

Министерство образования и науки Республики Башкортостан
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
Аургазинский многопрофильный колледж




УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБПОУ Аургазинский
многопрофильный колледж
М.Ш.Худайбердин
«__» _____ 20__ г.

Методические указания по выполнению практических работ
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения
основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)
по специальности
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК

Протокол № 1 от «30» 08 2022 г.

Председатель ПЦК  / В. Тихонов

Автор-составитель: Янбердина О.Д., педагог-психолог

Методические указания по выполнению практических работ для студентов составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения, разработанной по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Пояснительная записка

Учебная дисциплина ОГСЭ. 05 Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям). Методические рекомендации по выполнению практических занятий предназначены для обучающихся заочной формы обучения специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Требования к результатам освоения дисциплины

На практических занятиях обучающиеся знакомятся с феноменологией, теорией и практикой общей и экспериментальной психологии общения. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|--|---|--|
| ОК 01 выбирать способы решения задач профессиональной деятельности к различным контекстам | Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и /или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). | Актуальный профессиональный социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 02 осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска. | Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. |
| ОК 03 планировать и реализовывать собственное профессиональное | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; | Содержание актуальной нормативно-правовой документации; своевременная научная и профессиональная |

| | | |
|--|---|--|
| и личностное развитие | определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. | терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования. |
| ОК 04 работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. | Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности. |
| ОК 05 осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. | Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. |
| ОК 06 проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей | Описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения. | Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. |
| ОК 09 использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение. | Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 пользоваться профессиональной документацией на | Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на | Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные |

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| государственном и иностранных языках | базовые и профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. | общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. |
|--------------------------------------|---|---|

При изучении данного курса рассматриваются:

1. В области общей психологии:

- особенности возникновения психологии общения;
- место психологии общения в структуре современных наук;
- основные психофизиологические характеристики высших познавательных процессов;
- психические свойства и психические состояния личности;
- основные направления и теории в психологии личности;
- имена известных отечественных и зарубежных ученых в области исследования психологии личности;

2. В области экспериментальной психологии:

- уровни методологического анализа в области исследования психологии личности;
- основные критерии классификации методов эмпирического исследования личности, имея в виду многомерность оснований классификации (идиографические и номотетические методы, прямые и косвенные методы психодиагностики личности, и т.п.);
- отличительные признаки и разновидности экспериментального метода (лабораторный, естественный, имитационный, формирующий эксперимент);

В соответствии с учебным планом ОГСЭ. 05 Психология общения рассчитана на следующее количество часов: максимальная учебная нагрузка обучающегося - 36 часов (в том числе, теоретическое обучение - 24 часа, практические занятия – 12 часов).

Перечень изучаемых разделов и тематика практических занятий

| Наименование разделов и тем | Максим. учебная нагрузка час | Кол-во аудиторн. часов | |
|---|---------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| | | всего | в т.ч. прак/ занятия |
| Тема 1. Введение в учебную дисциплину. | 2 | | |
| Тема 2. Коммуникативная функция общения. | 4 | 4 | |
| Тема 3. Интерактивная функция общения. Практическое занятие №1. Искусство публичного выступления | 6 | 4 | 2 |
| Тема 4. Перцептивная функция общения. | 2 | 2 | |
| Тема 5. Средства общения. Практическое занятие №2. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Практическое занятие №3. Невербальные средства общения. Развитие коммуникативных навыков общения. Практическое занятие №4. Правила и приемы слушания. Активное слушание. | 10 | 4 | 6 |
| Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении. | 2 | 2 | |
| Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов. Практическое занятие № 5. Способы управления конфликтами. Практическое занятие № 6. Формирование навыков ведения переговоров. Культура ведения делового спора. Дискуссия. Полемика. | 8 | 4 | 4 |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета. | 2 | 2 | |
| Всего: | 36 | 24 | 12 |

СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Задания текущего контроля

Оценочное средство: Вопросы для устного опроса

ТЕМА 1. Сущность общения: понятие, виды средства.

1. Объясните термин «общение». Раскройте понятие «сущность общения»
2. Какова структура делового общения?
3. В чем отличие светского общения от делового общения?
4. Охарактеризуйте функции общения.
5. Охарактеризуйте средства общения.
6. В каких формах реализуются деловые отношения?
7. Как еще называется вид общения «контакт масок»?

ТЕМА 2. Структура общения.

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций?
2. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
3. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
4. Раскройте сущность невербального общения.
5. Приведите классификацию невербальных средств общения.
6. Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и
7. невербальных средств общения?

ТЕМА 3. Деловое общение: его виды и формы.

1. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
2. Как влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников?
3. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
4. Чем определяется значение визуального контакта в деловом общении?
5. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
6. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением направления взгляда?

ТЕМА 4. Приемы, повышающие эффективность делового общения

1. Объясните, зачем необходимо создание благоприятного психологического климата в процессе организации деловых бесед, переговоров?
2. Раскройте содержание психологических приемов повышения эффективности делового общения?
3. Русская поэтесса Марина Цветаева: «Одно дело слушать, а другое – слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
4. Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?
5. Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?
6. Охарактеризуйте стили делового общения.
7. Какие основные группы уловок-манипуляций в общении вы знаете? Особенности манипуляции как метода воздействия на партнера?

ТЕМА 5. Конструктивное общение.

1. «Весь мир – театр, и люди в нем – актеры». Как Вы понимаете эту фразу В. Шекспира?

2. В чем заключается особенность ролевого поведения личности?
 3. Понятие «управленческие отношения» и их роль в организации.
 4. Какими морально-этическими качествами должен обладать современный руководитель?
 5. Какими коммуникативными и волевыми качествами должен обладать руководитель?
 6. Какими организационно-административными качествами должен обладать современный руководитель?
 7. Какие виды аргументов в споре, с вашей точки зрения, предпочтительнее использовать в споре?
 8. Охарактеризуйте четыре правила В. Леви, помогающие нейтрализовать аргументы в споре с эгоистом.
 9. ТЕМА 6. Психологические закономерности общения в профессиональной деятельности.
 10. Дайте определение понятию «стиль руководства».
 11. Какие методы управленческого воздействия вы знаете?
 12. Опишите основные стили руководства, которые вы знаете. Какой стиль на ваш взгляд является наиболее продуктивным?
 13. От каких факторов зависит стиль руководства?
 14. Проанализируйте основные плюсы и минусы коллегиального принятия решений.
 15. В чем состоят особенности администраторской функции руководства?
 16. Дайте характеристику коммуникативно-регулирующей функции руководства.
 17. Опишите типичные характеристики и особенности «трудного руководителя».
1. В чем состоят общие и распространенные черты «трудных сотрудников»? Какони проявляются и какие существуют подходы к работе с ними?
ТЕМА 7. Конфликты в организациях.
 1. Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
 2. Назовите типы и виды конфликтов.
 3. Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
 4. Какие методы управления конфликтами вы знаете?
 5. Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
 6. Представьте анализ типов конфликтных личностей.
 7. В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?
ТЕМА 8. Стратегии и стили поведения в конфликте.
 1. Охарактеризуйте основные стили поведения в конфликте
 2. Какими принципами следует руководствоваться при разрешении конфликта?
 3. Для чего современному специалисту нужно знать основные параметры группы?
 4. Опишите систему понятий, описывающих положение индивида в группе.
 5. Какова композиция Вашей учебной группы?
ТЕМА 9. Управление конфликтом.
 1. Опишите способы конструктивного поведения в конфликте.
 2. Опишите роль руководителя в разрешении конфликта.
 3. Как стиль руководства влияет на психологический климат коллектива?
 4. Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.

5. Каковы основные правила бесконфликтного общения?
6. Сформулируйте правила поведения с «трудными людьми» в ситуации конфликта.

| Дескриптор компетенции | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
|------------------------|---------------------|--|
| Знания | Отлично | Полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, излагает материал последовательно и правильно, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно. |
| | Хорошо | Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 несущественные ошибки, которые сам же исправляет, затрудняется привести самостоятельно составленные примеры; делает выводы, но они требуют дополнительной аргументации. |
| | Удовлетворительно | Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного материала, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем. |
| | Неудовлетворительно | Не соответствует «удовлетворительно» |

Оценочное средство: Тестирование

Тема: Сущность общения: понятие, виды средства.

- К видам общения относятся:
 - ролевое общение;
 - деловое общение;
 - светское общение;
 - верны все ответы.
- Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
 - перцептивная;
 - коммуникативная;
 - интерактивная;
 - нейтральная.
- Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
 - либеральный;

б) индивидуальный;в) демократический;г) авторитарный.

4. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого,не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:

а) личностное общение;б) светское общение

;в) примитивное общение;г) деловое общение.

5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

а) на манипулятивном;б) на высшем;

в) на примитивном;г) на деловом?

6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общениялучше всего сообщение усваивается через:

а) текстовую форму сообщения;б) слова;

в) интонацию;

г) мимику и жесты.

7. Человек, направляющий информацию в общении:

а) реципиент;б) проводник;

в) коммуникатор;г) приемник.

8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:а) «частное, не разделяемое ни с кем»;

б) «общее, разделяемое со всеми»;в) «целое, не делимое на части»;

г) «особенное, не похожее на других».

9.Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;б) из-за невнятной речи;

в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

10. К видам компетентности не относят:

а)менеджерскую

б)Коммуникативну

ю

в)профессиональну

ю

г)Квалификационну

ю

Тема Структура общения.

