставление различных взглядов.

Задачи:

Образовательные:

1. Охарактеризовать этику делового общения как науку и основные принципы делового общения.
2. Систематизировать основные правила деловых и межличностных отношений на рабочем месте.
3. Раскрыть на практическом уровне механизмы взаимопонимания в деловом общении на работе

Развивающие:

4. Формировать навык отбора нужных аргументов из приведенной совокупности фактов; развивать умение представлять свою точку зрения и аргументированно её отстаивать; развивать восприятие и внимание.

Воспитательные:

5. Формировать культуру выступления, развивать умение тактично высказывать комментарии.

Предварительная работа:

1. Подбор и изучение соответствующей литературы.
2. Выполнение бейджей с именами участников дискуссии.
3. Подготовка активными участниками дискуссии разыгранных по ролям ситуаций делового и межличностного общения.
4. Подготовка сообщений о деловом и межличностном общении на работе.
5. Подготовка листовок: Памятка участнику дискуссии, Памятка аргументированного высказывания, Памятка альтернативных ситуаций

Оборудование: блокнот, ручка, бейджи, эмблемы «качеств и черт характера», использующиеся при инсценировке.

В онлайн формате, подготовка доски в miro zoom-конференции и пр.

Ход дискуссии

1. Стадия-ориентация (20 минут) .

Ведущий сообщает тему дискуссии, задачи и цель, ставит проблему, обозначенную в теме.

Выступают подготовленные участники дискуссии с сообщениями об основных принципах делового и межличностного общения.

1 студент:

Деловое общение - процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция, то есть с помощью переписки или технических средств. Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

В целом, деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с

партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.

Деловое общение - это взаимодействие между собой двух и более людей, построенное вокруг общего дела. Поэтому, самое главное правило делового общения - никогда не забывать, что ты общаешься ради дела, а не ради удовольствия или забавы, не ради каких-то абстрактных принципов и идей. В общении важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств; деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.

2 студент:

Этика делового общения занимается анализом взаимоотношений руководителей и подчиненных, работников и деловых партнеров с позиции толкования нравственных оценок причин успехов или неудач совместной деятельности. Следует помнить, что подчиненные для руководителя являются партнерами, от них зависит результативность, деятельности фирмы, поэтому в этике делового общения большое внимание уделяется принципам взаимоотношений между руководителем и подчиненными.

Чтобы получить от подчиненного хорошо выполненную работу, руководителю следует стремиться понять его, как и любого другого партнера делового общения.

Безусловно, по правилам, подчиненный должен выполнять распоряжения своего руководителя. Однако это происходит не всегда, да если и происходит, то не всегда на «пять». В деловые отношения порой вмешиваются межличностные.

Одно и то же дело для одного человека мы сделаем с удовольствием, а для другого — не сделаем, или же сделаем, преодолевая себя.

Дело в том, что когда руководитель отдает распоряжение или что-то рекомендует, то эту его распорядительную информацию подчиненный воспринимает не абстрактно. В любом сообщении, которое руководитель адресует своему подчиненному, имеется информация текстовая (это то, что руководитель намеревался ему передать) и персонифицированная (т. е. информация о нем самом, информация, которая включается в сообщение всегда помимо воли автора сообщения).

Ведущий делит участников дискуссии на 2 группы (левая и правая сторона). Перед участниками ставится проблема: «Необходимо ли нам уметь разделять деловое и межличностное общение на рабочем месте?»

2. Стадия оценки (45 минут)

Участники одной стороны получают задание отстаивать тезис, другой – опровергать. Несколько минут дается на продумывание своих позиций. Через некоторое время происходит замена участников левой и правой стороны. Ведущий во время обсуждения следит за корректным поведением участников и определяет для себя наиболее активных. Памятки для участников дискуссии лежат на столах или заранее разосланы всем участникам встречи.

Инсценировка типовых ситуаций на работе

Работают подготовленные студенты.

- 1) Лена нуждается в профессиональном совете. Очень симпатичный ей человек, к которому она относится с глубоким уважением, и который для неё весьма авторитетен, даёт ей настолько нелепые советы, которые она никак не может принять.

Ситуация показана. Ведущий задаёт вопросы: В чём особенность персонифицированной и текстовой информации в данном случае? Как бы поступили вы? Приведите примеры похожих ситуаций.

Группа продолжает дискуссию.

(Вариант мнения студента: В данном случае персонифицированная информация положительная, а текстовая – отрицательная. Последняя оказалась более значимой, в результате чего она не принята.)

- 2) Лена вновь нуждается в профессиональном совете. И в этот раз разумную вещь ей рекомендует человек, к которому у неё стойкое негативное отношение. И не только Лена так к нему настроена, но и многие другие. И вот этот человек даёт ей вполне разумную рекомендацию.

Ведущий задаёт вопросы: Как может поступить Лена в данной ситуации? Что она будет при этом чувствовать? В чем особенность передаваемых информации?

Группа продолжает дискуссию.

(Вариант мнения студента: Вполне возможно, что Лена последует рекомендации этого человека, но при этом ей придется преодолеть некий психологический барьер. А если эта рекомендация для Лены не очень важна, то, скорее всего, она просто не примет это сообщение. Здесь персонифицированная информация отрицательная, а текстовая – положительная. Но первое оказалось сильнее второго. В результате, сообщение не принято.)

