

АЛМАТИНСКИЙ ФИЛИАЛ НЕГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»



Е.М. ЛУЛУДОВА

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к практическим занятиям**

Алматы
2016

Автор-составитель:
ЛУЛУДОВА Е.М.,
кандидат филологических наук,
профессор Алматинского филиала НОУ ВПО
«Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов»

Рекомендовано к печати
Учебно-методическим советом Алматинского филиала НОУ ВПО
«Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов»
от «31» августа 2016 г. Протокол № 1

© Лулудова Е.М., 2016.

© АФ НОУ ВПО «СПбГУП», 2016.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К РАЗЛИЧНЫМ ВИДАМ РАБОТ.....	6
2. ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	
ТЕМА 1. Общение и его особенности.....	9
ТЕМА 2. Особенности и ключевые проблемы делового общения.....	13
ТЕМА 3. Невербалика и ее специфика	16
ТЕМА 4. «Плюсы» и «минусы» невербальной коммуникации.....	22
ТЕМА 5. Особенности вербального общения.....	26
ТЕМА 6. Критика и комплименты в деловой коммуникации.....	36
ТЕМА 7. Возможности корректировок процесса передачи информации.....	45
ТЕМА 8. Процесс приема информации	59
ТЕМА 9. Слушание как одна из стратегий взаимодействия	64
ТЕМА 10. Техника продаж.....	66
ТЕМА 11. Нормы делового общения и способы воздействия в СКС.....	83
ТЕМА 12. Человеческий фактор и требования взаимодействия... ..	91
ТЕМА 13. Деловое общение при приеме на работу. Собеседование и самопрезентация.....	104
ТЕМА 14. Применение норм делового общения в служебное и неслужебное время.....	111
ЛИТЕРАТУРА	119

ВВЕДЕНИЕ

Общение – одна из важнейших составляющих нашей жизни. Дефицит общения или затруднения в общении становятся причиной стрессов, подавленности, гнева, обид, разочарования и нарушения взаимопонимания.

Человек постоянно общается с коллегами, друзьями, членами семьи, любимыми. Общение – это наука и искусство, где важны не только природные, индивидуально-психологические качества личности, но и образование человека. Речь – лучший паспорт человека. Кто хочет достигнуть успеха в деловом общении, успешно продвигаться по карьерной лестнице, должен овладеть определёнными знаниями и навыками.

Коммуникативные навыки необходимы для успеха в любом виде деятельности. Способность передать информацию, а затем ясно и недвусмысленно дать указания, чтобы всё было правильно истолковано, может стать условием того, насколько правильно ваши коллеги поймут суть дела. От взаимопонимания будут зависеть результаты совместной работы, её эффективность.

В основе успеха в профессиональной деятельности и личной жизни лежат умения строить отношения с людьми, расположить их к себе, то есть создать благоприятный социально-психологический климат делового сотрудничества, доверия, взаимопонимания, уважения.

К началу XXI века было сделано множество замечательных открытий в различных областях науки: физике, химии, генетике, медицине, но человек до сих пор остаётся самой сложной и непознанной загадкой, а значит, поговорка «чужая душа – потёмки» ещё долго останется актуальной.

Каждый человек уникален и неповторим. Знать себя, управлять собой, ощущать радость общения, адаптироваться в новых условиях, жить в согласии с другими, а также научиться слышать, слушать и понимать человека – это основное назначение дисциплины «Деловое общение».

Цель курса – комплексное изучение принципов делового общения.

Задачи курса:

- формирование представления о нормах и ценностях, определяющих поведение людей, при деловом общении;
- ознакомление с психологическими основами делового общения, коммуникативного процесса, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций;
- усовершенствование навыков публичных выступлений, деловой беседы;
- освоение технологии разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;

- изучение основных принципов поведения, необходимых при трудоустройстве.

В результате освоения дисциплины **Вы должны:**

1) знать:

- психологические приемы вступления в контакт;
- правила ведения деловой беседы;
- средства деловой коммуникации;
- эффективные приемы активного слушания;
- критерии оценки партнера по общению;
- приемы манипулирования и правила противостояния им;
- природу конфликтных ситуаций и способы разрешения конфликтов;
- правила делового этикета.

2) уметь:

- вести деловую беседу и переговоры;
- грамотно разрешать конфликты и выбирать правильную тактику поведения в конфликтной ситуации;
- выступать с публичной речью;
- анализировать состояние и поведение партнера по его вербальным, паравербальным и невербальным проявлениям;
- определять и анализировать эффективность делового общения;
- анализировать свои ошибки в деловом общении и извлекать необходимые уроки;
- аргументировать свою точку зрения;
- анализировать деловое общение.

В процессе практических занятий Вы должны **приобрести навыки:**

- ведения деловой переписки;
- использования электронных средств коммуникации;
- грамотного общения по телефону, в том числе сотовому;
- составления резюме и сопроводительных писем при поиске работы;
- подготовки и проведения собеседования при приеме на работу в качестве соискателя.