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:а). общение

б). восприятие

в) взаимодействие г). идентификация

2. Характеристика делового общения:

а). партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта б). общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела в). основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

г). все ответы правильные

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

а) неформальное общение

б) деловое общение

в) конфиденциальное общение

г) нет правильного ответа

4. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

а). восприятие

б) Коммуникация

в) взаимодействие

г) эмпатия

5). Обратная связь:

а). препятствует коммуникативному процессу

б) способствует коммуникативному процессу

в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

г) все ответы правильные

б. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

а). без обратной связи

б) с истинной обратной связью

в) с неистинной обратной связью

г) с истинной и неистинной обратной связью

7. Виды коммуникации:

а). первичные и вторичные

б) главные и второстепенные

в) вербальные и речевые

г) вербальные и невербальные

8. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям
 - б) никаких скороговорок
 - в) держите паузу
 - г). берите в руки что поярче и расставляйте акценты
9. К эффективным приёмам слушания не относят:
- а). активная поза слушающего
 - б). умение задавать уточняющие вопросы
 - в). активное слушание
 - г) нерефлексивное слушание
10. Как быть внимательным во время беседы?
- а) не доминируйте во время беседы
 - б). не давайте волю эмоциям
 - в) смотрите на собеседника
 - г) не принимайте позы обороны

Тема: Деловое общение: его виды и формы.

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:
- а) общение как своеобразная речевая техника;
 - б) общение как искусство любить людей;
 - в) общение как взаимодействие людей;
 - г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.
2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
- а) перцептивная;
 - б) коммуникативная;
 - в) интерактивная;
 - г) нейтральная.
3. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
- а) либеральный;
 - б) индивидуальный;
 - в) демократический;
 - г) авторитарный.
4. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:
- а) личностное общение;
 - б) светское общение;
 - в) примитивное общение;

г) деловое общение?

5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

а) на манипулятивном;

б) на высшем;

в) на примитивном;

г) на деловом?

6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

а) текстовую форму сообщения

б) слова;

в) интонацию;

г) мимику и жесты.

7. Человек, направляющий информацию в общении:

а) реципиент;

б) проводник;

в) коммуникатор;

г) приемник.

8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

а) «частное, не разделяемое ни с кем»;

б) «общее, разделяемое со всеми»;

в) «целое, не делимое на части»;

г) «особенное, не похожее на других».

9. Стилистический барьер общения возникает:

а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;

б) из-за невнятной речи;

в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;

г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

10. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это:

а) стереотипы;

б) предвзятые представления;

в) пренебрежение фактами;

г) всё вышеперечисленное.

Тема: Приемы, повышающие эффективность делового общения.

1. Установление сходства одного человека с другим - это:

а) рефлексия;

б) эмпатия;

в) стереотипизация;

г) идентификация.

2. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого

человека:

- а) рефлексия; б) эмпатия;
- в) идентификация; г) стереотипизация.

3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это: а) стереотипы;

б) предвзятые представления; в) пренебрежение фактами

; г) всё вышеперечисленное.

4. Установление сходства одного человека с другим - это:

- а) рефлексия; б) эмпатия;
- в) стереотипизация; г) идентификация.

5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

а) рефлексия; б) эмпатия;

в) идентификация

; г) стереотипизация.

6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению

: а) рефлексия; б) эмпатия;

в) идентификация; г) стереотипизация.

7. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:

а) эффектом «ореола»

б) эффектом «проецирования»; в) эффектом «авансирования»;

г) эффектом «последней информации».

8. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:

а) суггестия;

б) конформизм; в) аттракция

; г) самоопределение.

9. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:

а) уход;

б) приспособление;

в) компромисс;

г) соперничество.

10. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:

а) эстетический;

б) интеллектуальный;

в) моральный;

г) мотивационный.

Тема: Конфликты в организациях.

1. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей а) межличностный;
б) межгрупповой;
в) внутригрупповой; г) внутриличностный
2. Движения тела человека и визуальный контакт – это:
а) жест
б). походка в). мимика
г). все ответы правильные
3. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:
а). интимная
б). социальная
в). личная
г). публичная
4. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:
а). публичная
б). социальная
в) интимная
г). личная
5. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
а) интимная
б). личная
в) социальная
г) Публичная
6. Формальному общению соответствует дистанция:
а) более 3,6 м б). 0...0,5 м в) 0,51...1,2 м
г) 1,21...3,6 м +
7. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:
а). слишком быстрая
б) слишком громкая
в) слишком медленная
г) неразборчивая
8. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного: а) непринужденность;
б) неопределенность; в) принудительность; г) разобщенность.
9. По объему конфликты подразделяют на: а) внутриличностные;
б) межличностные;
в) между личностью и группой;
г) верны все ответы.
10. Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении:

- а) компромисс;
- б) приспособление;
- в) избегание;
- г) соперничество.

Шкала оценивания результатов тестирования

| Оцениваемый показатель | Количество баллов, обеспечивающих получение оценок | | | |
|-----------------------------|--|--------|-------------------|---------------------|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
| Количество тестовых заданий | | | | |
| 10 | 10-9 | 7-8 | 6 | От 0 до 5 |

II. Промежуточная аттестация по УД/МДК

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. Сущность общения как процесса.
2. Виды общения.
3. Структура делового общения.
4. Функции общения.
5. Барьеры общения.
6. Основные правила общения.
7. Коммуникативная сторона общения.
8. Интерактивная сторона общения.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Невербальные компоненты общения.
11. Виды межличностных отношений в группе.
12. Понятие психологического климата в коллективе.
13. Установление психологического контакта (правила повышения эффективности общения).
14. Характеристика приемов повышения эффективности делового общения.
15. Постановка вопросов и техника ответов.
16. Нейтрализация замечаний и защита от некорректных собеседников.
17. Стили общения.
18. Ритуальное общение.
19. Манипулятивное общение.
20. Гуманистическое общение.
21. Понятие группы. Композиция группы.
22. Коммуникативная структура группы. Лидерство в группе.
23. Понятие конфликта и его сущность.
24. Внутриличностный конфликт. Межличностный конфликт.
25. Причины конфликтов в организации.
26. Способы разрешения конфликтов.
27. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
28. Методы управления конфликтами.
29. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
30. Типы конфликтных личностей.
31. Основные правила бесконфликтного общения.
32. Понятие стресса и его особенности.

33. Профилактика стрессов в деловом общении.
34. Влияние выполняемых личностью социальных ролей на ее психологические особенности.
35. Особенности ролевого поведения личности.
36. Психологические приемы влияния на партнера.
37. Стили управления коллективом.
38. Типы руководителей.
39. Особенности взаимоотношений между мужчиной и женщиной в коллективе в процессе делового общения.
40. Фазы делового общения.
41. Приемы повышения эффективности делового общения.
42. Установление контакта.
43. Умение выйти из контакта.
44. Основные этапы деловых переговоров.
45. Стили делового общения партнеров.
46. Манеры общения.
47. Особенности делового общения в разных странах.
48. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
49. Этапы деловых переговоров.
50. Взаимодействие с различными типами партнеров.
51. Проксемические особенности делового общения.
52. Значение визуального контакта в деловом общении.
53. Формы делового общения.
54. Деловая беседа как основная форма делового общения.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
 - 1) общению;
 - 2) деловому общению;
 - 3) ролевому общению
 - 4) светскому общению

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информации, взаимного влияния.

Сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимание личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условие для сотрудничества людей.
2. К видам общения относятся:
 - а) ролевое общение; б) деловое общение; в) светское общение; г) верны все ответы.
3. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
 - а) коммуникативные барьеры;
 - б) бестактность;

- в) неконтролируемость эмоционального состояния;г) верны все ответы.
4. По объему конфликты подразделяют на:
а) внутриличностные;б) межличностные;
в) между личностью и группой;г) верны все ответы.
5. В переводе с английского «дистресс» это:
а)нажим;б) горе;
в) несчастье;
г) верны все ответы.
6. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
а) учитывать этические нормы и правила;
б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы давления;в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
г) верны все ответы.
7. Знание приличий, умение держать себя в обществе, так чтобы заслужить всеобщееодобрение, выражается понятием:
а) деловой этикет;
б) профессиональный этикет;в) светский этикет;
г) ни один из ответов не верен.
8. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
а) руки скрещены на груди;
б) руки на бедрах;в) рука , поддерживающая подбородок;г) все ответы верны.
9. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженновыпрямленное туловище, ноги плотно, стоящие на полу, взгляд отсутствующий?
а) отсутствие интереса;
б) отклонение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;в) недостаток уверенности.
г) все ответы верны.
10. Комплимент и лесть это одно и то же?:
а) да;
б) нет;
в) это слова, дополняющие друг друга; г) да, если
11. Какие из перечисленных качеств руководителя являются коммуникативными:
а) вежливость;
б) практический опыт;в) тактичность;
г) верны все ответы.
12. Что из перечисленного является аспектом культуры речи:
а) правильность;
б) коммуникативность;в) этичность;
г) все ответы верны.
13. Этика деловых отношений – это учение о:
а) правильном поведении бизнесменов
б) проявлении морали и нравственности во взаимоотношениях деловых партнеров;

в) смысле предпринимательской деятельности;г) верны все ответы.

14. Эффективным приемом расположения к себе партнера в начале делового разговора выступает:

а) внушение партнеру сознания его собственной значимости б) проявление исключительного внимания к партнеру;

в) предъявление тех вопросов, на которые партнеру приятно отвечать;г) все ответы верны.

15. Факты и то, как участники совещания их оценивают, легче и быстрее получить, используя:

а) закрытые вопросы; б) открытые вопросы;

в) риторические вопросы; г) дискуссионные вопросы.

16. На каком этапе деловой беседы преобладает аффективный аспект ее проведения: а) подготовительный;

б) начальный; в) центральный;

г) заключительный.

17. Что из перечисленного не является задачей этапа завершения деловой беседы: а) достижение альтернативной цели;

б) обеспечение благоприятной атмосферы; в) составление резюме;

г) совместный поиск решения проблемы. 18. Что из перечисленного не является постоянным пунктом повестки дня:

а) открытие совещания; б) обзор повестки дня;

в) дискуссия по вопросам; г) обсуждаемые вопросы.