Ведущий:

Если речь идет о руководителе, который отдает распоряжение, то подчиненный может не принять распоряжение (не согласится добровольно его выполнять)

из-за неприятия личности своего руководителя, из-за скрытой или явной антипатии к нему.

Помните, что нельзя унижать своих подчиненных, они могут навредить делу.

Кто может привести пример иллюстрации вышесказанного?

Приводятся примеры, коротко обсуждаются.

Пример преподавателя: в 90-е гг. в московском представительстве одной американской фирмы главой был д.т. н., профессор. Курировал московский офис от головной фирмы американец. Одной из многочисленных обязанностей москвичей было встреча и сопровождение американского руководителя на переговорах. Представительство было маленьким, поэтому не было наемного водителя, а встречать и сопровождать его приходилось московскому директору на своей машине. Так вот, американец несколько раз позволил себе оскорбить главу представительства, говоря деловым партнерам: «Посмотрите, водитель-то у меня — профессор». Терять интересную работу не хотелось, поэтому глава представительства продолжал работать. Но работал он уже так, чтобы российские бизнесмены, с которыми велись предварительные переговоры, не заинтересовывались делаемыми предложениями. Конечно, представительство, в конце концов, закрыли как неприбыльное.

Вывод: межличностные общения между руководителем и подчиненными могут мешать или помогать делу.

Феномен персонификации распоряжений. Участники дискуссии разыгрывают высказывание начальника для подчиненных. Высказывания зачитываются два раза, второе немного отличается от первого.

а) М.В.! Подготовьте к четвергу отчет о противопожарных мероприятиях в нашей школе за 1 квартал. Мне нужно для доклада в департаменте.

б) М.В.! Подготовьте к четвергу отчет о противопожарных мероприятиях в нашей школе за 1 квартал. Он нужен для нашего отчета в департаменте.

Участникам дискуссии предлагается сравнить 2 распоряжения. В чём опасность?

Группа продолжает дискуссию.

(Вариант мнения студента: Если подчиненный, которому руководитель отдаёт распоряжение, недолгоблизит его, исполняя распоряжение, ему придется преодолевать неприязнь, это значит работать без «огонька», без воодушевления. Учитывая негативное отношение этого подчиненного к данному руководителю как к личности, возникает ассоциативная цепочка мыслей: «Ему, видите ли, надо... Ну так и делал бы сам... Если тебе надо, так я и сделаю тебе... Так сделаю, что в следующий раз и не захочешь...») Таким образом, отдав распоряжение в персонифицированной форме, т. е. трансформировав интересы

производства в личные интересы («Ему нужно»), руководитель, сам того не желая, поставил результаты исполнения в зависимость от межличностных отношений.)

3. Стадия-консолидация (подведение итогов) (10 минут)

Ведущий:

Сегодня мы с вами подискутировали о том, необходимо ли людям уметь разделять деловые и межличностные отношения на рабочем месте. Вместе с вами мы ответили положительно на этот вопрос. Конечно, разделять необходимо. В то же время, нужно стремиться сдерживать в себе любые негативные отношения к нашим коллегам и руководителям.

Этика делового общения основывается на многих науках, в частности на психологии общения, этике, психологии управления, научной организации труда и т.п., ее изучение обусловлено потребностями сегодняшнего дня.

Деловой человек - будь то предприниматель, менеджер или руководитель - должен обязательно уметь четко и ясно формулировать свою точку зрения, аргументировать свою позицию, анализировать высказывания партнера, критически оценивать соответствующие предложения. Необходимым условием этого является умение слушать, вести беседу, создать доброжелательную атмосферу, умение произвести положительное впечатление, а для этого необходима соответствующая предварительная подготовка.

В центре внимания этики делового общения - личность руководителя. Мало обладать знаниями, умениями, методами общения, чтобы быть хорошим специалистом. Нужно иметь еще и соответствующий уровень внутренней культуры. Морально-этические проблемы личность решает в зависимости от своих базовых жизненных принципов. Этика делового общения - это наука, которая оперирует соответствующими знаниями, теориями, методами и, одновременно, искусством, потому что зависит от мировосприятия и способностей личности.

Основной задачей этой дисциплины является не только обучение науке делового общения, но и побуждения к искусству общения путем активной познавательной деятельности, формирования соответствующей мотивации, самосовершенствования, использование различных упражнений и заданий.

Более глобальной целью является раскрытие красоты, гармонии человеческих отношений, в частности в сфере делового общения, побуждение к формированию личностных морально-этических принципов, которые стали бы основой всей трудовой деятельности руководителя, организатора, специалиста.

В заключении ведущий задает вопросы о самом ходе дискуссии.

- Эта форма занятия заинтересовала вас? (– Да. Было интересно.)

- Что бы вы изменили в ходе дискуссии? (- Разрешили бы защищать позиции в соответствии с собственной точкой зрения, и определили большее время для обсуждения.)

- Изменилось ли количество аргументов во время дискуссии? (- Да, их во время обсуждения стало больше, появилась возможность посмотреть на проблему с разных точек зрения. - Нет. Во время обсуждения количество аргументов стало иссякать.)

На просьбу преподавателя отметить черты, необходимые для участника дискуссии, учащиеся группы отметили:

- владение информацией по данной теме,
- обладание оригинальностью мышления,
- умение лаконично и логично изъясняться,
- умение оперативно анализировать и сопоставлять тезисы.

Ведущий отмечает перспективность данной темы в вопросах изучения этики делового общения, отмечает активную и дружелюбную атмосферу в группе.