19. Форма делового общения, осуществляемая в условиях разнородных интересов сторон:

а) беседа;

б) совещание; в) переговоры;

г) деловая корреспонденция.

20. По этимологии слово «этика» происходит от греч. Ethos, что означает: а) справедливость;

б) привычка, нрав; в) порядок;

г) долг, норма.

21. Тактический прием, используемый, когда основные моменты уже согласованы: а) блеф;

б) выдвижение требований в последний момент; в) салями;

г) выжидание.

22. Отражать людей в контакте можно следующим способом: а) через язык тела;

б) через речь;

в) через чувства;

г) все ответы верны.

23. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместных целей при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей:

- а) конкуренция; б) кооперация;
в) ни один ответ не верен.
24. По длительности ведения переговоры бывают:
а) краткие;
б) многосторонние; в) двусторонние;
г) целевые.
25. Кинесика изучает:
а) прикосновение в процессе общения; б) внешнее проявление человека;
в) расположение собеседников в пространстве; г) не верен ни один ответ
26. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивная;
б) интерактивная; в) манипулятивная; г) верны все ответы.
27. Что такое роль. Какие роли вам приходится исполнять в течении дня: а) студента;
б) любящего сына (дочери); в) опытного руководителя;
г) компетентного специалиста.
28. В деловом общении, прежде всего учитываются:
а) особенности личности; б) возраст;
в) настроение;
г) интересы дела.
29. Укажите позиции правильного поведения, в условиях конфликтной ситуации:
а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
б) демонстрируйте свое превосходство;
в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию; г) верны все ответы.
30. Укажите правильный ответ. Признак открытости - это: а) расстегнутый пиджак;
б) скрещенные ноги
31. Общение, осуществляемое при непосредственном контакте собеседников: а) межличностное;
б) межгрупповое; в) прямое;
г) косвенное.
32. Когда партнер в деловой беседе утверждает что-либо явно ошибочное, надо:
а) отказать себе в удовольствии немедленно его уличить;
б) прекратить с ним общение;
в) начать свой ответ с замечания; г) сменить тему разговора.
33. Какой из приведенных ниже стилей не соответствует задачам ведущего при проведении делового совещания:
а) дипломатический; б) демократический; в) авторитарный;
г) нет правильного ответа.
34. Что из перечисленного не является задачей начального этапа деловой беседы: а) установление контакта с собеседником;

- б) создание рабочей атмосферы;
 - в) привлечение внимания к деловому разговору;
 - г) определение темы разговора и выявление различий во взглядах.
35. Деловой этикет способствует:
- а) успеху в деловых отношениях;
 - б) сближению интересов партнеров;
 - в) установлению взаимопонимания и доверия; г) верны все ответы.
36. В речевом этикете делового человека большое значение имеет: а) комплимент;
- б) манипуляция; в) лесть;
 - г) внушение.
37. В основе духовных межличностных отношений лежат:
- а) этические нормы;
 - б) неформальные контакты;
 - в) эмоциональные состояния людей и их психологические особенности; г) обмен информацией.
38. Функция делового общения, которая служит для демонстрации собственных знаний, умений?
- а) интерактивная; б) трансляционная; в) самовыражения;
 - г) социального контроля.
39. Деловая речь предполагает, прежде всего:
- а) информативность; б) определенность; в) эмоциональность; г) проблемность.
40. В результате использования приема «золотые слова»:
- а) возникает атмосфера уважения;
 - б) происходит настрой на доверительную беседу; в) возникают положительные эмоции;
 - г) верны все ответы.
41. К показателям культуры речи относятся:
- а) словарный состав и словарный запас; б) произношение;
 - в) грамматика;
 - г) все ответы верны.
42. Какие позиции в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы эффективнее показать свою начитанность;
 - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
 - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
 - г) сосредоточен на своих личных проблемах.
43. Просодика – это:
- а) особенности произношения;
 - б) тембр голоса, его высота и громкость;
 - в) интонация;
 - г) все ответы верны.

44. Морально-этические качества руководителя – это:
- а) честность;
 - б) обязательность;
 - в) добросовестность; г) верны все ответы.
45. Что из представленных правил не соответствует деловому этикету:
- а) будьте во всем пунктуальны;
 - б) говорите то, что думаете;
 - в) одевайтесь, как принято;
 - г) говорите и пишите хорошим языком.
46. Прием начала беседы, позволяющий кратко изложить суть проблемы:
- а) прием снятия напряженности;
 - б) прием «зацепки»;
 - в) прием стимулирования игры воображения;
 - г) прием прямого подхода.
47. Какой из перечисленных типов совещаний выделяется не по составу участников: а) оперативное;
- б) расширенное;
 - в) представительное
 - г) с узким составом.
48. Основная задача этапа завершения переговоров:
- а) создание благоприятной атмосферы; б) разработка новых идей;
 - в) принятие решения; г) все ответы верны.
49. Отметьте позицию, которая не способствует успеху делового общения: а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
 - в) видеть положительное в собеседнике; г) находить общее с собеседником.
50. Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают, прежде всего, на единство:
- а) морально-этических и эстетических норм; б) социальных и психологических явлений;
 - в) субъективных и объективных причин поведения; г) верны все ответы.
51. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил поверхочков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, что это означает?
- а) желание действовать активно;
 - б) задумчивость;
 - в) критическое оценивание; г) все ответы верны.
52. Функции беседы – это:
- а) взаимное общение работников из одной деловой сферы;
 - б) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
 - в) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; г) верны все ответы.
53. Деловое общение должно строиться на моральных качествах личности: а) честность и совесть;

- б) долг;
- в) достоинство;
- г) верны все ответы.

54. К видам общения относится:
- а) невербальное общение;б)деловое общение;
 - в) вербальное общение;г)верны все ответы.

Одно из главных требований к деловому письму – оно должно быть:а)по возможности более подробным;

- б) лаконичным, недлинным;в)интригующим;
- г) все ответы верны.

55. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?а) партнер слышит только то, что хочет услышать; б)впроцессе делового общения собеседник занят своими мыслями ипереживаниями;
- в) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;г) все ответы верны.

56. Знание приличий, умение держать себя в обществе так, чтобы заслужить всеобщее одобрение, выражается понятием:

- а) деловой этикет;
- б) профессиональный этикет;в) светский этикет;
- г) нет верного ответа.

57. Функция делового общения, которая служит для регламентации поведения идеятельности собеседников:

- а) интегративная;
- б) социального контроля;в) самовыражения;
- г) социализации.

58. В речевом этикете деловых людей большое значение имеет:а) лезть; б)манипуляция;в)комплимент; г)внушение.

59. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения;в) использования обращения по имени;
 - г) все ответы верны.

ПЕРЕЧЕНЬ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Тема: Сущность общения: понятие, виды средства.

Задача 1. Подумайте, с кем из знакомых у вас не сложилось общение. Как вы должны изменить свое поведение, чтобы изменилось качество общения с данным человеком?

Задача 2. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

3. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно...Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал— книги нет как не было!

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Тема: Структура общения.

Задача 1. Вечеринка протекает довольно вяло; часто возникают заминки в общей беседе и воцаряется неловкое молчание. Хозяйка дома ловит вас на кухне и умоляет о помощи. Вы соглашаетесь помочь ей в создании атмосферы непринужденного дружеского общения. Пользуясь своими знаниями о роли ожиданий в восприятии, предложите, как лучше представить гостей друг другу, чтобы оживить вечер.

Задача 2. «Язык без костей» Задание на находчивость и красноречие Вам предлагается составить импровизацию – завершенный логически фрагмент выступления (не более двух минут), куда органической частью включить предлагаемый материал (один из них).

А. Провал – это возможность начать снова, но более эффективно. Успех – это когда получаешь то, что хочешь. Счастье – это когда то, что ты получаешь, тебе нравится. Я не знаю ключа к успеху, но ключ к провалу заключается в попытке доставить удовольствие всем. (Генри Форд) Б. Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах. (Тенниси Уильямс) В. Тише едешь – дальше будешь. Г. Желаящего судьба ведет, а не желаящего – тащит. Д.

Если единственный инструмент, которым вы располагаете, - это молоток, то многое вокруг покажется вам гвоздями. (Марк Твен) Е. Большая удача вызывает много мелких неприятностей (японская пословица). Ж. Не плыви по течению, не плыви против течения

– плыви поперек течения, если хочешь достигнуть противоположного берега (китайская мудрость).

Тема: Деловое общение: его виды и формы.

Задача 1. Моделирование голоса и тона Нижеприведенную фразу: Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает? – прочтите последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным. Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

Тема: Приемы, повышающие эффективность делового общения.

Задача 1. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Тема: Конструктивное общение.

Задача 1. Моделирование голоса и тона Нижеприведенную фразу: Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан – прочтите пятью разными тоном и голосом (спокойным, дружеским, злобным, язвительным, начальственным). После вашего исполнения слушатели должны угадать, какой голос вы изображали.

Задача 2. Составьте развернутую социально-психологическую характеристику вашей студенческой группы, с описанием интегральных психологических характеристик и всех параметров группы.

Тема: Психологические закономерности общения в профессиональной деятельности.

Задача 1. Предположим, вы руководитель избирательной кампании одного из кандидатов мэры города, а ваш кандидат — женщина, которую горожане мало знают. Ваша цель на данном этапе привлечь внимание избирателей к вашему кандидату.

Основываясь на своих знаниях о методах привлечения внимания, укажите те из приведенных ниже вариантов действий, которые будут наиболее предпочтительны и почему:

1 Вашему кандидату для привлечения внимания лучше всего появляться на публике в костюме: а) классического покроя и нейтральных тонов; б) экстравагантном и ярком.

2 Агитационные плакаты лучше: а) делать обычной прямоугольной формы и расклеивать на стенах; б) делать шестиугольными и развешивать на проводах.

3 Рекламу в городской газете лучше: а) разместить в трех местах небольшими кусками; б) дать одно объявление на целую полосу.

4 Вашему кандидату для привлечения внимания лучше выступить по местному телевидению с короткой агитационной речью: а) в музыкальной программе; б) в ток-шоу.

5 Ей следует: а) окружить себя людьми, которые проявляют к ней живой интерес; б) появляться всюду одной

Тема: Конфликты в организациях.

Задача 1. Начальник отдела совершал обход. Он был доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех подчиненных, о чем-то увлеченно беседующих и не торопящихся на свои рабочие места. Начальник окликнул их и спросил, почему они не занимаются делом. Подчиненные стали что-то невнятно говорить, но он... Что предпринял начальник?

Задача 2. Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы делаете ему замечание, находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

В чем будет состоять цель вашей критики?

Тема: Стратегии и стили поведения в конфликте.

Задача 1. Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он все бракует. Вы не раз пытались подстраиваться под него, но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания.

Как бы вы поступили на самом деле? Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Задача 2. Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

Тема: Управление конфликтом.

Задача 1. Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Структура и содержание практических занятий

Практическое занятие №1

Тема: Искусство публичного выступления

1. Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Что такое публичное выступление?
2. Публичное выступление. Виды публичных выступлений по цели.
3. Виды публичных выступлений по форме.
4. Общие требования к публичному выступлению.
5. Трудности публичного выступления.
6. Подготовка к публичному выступлению:
 - а) обдумывание выступления;
 - б) выбор темы;
 - в) поиск материала;
 - г) обозначение структуры выступления;

- д) подготовка конспекта;
- е) репетиция выступления.

7. Начало выступления.

8. Функции концовки выступления. Варианты концовок.

9. Поддержание внимания аудитории в ходе выступления.

10. Поведение оратора в аудитории.

2. Выполните практические задания:

1. Определите, какая форма публичного выступления используется в следующих случаях (доклад, сообщение, выступление, лекция, беседа):

1) Объяснение материала учителем на уроке. 2) Речь кандидата в депутаты на предвыборном митинге. 3) Десятиминутное выступление студента на научной конференции. 4) Классный час с выступлением психолога, который задает вопросы учащимся и отвечает на их вопросы. 5) Отчет Председателя Совета Министров о работе правительства за год. 6) Полчасовое выступление ученого на научной конференции. 7) Выступление трех учеников с подготовленными материалами (по 3 минуты).

2. Прочитайте следующие поговорки. Объясните их смысл и придумайте короткие рекомендации начинающему оратору, которые включали бы в качестве компонента эти поговорки.

Образец: Речь вести – не лапти плести. – Любое устное выступление должно быть подготовленным. Нельзя надеяться, что ты сможешь хорошо выступить без подготовки – это только кажется, что выступать легко. Правильно говорит русская поговорка: речь вести – не лапти плести.

1. Знай боле, а говори мене. 2. Где много слов, там мало толку. 3. Лучше уж недоговорить, чем переговорить. 4. Оговорка – не обида. 5. Живое слово дороже мертвой буквы. 6. Говорить не думая – что стрелять не целясь.

*3. Произнесите фразу **Опять он звонил**, передавая интонацией разные смыслы:*

1) Вы делитесь с собеседником радостью; 2) вы с гордостью сообщаете, что он вам звонил; 3) вы сообщаете об этом с тоской, он вам ужасно надоел своими просьбами; 4) вы возмущены, говорите об этом с гневом (вы ему запретили звонить по этому вопросу, а он опять звонил); 5) вы сообщаете об этом с тревогой (вас очень встревожил его звонок, вы опасаетесь плохих известий); 6) вы демонстрируете собеседнику свое безразличие (его звонок вас совершенно не интересует, а сам он вам безразличен).

4. Произнесите фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл при помощи интонации

1) Рад вас видеть. 2) Я в восторге. 3) Спасибо за работу. 4) Приятно было с вами поговорить. 5) Мне это очень нравится. 6) Очень вам признателен. 7) Я этого никогда не забуду. 8) Умница! Молодец!

5. Из предложенных ниже тем выберите 3 понравившиеся. По каждой теме выделите основные проблемы, которые вы хотели бы осветить. По каждой из этих проблем напишите свой тезис. И на базе этих тезисов расскажите, чему будет посвящено ваше будущее выступление.

1) «Проблема платного здравоохранения в России». 2. «Современная мода». 3. «Алкоголь в России». 4. «Реформа коммунальной сферы». 5. «Проблема платного образования». 6. «Положение пенсионеров в стране». 7. «Рост разводов в современном обществе».

6. Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях (вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е. придумать соответствующую завязку):

1) вы должны рассказать о книжных новинках детям 8 класса, а они только что пришли с урока физкультуры;

2) вы приглашаете школьников прийти на открытие выставки восковых фигур, а они только что писали двухчасовое сочинение по литературе;

3) вы выступаете в техникуме перед семнадцатилетними юношами и хотите убедить их посещать танцевальный кружок, где не хватает кавалеров.

7. Придумайте начало выступления к следующим концовкам:

Правильно говорят в народе / Я думаю, на примере этой истории мы все убедились в правильности русской поговорки: 1) семь раз отмерь – один раз отрежь; 2) людским речам вполнину верь; 3) у кого что болит, тот о том и говорит; 4) сперва подумай, а потом скажи; 5) по речи узнают человека; 6) слово – серебро, молчание – золото; 7) слово не воробей, вылетит – не поймаешь.

8. Вспомните какую-нибудь известную басню. Сформулируйте обобщающий вывод по этой басне.

Образец: басня «Стрекоза и муравей» – Итак, кто работает, тот гарантированно обеспечивает себе нормальную жизнь.

9. Представьте, что вы завершаете свое публичное выступление. Постройте заключительную фразу с использованием приема градации (риторического приема, заключающегося в усилении силы выражения от слова к слову). Используйте слова и выражения, приведенные в скобках.

1. Это не просто... это... это... это, наконец, просто – ...!

(Халатность, ошибка, недостаток в работе, преступление, невнимательность к выполнению своих должностных обязанностей, небрежность, вопиющее равнодушие к судьбам людей).

Надо полностью исключить возможность повторения подобных ситуаций в будущем!

2. Я не просто... тексты современной поп-музыки, я их..., я их..., я их просто...!

(Равнодушен, не люблю, не выношу, не терплю, ненавижу, видеть и слышать не могу, презираю, не испытываю интереса, испытываю отвращение).

Мы должны вернуться к музыке с осмысленным текстом!

10. Конкретизируйте (расширьте) фразу.

Образец: *По двору ходил петух. – По вытоптанному и засыпанному шелухой деревянному двору, огороженному невысоким плетнем, важно расхаживал, по-хозяйски поглядывая на тихо клевавших вокруг него кур, крупный, яркой окраски петух с порванным гребнем и одним глазом.*

1) На столе стояла ваза с цветами. 2) На улице вырыли канаву. 3) По улице бежал человек. 4) Ребенок полез на дерево. 5) Центральный нападающий забил гол. 6) На ступеньке террасы сидела лягушка.

Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях (вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е. (вы ему за

11. Как должен вести себя оратор в следующих ситуациях:

1. В аудиторию забежала кошка. 2. Некоторые слушатели встают и уходят. 3. В аудиторию все время заглядывают посторонние. 4. Слушатели на задних рядах разговаривают и мешают. 5. По ходу выступления задают вопрос, на который оратор не может ответить. 6. Стало душно. 7. С места раздаются грубые, провокационные выкрики, реплики. 8. Слушатели зевают.

3. Орфо-пунктуационный практикум:

1. Повторите тему: «Правописание союзов».

2. Перепишите, раскрывая скобки:

1) Вы то(же) были на Кавказе? 2) Что(бы) ни говорили, не соглашайся. 3) Мы пришли за тобой, так(что) собирайся и пошли. 4) По(чем) у вас рыба? 5) За(чем) пойдешь, то и найдешь. 6) Он всю ночь ехал, что(бы) предупредить нас. 7) Не знаю, что(бы) я сделал на вашем месте. 8) И(так), можно сделать следующие выводы. 9) Он провинился, по(этому) и был наказан. 10) Пусть все будет так(же), как в прошлый раз. 11) Он то(же) пришел на собрание. 12) При(том) издательстве имеется небольшая типография. 13) Ежедневно повторялось то(же) самое. 14) Говорили тихо, потому(что) стены были очень тонкие. 15) Эксперимент проведен удачно, при(чем) не впервые. 16) От(того), что он говорит, мало толку. 17) При(чем) здесь мой отец? 18) По(этому) вопросу обсуждение завершено.

Практическое занятие №2.

ТЕМА: ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ. РЕЧЬ И ЯЗЫК В ОБЩЕНИИ.

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Общение является основной составляющей труда многих специалистов, поэтому способность и умение общаться необходимо для каждого делового человека. Различают два вида общения: вербальное и невербальное. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. *verbalis* — словесный).

При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.). Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час. Развивать умение общаться с людьми должен каждый человек, так как в современном деловом мире это одна из важнейших компетенций любого специалиста. Практикум по теме Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Задание 1 Фiasco Статуя Спираль Океан Ноготь Финиш Путешествие Мостовая Кнопка Бумажник Пальто Вор Дыня Фанера Суфле Сон Харизма Ковбой Мотоцикл Армия Коробка Собака Нос Палка Преступление Хоккей Плод 4

Задание 2 Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 3 Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр. Эпизод первый: заключение трудового соглашения. «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?» Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу». Призадумался поп, Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...» Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям. • Все ли условия соглашения выполняются? • Как выполнил Балда свои обязанности? Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением. Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною». В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу». 5

Задание 4 Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи. 1. Гроза 2. Гололед 3. Устройство на работу

Задание 5 Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность. Задание 6 Подберите синонимы к слову сказал.

Задание 7 Выразите мысль без канцеляризмов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Практическое занятие №3.

ТЕМА: НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ. РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ.

Невербальные средства коммуникации Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют. Восточная мудрость В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:

- слова,
- интонация,
- тембр голоса,
- жесты, пластика,
- энергетический импульс.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%. Почему?

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить словом. На основании намеренности-ненамеренности различают три типа невербальных средств:

- поведенческие знаки (дрожь и т.д.);
- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
- собственно коммуникативные знаки.

9 Жестикуляция в деловом разговоре

Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию. Жесты уверенности кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; во время передачи информации локти не прижаты к туловищу; руки в карманах, большие пальцы снаружи; одна рука обхватывает другую в области ладони Жесты неуверенности, раздражения прижаты вплотную к бокам локти; ёрзание в кресле; одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет; человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины); потирание уха Жесты, выражающие агрессивность тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях; поза на стуле «верхом»; руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин - агрессивность Жесты несогласия боковой взгляд – жест недоверия (в случае когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия); прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов; ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации рука у щеки; один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент); почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге); почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение); манипуляции с очками; рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев 10 Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации Жесты Возможная интерпретация Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь Нуждается в поддержке, ситуация

для него непонятна, не может найти нужный ответ Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр. Ощущает неполный контакт Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди Человек замкнут Ладони рук в поле зрения партнера по общению Человек открыт для общения Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак Внутренний монолог, скука Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот Подозрительность, скрытность, недоверие Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками) Негативно подавленное отношение к ситуации Скрещенные руки и ноги у сидящего человека Нежелание вступать в контакт, демонстративность Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол) Властность, психологическое давление на партнера Закладывание рук за голову Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование Глаза являются самыми мощными знаками НВК:

- они занимают центральное положение;
- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации (9% проходит через слуховой анализатор, 4% - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств). Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?
2. Долго ли он смотрит?
3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха. Взгляд можно и нужно тренировать и верно выбирать. В зависимости от обстоятельств выделяют три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.

Деловой взгляд направлен на треугольник на лбу партнера по переговорам. Социальный взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и ртом речевого коммуниканта. Интимный взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.

11 Обратите внимание, если

1. При беседе вы отмечаете, что ваш партнер практически не смотрит вам в лицо (во всяком случае, значительно реже, чем обычно, а если вы ловите на своем лице его взгляд, то мгновенный). Точно можно утверждать: он не желает с вами контактировать либо испытывает чувство дискомфорта из-за необходимости дезинформировать вас.

2. Ваш партнер при беседе почти неотрывно смотрит на вас независимо от фазы диалога. Точно можно утверждать: вы представляете для него какой-то интерес. Возможные варианты: либо он изображает «удава», считая вас «кроликом», либо он испытывает к вам симпатию, либо его интерес к вам вполне деловой – он заинтересован в обсуждении с вами этого вопроса.

3. При нормальных взаимоотношениях (без выраженной личной симпатии или антипатии) партнер будет чаще направлять свой взгляд на вас в те моменты диалога, когда его сознание будет менее загружено либо когда вы будете привлекать его внимание словами-обращениями.

4. Чем напряженнее для интеллекта беседа, тем реже будут взгляды на собеседника. Чем свободнее беседа, тем чаще партнеры обмениваются взглядами (разумеется, при прочих равных условиях).

5. Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Практикум

Задание 1 Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2 12 Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3 В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4 Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5 Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркалить» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 6 Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 7 Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны. Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника. Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

Организация пространственной среды.

Человек всегда пытается подчинить себе окружающее его небольшое пространство и воспринимает все находящееся в этом пространстве как часть себя или свою собственность. В речевой коммуникации существует четыре зоны приближения:

- 350 см и более – публичная (открытая) зона (расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией);
- 120 см - 350 см – социальная зона (то расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой – 15+- 7 человек);
- 45 см – 120 см – личная зона (нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнерами);

- 45 см и менее – интимная зона (в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято). В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди?

1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.

2. Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен. С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.

4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весь стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр. Форма стола тоже имеет значение:

- квадратный стол способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению;
- за прямоугольным столом на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;
- круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности.

Вопросы для самоконтроля 1. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»? 2. Что означает организация пространственной среды? 3. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды? 4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Тест 1 «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это: а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин? а) да; б) нет; в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями? а) вы радостно кричите «Привет!»; б) сердечным рукопожатием; в) слегка обнимаете друг друга; г) приветствуете их сдержанным движением руки; д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа: а) когда качают головой; б) когда кивают головой; в) когда морщат нос; г) когда морщат лоб; д) когда подмигивают; е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего? а) ступни; б) ноги; в) руки; г) кисти; д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа: а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы; е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь? а) как на вас сидит одежда; б) на прическу; в) на походку; г) на осанку; д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что: а) ему есть что скрывать; б) у него некрасивые зубы; в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника? а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак: а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника? а) да; б) нет; в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что: а) первый шаг всегда делают именно мужчины; б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили; в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите? 22 а) словам; б) «сигналам»; в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется? а) просто фиглярство; б) они «заводят» публику; в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит? а) я смотрю совершенно спокойно; б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа; в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику? а) да; б) нет; в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно: а) глазами; б) руками; в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов... а) «подсмотрены» у кого-то и заучены; б) передаются из поколения в поколение; в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак: а) мужественности; б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица; в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим? а) да; б) нет; в) только у пожилых людей.

Ответы 1. а – 2, б – 4, в – 3 6. а -1, б – 3, в – 0 7. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4 8. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е - 1 9. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2 10. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2 11. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0 12. а – 3, б – 1, в – 1 13. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1 23 14. а – 3, б – 2, в – 1 15. а – 0, б – 3, в – 1 16. а – 1, б – 4, в – 2 17. а – 0, б – 4, в – 3 18. а – 4, б – 2, в – 0 19. а – 4, б – 0, в – 1 20. а – 0, б – 2, в – 1 21. а – 3, б – 4, в – 1 22. а – 2, б – 4, в – 0 23. а – 3, б – 2, в – 1 24. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Практическое занятие № 4

ТЕМА: Правила и приёмы слушания. Активное слушание.

Установление психологического контакта в процессе общения; эффективные техники общения.

Цель:

- приобретение навыков активного слушания;
- развитие техники установления контакта.

Задачи:

- определить понятие слушания как активного или пассивного процесса;
- в игровых ситуациях научиться применять навыки пассивного и активного слушания.

Оснащение: распечатать инструкции к задачам и упражнениям.

Тематическое планирование:

| № | Название | Цель | Время | Материалы |
|----|--------------------|---|------------|--------------------------------|
| 1. | «Правила слушания» | Настрой на рабочий лад Теоретический материал | 5 минут | - |
| 2. | «Восточный рынок» | Применение правил слушания. Включение в игровую ситуацию «здесь и сейчас» | 7-15 минут | Листочки с именами участниками |

| | | | | |
|----|-----------------------------|---|-------------|-----------------------------------|
| 3. | «Глухой диалог» | Определение факторов плохого слушания | 10-15 минут | распечатать инструкцию |
| 4. | «Цепочка» | Умение концентрироваться | 10-15 минут | - |
| 5. | «Приемы Активного слушания» | Ознакомление с эффективными способами слушания | 20-25 минут | Видеоматериал, заготовки на доске |
| 6. | «Вера Коркина» | Выявление эффекта «сарафанного радио» | 20 минут | Текст |
| 7. | «Пойми меня» | Важность передачи и восприятия информации через визуальную, аудиальную и кинетическую систему восприятия. | 20 минут | Беруши, платки |

Проверить домашнее задание.

Теория.

Активное слушание — способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства говорящего.

Правила активного слушания:

1. Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.
2. Не устраивать распросы. Строить предложения в утвердительной форме.
3. Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.
4. Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.
5. Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.
6. Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.

1. Упражнение. «Правила слушания»

Участники разбиваются на пары и в ходе обзора трениром теоретической информации выполняют правила слушания по отношению к друг другу.

1. Контакт глазами

Смотреть друг на друга – это условие любых контактов. Контакт глаз – сильный сигнал внимания и уважения, он помогает нам узнать другого.

(Участники соблюдают зрительный контакт)

2. Используйте имена собеседников.

Если вы хотите расположить к себе человека, постарайтесь называть его по имени во время разговора. Особенно если вы не так давно знакомы. Это показывает собеседнику, что вы обращаетесь именно к нему, а не к безликому человеку из толпы. Такой жест помогает собеседнику раскрыться и почувствовать свою уникальность. К тому же повторение имени помогает и вам самому запомнить, как зовут нового

знакомого, и не оплошать при следующей встрече.

3. **Осознанно мимикрируйте, но не переборщите.**

Еще один способ завоевать доверие собеседника — это мимикрия, или подражание. Никто, конечно, не просит вас смешно пародировать человека. Здесь важно подмечать мелкие нюансы и невзначай повторять их. Чаще всего мы делаем подобные вещи на подсознательном уровне. Когда собеседник поправляет волосы, чешет щеку или сидит, положив ногу на ногу, мы через некоторое время делаем то же самое. **Тонкость в том, чтобы осознать это и попробовать мимикрировать чуть чаще.** В исследовании от 2009 года ученые выяснили, что мужчины считали более симпатичными и в целом более интересными тех женщин, которые во время беседы повторяли некоторые их движения. Принцип мимикрии работает не только с противоположным полом, именно поэтому так полезно пользоваться данными знаниями, чтобы расположить к себе человека.

Но будьте аккуратны: как только человек понимает, что вы намеренно повторяете за ним движения, он начинает думать о вас в негативном ключе.

4. **Следите за своей осанкой**

Осанка сильно влияет на то, как мы себя ощущаем. Но, помимо этого, она является «маячком» и для окружающих. Так, человек, который расправил плечи, держит руки открытыми и стоит совершенно прямо, показывает собеседнику, что он настроен доброжелательно, но при этом уверен в себе.

Если же вы будете общаться, сутулившись и глядя снизу вверх, собеседник сразу же почувствует свое превосходство и будет смотреть на вас свысока во всех смыслах.

5. **Дайте собеседнику что-то теплое в руки**

Некоторые, казалось бы, незначительные хитрости могут кардинально изменить первое впечатление о вас. В частности, то, что у собеседника находится в руках во время вашего знакомства.

Ученые установили, что **люди склонны думать в позитивном ключе о других людях, когда их руки находятся в тепле.** Чашка кофе, теплый шарф или свитер помогут не только вам заметить что-то хорошее в людях, но и другим увидеть лучшее в вас.

6. **Используйте языковую мимикрию**

Чтобы расположить к себе человека, постарайтесь говорить с ним на одном языке. Конечно, мы не имеем в виду русский, английский, китайский или какой угодно еще. Важно подмечать речевые нюансы собеседника и использовать языковую мимикрию. Как он называет свой дом? Может быть, домик, а может, посмеиваясь, дворец? Как он называет свою лодку — лодочка или судно? **От того, как вы назовете эти вещи, зависит и то, как человек будет к вам относиться.** Поэтому постарайтесь подмечать эти тонкости и используйте аналогичные слова во время беседы.

7. **Просите о помощи**

Если вы хотите не только произвести хорошее впечатление, но и в целом расположить к себе человека, завоевать его доверие и, возможно, в будущем продолжить близко общаться, то вам поможет эффект Бенджамина Франклина.

Его суть сводится к тому, что любой человек охотнее окажет вам крупную услугу, если перед этим вы попросите его о чем-то более мелком, а не предложите свою помощь. Все дело в том, что мы испытываем симпатию к тем, кому помогаем. Франклин в автобиографии рассказывал, что проверил свою мысль на сопернике-законодателе, с которым он никак не мог найти общий язык. Однажды Франклин написал записку оппоненту с просьбой одолжить книгу. Соперник-законодатель согласился. А через несколько дней Франклин вернул книгу и приложил к ней записку с благодарностями. После этого законодатель стал более вежливым и был готов помочь Франклину в других делах.

8. **Кивок**

Мало людей понимают в полной степени, насколько важно кивание. Если ты совершенно не киваешь, когда с тобой разговаривают, то другой предполагает, что ты или больше не слушаешь его, или тебе неинтересно. Кивание побуждает к продолжению сообщения или рассказа, оно также воспринимается как понимание.

(Участники кивают друг другу)

9. Улыбка

Это наиболее простое средство, чтобы показать человеку, что ты его уважаешь и желаешь поддерживать с ним контакт. Улыбка говорит “Ты мне приятен”, “Мне хорошо”, “Ты можешь мне доверять”.

(Участники улыбаются друг другу).

10. Открытая поза

Чтобы установить с другими хороший контакт, важно выражать свое дружелюбие, которое проявляется с помощью раскованного, расслабленного положения туловища. Открытая поза – это не сложенные крест-накрест руки и ноги, близкое нахождение друг к другу, обращение к другому.

(Участники принимают максимально открытую позу)

11. Наклон вперед

Сидеть или стоять прямо напротив кого-либо и чуть наклоняться в его сторону – важный знак для твоего собеседника: он понимает, что ты относишься к нему с интересом и вниманием.

12. Касание

Наиболее интенсивная форма коммуникации – касание (прикосновение). Потребность в нем является очень глубокой. Для маленьких детей ласка служит залогом их хорошего состояния и самочувствия. И если прикосновения имеют такое большое значение в начале жизни, то очевидно, что это будет важным и в дальнейшем.

(Участники наклоняются и прикасаются к друг другу)

Теперь закрепим полученную информацию на следующем упражнении.

2. Упражнение «Восточный рынок» (распечатать имена или написать на листочках)

Помните картину восточного рынка в музыкальной сказке «Али-Баба и сорок разбойников»? С какими ассоциациями связываете вы словосочетание «восточный рынок»? **(слушать ответы)**

- Замечательно! Так вот, именно на такой рынок мы с вами и попадем через несколько минут. Но сперва нам необходимо подготовиться.

(Если студентов – 8 человек, то студентам раздают по 7 бумажек с написанными там чужими именами. Нужно размножить имена студентов по 8 шт.)

- Вот теперь, когда все приготовления закончены, мы с вами и отправимся на восточный рынок. Каждый подойдет к куче записок и произвольно вытянет восемь штук.

Затем, в течение 5 мин., вам придется уговорами, спорами, путем обмена **(обменивать бумажку на бумажку нельзя!)** ... найти и вернуть себе — купить — все восемь листков с вашим именем. Первые три покупателя, которым удастся быстрее всех приобрести дорогой товар, подойдут ко мне со своими записками.

Обсуждение:

- Как в данной ситуации Вам помогали правила слушания? Насколько часто Вы ими пользуетесь?

- Какую тактику вы использовали, чтобы получить желаемое? (активный поиск, ожидание встречных предложений, «агрессивный маркетинг», взаимный обмен, попытку обмануть партнера)

- Вы больше говорили или слушали?

Сейчас, когда мы изучили правила активного слушания сравним и ощутим разницу с обратным эффектом.

3. Упражнение «Глухой диалог» (распечатать инструкцию. Инструкцию дать одному участнику из каждой пары. Второй участник не должен знать инструкцию)

Участники тренинга разбиваются на пары. Один из партнеров получает карточку с описанием поведения, которое он должен демонстрировать (один из признаков плохого слушания). Другой партнер, не зная о содержании инструкции первого, начинает рассказывать о каком-либо интересном событии из своей жизни или говорить на одну из перечисленных тем в течение трех минут

(варианты тем: 1. Интересное событие этой недели; 2. Где бы я хотел отдохнуть; 3. Мой любимый фильм; 4. Моя любимая телевизионная передача).

Инструкции по выполнению действий, отражающих плохое слушание:

- не смотреть на собеседника;
- начать заниматься своими делами, например, завязывать шнурки ботинок, приводить в порядок свою одежду, смотреться в зеркало;
- постоянно перебивать собеседника, пытаюсь рассказывать об аналогичном событии в своей жизни, преувеличенно жестикулируя руками;
- устало смотреть, зевать, говорить очень медленно, тихо, растягивая слова.

Обсуждение:

- Насколько ощутима разница между активным слушанием и плохим слушанием?
- Что было сложнее для Вас?

4. Упражнение «Цепочка»

Концентрация и слушание — одни из ключевых умений в этом упражнении. Игра будет идти «с накоплением», т. е., как во всяком коммулятивном упражнении, информация будет накапливаться от игрока к игроку. Каждый последующий участник использует сделанное/сказанное/показанное до него и передает эстафету следующему, прибавляя к полученному ранее материалу свою информацию.

В данном случае это будет выглядеть следующим образом. Первый участник произносит любое предложение на заданную тренером тему. Второй буквально, дословно повторяет услышанное предложение, добавляя к нему свою реакцию. Третий возвращается по смыслу к предыдущим двум предложениям и добавляет свое.

Предположим, тема, заданная команде, — погода.

1-й: Как по-твоему, сегодня не холодно?

2-й: Ты спрашиваешь, не холодно ли сегодня. Я думаю, что сегодня теплее, чем вчера!

3-й: Игорь спросил, не холодно ли сегодня. Оказалось, что сегодня теплее, чем вчера.

Значит, мы можем не надевать куртку.

4-й: Наша беседа началась с вопроса о том, не холодно ли сегодня. Мой товарищ ответил, что, по его мнению, сегодня теплее, чем вчера. Это обрадовало еще одного из собеседников, потому что он считает, что мы можем не надевать куртку. Я считаю, кроме того, что и зонтик нам не понадобится, потому что не будет дождя...

(В качестве примера привести тему «Коронавирус»)

Фраза: «Коронавирус появился 2019 году»

Обсуждение.

В этом примере видно, что лишь второй игрок должен дословно повторить фразу первого участника, чтобы закрепить тему в сознании команды. Дальнейшее же накопление идет

максимально близко к тексту, с обширным цитированием, но тем не менее каждый следующий участник свободен вводить новые фигуры речи, использовать вводные слова. Он подыскивает синонимы, чтобы придать разговору уровень красивой и эстетичной, а не только информативной беседы. Когда цепочка обрывается (из-за исчерпанности темы, излишней развернутости, из-за недостаточной концентрации кого-то из участников и т. д.), начинается новая цепочка текста со следующего по очереди игрока.

- На Ваш взгляд в чём суть данного упражнения?

5. Приемы активного слушания

Все понимают, что **активное слушание** означает умение слушать и слышать собеседника. Но все ли умеют им виртуозно пользоваться? Давайте проверим.

1. Открытые вопросы

Задавая открытые вопросы, вы можете получить от клиента максимально подробную информацию и прояснить его потребности. Открытые вопросы начинаются со слов «что», «как», «почему», «какой» и т.п. Это побуждает клиента давать развёрнутые ответы (в отличие от закрытых вопросов, на которые можно получить лишь однозначный ответ: «да», «нет»).

Примеры

- Какие характеристики продукта важны для вас?
- Что вы имеете в виду, когда говорите о...?
- Почему для вас это важно?

2. Уточнение

Название говорит само за себя — этот прием помогает уточнить, правильно ли вы поняли информацию, прояснить детали вопроса. Вы просто просите клиента прояснить моменты, которые для вас важны.

Примеры

- Расскажите, пожалуйста, поподробнее о...
- Вы могли бы уточнить, что означает для вас...
- Я правильно вас понимаю, вы говорите о...

Задание

Посмотрите этот отрывок из фильма. Найдите эпизоды, в которых используется приём «Уточнение». (видеоэпизод 1)

3. Эмпатия

Эмпатия, или отражение эмоций — это установление контакта с клиентом на эмоциональном уровне. Приём позволяет создать атмосферу доверительного общения и показать уважение к чувствам собеседника.

Если во время беседы с клиентом вы уловили его эмоции, вы подстраиваетесь к его эмоциональному состоянию и либо усиливаете его чувства, либо скрашиваете их, направляя течение беседы.

Примеры

- Я понимаю ваши чувства и могу помочь вам решить эту задачу.
- Я вижу, что вы сомневаетесь.
- Похоже, для вас это важное событие.

Задание

Посмотрите отрывок из мультфильма. Определите приём активного слушания, который использует героиня.

(видеоэпизод 2)

4. Перефразирование

Перефразирование позволяет лучше понять мысль собеседника, прояснить информацию по отдельным вопросам, перевести разговор в нужное русло. Приём заключается в краткой передаче той информации, которую вы услышали от клиента.

Примеры

- Другими словами, вы считаете, что...
- Вы имеете в виду...
- То есть, вы говорите о...

5. Эхо

Этот приём заключается в дословном повторении фраз, которые произнёс собеседник. Он помогает прояснить информацию от собеседника и акцентировать внимание на отдельных деталях разговора. Таким образом, клиент начинает яснее формулировать свои мысли, облегчая задачу прояснения потребностей.

Примеры

- У вас есть ежедневники жёлтого цвета?
- Ежедневники жёлтого цвета? А вам нужны датированные или нет?
- Датированные.
- Датированные есть!

Задание

Посмотрите отрывок из т/с «Теория большого взрыва». Обратите внимание на моменты, в которых используется приём «Эхо».

(видеоэпизод 3)

6. Логическое следствие

Суть приёма в выведении логического следствия из высказываний клиента. Будет лучше, если при построении фразы вы будете пользоваться формулировками клиента. Назначение его такое же, как и у предыдущего — прояснить информацию и выделить детали.

Примеры

- Если исходить из ваших слов, то...
- Я правильно вас понимаю, вам нужно...

7. Резюме

В завершение беседы, вы подводите итоги и резюмируете договорённости. Прием позволяет обобщить и прояснить важные вопросы, затронутые в беседе, закрепить договорённости и перейти к следующему этапу переговоров — заключению сделки.

Примеры

- Подводя итоги нашей встречи, можем договориться о...
- Итак, мы с вами выяснили, что для вас важны следующие критерии...
- Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод...

Задание

В этом отрывке из фильма оба героя демонстрируют великолепное владение навыками активного слушания, найдите все приёмы ведения беседы.

(видеоэпизод 4)

Обратите внимание, что в каждом видео используется приём «Эмпатия», эмоциональная подстройка.

Это не случайно, ведь в обычном общении между людьми всегда присутствуют эмоции. Мы доверяем тем, от кого получаем эмоциональную поддержку. Поэтому для тех, кто хочет расположить к себе клиента, этот приём очень важен.

6. Упражнение . «Вера Коркина»

Оснащение: (распечатать текст «Вера Коркина»)

Цель:

Заинтересовать слушателей в получении последующей информации о фильтрах слушания.

Содержание:

Для выполнения этого упражнения нужны 3 человека. Первого участника тренинга попросить выйти за дверь, где ему прочитают текст «Вера Коркина». За дверь выходит второй участник. Первый участник делится полученной информацией со вторым участниками тренинга (за дверью), а сам потом возвращается в аудиторию и молчит.

Выходит за дверь третий участник. После этого второй человек делится информацией с третьим участником. Второй и Третий участники возвращается в аудиторию. Третий пересказывает, что запомнил.

Текст: «10 января 1996 года в детском саду № 15, который находится на перекрестке ул. Проф. Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещение старшей группы вылез крокодил.

Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой. Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от 6-го брака, с перепугу забыл взять ее домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 8-я жена оказалась без мужа, без прописки, а 7-я жена — без алиментов.

На крик прибежали сотрудники ДООУ. Кто-то успел позвонить по телефону 112. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай.»

Обсуждение:

- Насколько было сложно тем, кто участвовал?
- Что заметили зрители?
- Как повысить эффективность запоминания?

7. Упражнение «Пойми меня»

Все участники разбиваются на тройки. Один человек из каждой тройки получает две повязки, которыми в ходе игры он воспользуется, чтобы завязать себе глаза и рот. Второй участник получает беруши и повязку: в ходе игры он затыкает себе уши и завязывает рот. Третий игрок получает беруши и широкую резинку, которой он перехватит свои руки, чтобы в ходе упражнения не пользоваться ими (вместо резинки можно просто связать кисти рук вместе с помощью платка). Раздавая реквизит для игры, педагог определяет коммуникативные возможности участников.

Первый — ничего не видит и не разговаривает. Он может лишь слышать и жестикулировать. Второй -ничего не слышит. Кроме этого, ему запрещено говорить; его коммуникационные каналы — зрение и жестикуляция. Третий в своем общении с партнерами имеет возможность говорить и видеть, но не может жестикулировать, а также ничего не слышит.

Отсечение коммуникационных каналов тем не менее не означает, что тройка просидит в тишине и спокойствии. Напротив, каждому из игроков придется проявить недюжинную активность, фантазию и энергию, чтобы при всех физических ограничениях общения договориться:

- о том, на какой фильм они пойдут после уроков;
- в каком месте они назначат встречу до похода в кинотеатр;
- какой подарок они купят общему другу на его день рождения;
- какое блюдо каждый из них приготовит на вечеринку, которую компания организует в складчину.

Обсуждение

- Какие ощущения вы испытывали? -Удалось ли Вам договориться? - Кто был наиболее инициативен?

Практическое занятие №5

СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ.

Цели:

- определить свой уровень конфликтности;
- научиться ориентироваться в конфликтных ситуациях;
- научиться выявлять причину конфликта, находить правильную стратегию поведения в конфликте;
- выработать правила успешного общения в конфликте;
- составить алгоритм управления конфликтом

1. **Оцените уровень конфликтности** (Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность»).
2. **Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения** (тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).
3. **«Разожми кулак»**

Упражнение проводится в парах. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.

Обсуждение:

- использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость;
- все ли справились с задачей: разжать кулак

4. **«Избегание – как одна из стратегий поведения в конфликте»**

Работа в парах. Один должен занять место на стуле, второй встает перед ним. Сложите ладони ваших рук друг с другом. Ваша задача — зафиксировать свое внутреннее состояние во время упражнения. Итак, «1-ый» давит на ладони „2-го“, „2-ой“ сопротивляется!..» (На эту часть упражнения достаточно 30 секунд.) «Стоп! Поменяйтесь местами и по команде повторите упражнение. Возвращение в круг. Давайте поговорим о том, что вы чувствуете, когда другой человек давит на вас...»

Во время обсуждения упражнения, ведущий обращает внимание на то, что в конфликтных взаимоотношениях люди чувствуют себя дискомфортно при „давлении“ словами, интонацией. Не удивительно, что многие из них стараются избежать конфликта. Их девиз: «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я уйду от него». Этот вид поведения так и называется — „избегание“.

При предъявлении результатов работы подгрупп, ведущий начинает заполнять на доске схему: обращает внимание учащихся на позиции партнеров в общении и определяет ведущую стратегию поведения в конфликте.



- В каком виде поведения в конфликте партнер «давит»?
- В каком виде поведения в конфликте партнер может почувствовать себя «задавленным»?

5. «Стратегии поведения в конфликте»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

1. Конкуренция. «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
2. Приспособление. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
3. Компромисс. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
4. Сотрудничество. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

Через 15—20 минут подгруппы предъявляют свои результаты. Они называют «девиз», полученный в качестве задания. После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю.

При несоответствии показанного в сцене конфликта поведения тому заданию, что было получено, группа и ведущий вносят в эту сцену коррективы, „на ходу“ разыгрывая другой вариант. Обсуждение.

- Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние его участников, на их чувства?
- Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников и почему?
- По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?
- Как можно охарактеризовать данный стиль с точки зрения настойчивости в отстаивании своих интересов и с точки зрения степени сотрудничества в отстаивании интересов других?
- Почему противоположная сторона так себя ведет? Чего она опасается?

Заключительным в обсуждении темы должен стать вопрос о том, какой стиль является наиболее конструктивным для взаимоотношений людей. Речь идет о стратегии *сотрудничества* на основе согласования интересов.

Обобщая, ведущий говорит о том, что избегание отличается минимальной, практически нулевой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов. Сотрудничество соединяет максимальную настойчивость в удовлетворении как собственных интересов в конфликте, так и интересов другой стороны.

Это показано стрелками на схеме.



3. «Нахал»

Ведущий напоминает, что каждый попадал в ситуацию, когда все стоят в очереди и вдруг впереди кто-то «влезает». Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всяким человеку, легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны.

Предлагается разбиться на пары и разобрать такую ситуацию. Один участник — «нахал» — заходит справа, другой должен отреагировать экспромтом, да так, чтобы было не повадно.

Затем участники меняются ролями. Теперь нахал заходит слева, а правые игроки каждой пары должны отреагировать. В заключение проводится конкурс на лучший ответ в данной ситуации. Ведущий оценивает самого находчивого игрока этого соревнования.

3. «Неожиданный ответ»

Ведущий напоминает участникам, что залогом эффективного общения является улыбка: Улыбка — это прекрасно, она всегда вас красит. Но нас и «ловят» на улыбку: вы улыбнулись, значит, сказали «да». А вы уверены, что это всегда самый правильный ответ?

В некоторых случаях надо уметь и отказать, сказав «нет». Чтобы стать «более свободным» человеком, научитесь не улыбаться в ответ на улыбку, обращенную к вам. Разрешите себе быть и сумрачным, и серьезным». Участники разбиваются на небольшие группы, где по очереди делают одному из членов группы заманчивые и несерьезные предложения (отправиться на самолете на Аляску за мороженым). Задача игроков не улыбаться и ответить отказом. Необходимо научиться говорить «нет» спокойно и решительно. Первоначально говорить «нет» будет трудно — вы не хотите огорчить человека, ведь он может обидеться или рассердиться на вас. Надо помнить, что, во-первых, вы имеете на это право, во-вторых, такое «нет» воспринимается нормально.

Затем, чтобы быть менее зависимыми от мнений окружающих людей и не бояться выйти за рамки стандартного («как все») поведения, следует усложнить упражнение и попробовать кроме отказа вести себя необычно, нестандартно. На автобусной остановке принято только спокойно стоять, но вам холодно — попрыгайте или сделайте зарядку. Окружающие будут смотреть на вас как на ненормального? Во-первых, они не правы, а во-вторых, какое вам дело до их взглядов и оценок? Совершая нестандартные поступки, наблюдайте за разнообразными реакциями окружающих (далеко не все из них будут адекватны и умны). Сделали ошибку и кого-то подвели — не переживайте, а понаблюдайте, как (правильно, нет? умно, нет?) на вашу ошибку отреагирует этот человек.

7. **Упражнения**, способствующие нейтрализации и подавлению «–» эмоций гнева, раздражения, повышенной тревожности и агрессивности описаны в методическом пособии «Саморегуляция».

Практическая работа №6.

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ. КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОГО СПОРА. ДИСКУССИЯ. ПОЛЕМИКА.

Цель: Формирование умения участвовать в дискуссии, споре, полемики.

Теоретическое обоснование:

Практическое занятие проводится в форме семинара – деловой игры. Для участия в семинаре студенту необходимо выполнить внеаудиторную самостоятельную работу.

Вопросы для подготовки к практическому занятию:

1. Понятие спора – как разновидности деловой коммуникации
 2. Виды споров
 3. Цели спора
 4. Разновидности спора (дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения)
 5. Понятие дискуссии и этапы деловой дискуссии
 6. Психологические уловки в споре
- Список рекомендуемой литературы: Лекционный материал

План проведения практического занятия:

1. Приветствие, сообщение темы и целей занятия
2. Инструктаж, проводимый преподавателем
3. Раздача участникам деловой игры карточек с заданиями для участника дискуссии в произвольном порядке.
4. Сообщение темы дискуссии
5. Непосредственно дискуссия
6. Рефлексия после деловой игры.
7. Завершение семинара, подведение итогов

Методические рекомендации

Деловая игра проводится в форме отработки заданий. Группа делится на две подгруппы. В каждой подгруппе определяют 2 человека – экспертная комиссия. Она подводит квалифицированные итоги совместно с преподавателем.

Набор заданий для участника дискуссии:

- 1) Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 2-3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор. При этом ты должен

спрашивать: «Правильно ли я тебя понял?» - и вносить необходимые поправки в свои слова.

2) Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.

3) Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее трех раз, чтобы у других создалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.

4) Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься! Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.

5) Тебе не дается никакого задания. Веди себя во время дискуссии так, как обычно ведешь себя во время групповых обсуждений.

6) Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.

7) Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя.

8) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно полнее выразить свои мысли, а после выступления каждого участника делать небольшое резюме.

9) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы.

10) Как минимум 3 раза постарайся вступить в разговор. Будешь слушать других для того, чтобы вынести какие-то оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т. е. всех должен оценить.

11) Ты - очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь «подвести черту» и «сделать выводы».

12) Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тема тебя совершенно не волнует.

13) У одного участника совершенно пустая карточка, он выступает в своей естественной роли.

Задание № 1. Ответственность за свои решения

Инструкция: Возьмите ручку, блокнот и напишите «список ответственностей». Начните каждую фразу словами: «Я несу ответственность за...» Продолжите фразу любыми словами, которые только взбредут Вам на ум, какими бы абсурдными они вам ни казались. Составьте список не менее чем из 10 подобных утверждений.

1. Я несу ответственность за _____
2. Я несу ответственность за _____
3. Я несу ответственность за _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Подсказка: Вам не нужно безоговорочно верить каждому утверждению. Степень сопротивления, которое Вы будете испытывать, осваивая упражнения на развитие лидерских качеств, покажет, насколько крепки Ваши внутренние ограничения.

Принятие на себя ответственности не означает, что Вы должны немедленно броситься решать надуманные проблемы. Это лишь предполагает, что Вы готовы ответить за Ваши собственные поступки.

Еще один нюанс этого упражнения развития лидерских качеств - оно поможет Вам искоренить желание всегда быть хорошим для окружающих или всегда быть правым. Поэтому попробуйте отнестись к упражнению с юмором.

В течение дня исповедуйтесь этому листу бумаги в своих мыслях или действиях, даже если они кажутся Вам совершенно недостойными лидера и даже просто уважаемого человека. Не бойтесь показаться хуже, чем Вы есть на самом деле: идеальных людей не бывает, мы все совершаем неблагоприятные поступки. Освоив упражнение, вы постепенно научитесь испытывать радость от внутренней открытости.

Задание № 2. Групповая дискуссия на тему: «Привычки, которые препятствуют лидерству». Руководит дискуссией и записывает ее результаты один участник группы, выдвинутый на роль организационного лидера.

Задание № 3. Создание видеоролика

Инструкция: Составить список неконструктивного поведения и мышления, привычек, которые препятствуют лидерству. Разбить группу на 2 – 3 команды. Каждая команда — творческая студия — должна создать свой рекламный ролик (клип) для будущих лидеров, который в серьезной или юмористической форме будет излагать те действия или привычки, которые препятствуют выработке лидерских качеств. Каждая команда пишет инструкцию (рекомендации) для будущих лидеров и сценарий (сценки + текст) видеоролика на 3-5 мин., иллюстрирующего «рекомендации». После этого команды определяют «актеров» и «звезду», которая будет выступать и проводят репетицию и съемку своего ролика. Время на обсуждение, фиксирование записей, съемку ролика 40 минут.

После того как все команды сняли свои ролики, проводится их просмотр и обсуждение вопросов:

1. чем определялся выбор актеров и «звезды»?
2. чей вклад в сценарий был больше?
3. на каком основании распределялись групповые роли?
4. какие лидерские способности и лидерские потенциалы были выявлены в ходе выполнения данного задания?

Задание № 4. *Психологическая игра №1 «Подари мне цветок»*

Студенты рассаживаются в общем кругу. Один из них берет цветок или игрушку, и все по очереди просят подарить этот предмет именно ему (ей).

Цветок дарится тому, чья просьба больше понравилась, причем человек объясняет, почему он предпочел именно эту просьбу.

Задание №5. *Психологическая игра №2 «Ролевая карусель»*

Участники групп предлагаются ситуации, в которых необходимо начать разговор и вести его в течение 1 минуты по предложенной ситуации. Прослушав ситуацию, 1 подгруппа начинает разговор, а вторая поддерживает его. Одна из ситуаций остается на совместное обсуждение. Время на обсуждение и фиксирование записей задания 15 минут.

Ситуации:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но очень долго не видели.
2. Перед вами незнакомый человек, но вам хочется с ним познакомиться. Узнайте его имя, где учится, интересы и т.п.
3. Перед вами неприятный вам человек, но вы в гостях у вашего общего друга, и в разговоре вам надо сохранить приличие.

Рефлексия после заданий №4 и №5.

1. Внутренние ощущения, трудности.
2. Что давалось легко?
3. От чего зависит начало разговора?
4. Каковы способы начала разговора?
5. Какой навык необходим для поддержания разговора?
6. Как завершить разговор?

Задание №6. Игра №3 «Маска»

- а) подумайте, с каким персонажем из сказки, фильма или мультфильма (известного) вы себя ассоциируете;
 - б) нарисуйте или напишите маску этого персонажа;
 - в) сидя в кругу каждый надевает маску или держит в руках. И по очереди начинают говорить от своего имени про своего героя, а остальные могут задавать разные интересные вопросы.
- Время на зарисовку 10 минут.

Рефлексия после игры №4

1. Что общего у каждого было с маской?
2. Что нового каждый узнал о себе?
3. Что нового узнали о ком-то из группы?

Задание №7. Придумайте различные версии манипулятивного общения.

Ситуация: Вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- молодая симпатичная девушка;
- женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- пожилой мужчина интеллигентного вида.

Время на обсуждение и фиксирование записей задания 15 минут.

Задание №8. Тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Ребята! Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа.

Часто- 3 балла

От случая к случаю- 2

Редко- 1

Ответы:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желая во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем- категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему...
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.

12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста.

Подсчитайте количество баллов под номерами 1,6,1 это тип поведения «А» и т. д.

Тип «А»-1,6,11

тип «Б»- 2,7,12

тип «В»- 3,8,13

тип «Г»- 4,9,14

тип «Д»- 5,10,15

Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

«А»- это «жесткий» тип решения конфликтов и споров. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.

«Б»- это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворяли бы обе стороны.

«В»- «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г»- «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

«Д»- «уходящий» стиль. Ваше кредо- «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Задание №9. Тест «Конфликтная ли Вы личность?»

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские обстоятельства;
- в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка: Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» — 4 балла; «б» — 2 балла; «в» — 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20—28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10—18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры — это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Задание №10. Подготовьтесь к проведению деловой игры «Дисциплинарная беседа начальника с подчиненным». Обсуждается следующая ситуация: подчиненный потерял важные документы предприятия. Ему необходимо либо разжалобить начальника, либо привести объективные причины случившегося. Постройте деловую беседу таким образом, чтобы было видно, что начальник умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему повод к увольнению. Задача подчиненного – не допустить этого. Разыграть сценку. Время на обсуждение и фиксирование записей