ВНИМАНИЕ! По всем темам дисциплины предусмотрено самостоятельное изучение. Любая тема, предложенная для рассмотрения на семинаре или практическом занятии, требует дополнительной подготовки. По каждой теме даются задания для практической работы (они **обязательно выполняются письменно и регулярно сдаются преподавателю**) и задания креативного уровня (они **выполняются устно и где необходимо – письменно**, а затем результаты выполнения этих заданий обсуждаются и показываются на практических занятиях). Вопросы для самоконтроля необходимы для самостоятельной проработки и даются на семинарском занятии как проверочные.

I. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К РАЗЛИЧНЫМ ВИДАМ РАБОТ

Настоящие методические указания призваны оказать помощь студентам в подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Деловое общение».

Практические (семинарские) занятия – важнейший способ закрепления знаний, полученных в лекциях и при чтении учебников и иной литературы. Они позволяют до конца уяснить проблемный вопрос, связать теоретические положения с практикой. Вопросы, указанные в планах семинарских занятий, являются основными в соответствующей теме.

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с соответствующим разделом учебника либо лекционного курса. При подготовке к семинарскому занятию целесообразно составить краткий план – конспект ответа, для чего следует использовать специальную тетрадь для семинаров. План ответа не должен представлять собой бездумную компиляцию учебной литературы. Лучше, если он будет составлен в виде кратких, легко запоминающихся и легко произносимых тезисов, которыми студент имеет право пользоваться, отвечая на практическом занятии.

Свой ответ на практических занятиях следует завершать выводом, используя для этого ряд ключевых фраз типа: «Таким образом, рассмотрев ... можно сделать следующие выводы...» и т.д.

Выбор формы семинарского (практического) занятия по дисциплине «Деловое общение» зависит от ряда факторов:

- от содержания темы и характера рекомендуемых по ней источников и пособий (в том числе и от их объема);
- от уровня подготовленности, организованности и работоспособности студенческой группы, ее кооперации в студенческой команде, специализации в обучении и профессиональной направленности;
- от опыта использования различных семинарских (практических) форм на предшествующих занятиях;
- от степени знакомства с литературой по теме занятия и умения использовать прочитанный материал на занятии.

Таких форм современная методика преподавания знает много, мы же ограничимся лишь следующими: 1) конспектирование первоисточников; 2) развернутая беседа и семинар-диспут; 3) использование элементов деловых игр.

1.1. КОНСПЕКТИРОВАНИЕ ПЕРВОИСТОЧНИКОВ

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного. Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности.

Конспект может быть кратким или подробным. Следует отметить, что дословная запись письменной речи не относится к конспектированию. Успешность конспекта зависит от умения структурировать материал. Важно не только научиться выделять основные понятия, но и намечать связи между ними. Нужно научиться выражать главную мысль текста своими словами, сохраняя при этом логику изложения текста автором.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1) внимательно прочитайте первоисточник, попутно отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты;

2) уточните в справочной литературе непонятные слова о лицах, событиях, упомянутых в тексте, при записи не забудьте вынести справочные данные на поля;

3) при первом чтении текста выделите главное и составьте простой план, при повторном чтении постарайтесь кратко сформулировать основные положения первоисточника и отметьте аргументацию автора (в тексте конспекта желательно приводить не только «голые» цитаты, но и доказательства теоретических положений);

4) перечитайте ранее отмеченные места и проверьте последовательность записей;

5) записи следует вести четко и ясно, кратко по объему, но емко по содержанию;

6) стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями;

7) грамотно записывайте цитаты, а цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли;

Таким образом, овладение навыками конспектирования первоисточников требует целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

1.2. РАЗВЕРНУТАЯ БЕСЕДА И СЕМИНАР-ДИСПУТ

Развернутая беседа заключается не в принудительном, а в добровольном участии всех присутствующих и существенно отличается по своему характеру от обычного учебного семинара. Это предполагает: 1) подготовку по выбранному вопросу (или нескольким вопросам) плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы; 2) выступления (по желанию), обсуждение; 3) вступление, комментарий и заключение преподавателя. Развернутая беседа позволяет вовлечь всех присутствующих в обсуждение проблематики вопроса, так как от них требуются дополнительные вопросы к выступающему и всей группе, концентрация внимания на сильных и слабых

сторонах выступлений, акцентирование внимания на новых моментах, вскрывающихся в процессе работы.

Семинар-диспут имеет ряд достоинств. Кроме других задач, обычно реализуемых на семинаре, эта форма наиболее удобна для выработки навыков полемики. Диспут может быть и самостоятельной формой семинара, и элементом других форм практических занятий. В первом случае наиболее интересно проходят такие занятия при объединении двух или нескольких семинарских групп, когда с докладами выступают студенты одной группы, а оппонентами – другой, о чем договариваются заранее. Вопросы, выносимые на подобные семинары, должны всегда иметь теоретическую и практическую значимость.

Диспут как элемент обычного семинара может быть вызван преподавателем в ходе занятия или же заранее планируется им. Poleмика возникает подчас и стихийно. В ходе полемики формируются находчивость, быстрота мыслительной реакции и, главное, отстаиваемое в споре мировоззрение складывается как глубоко личное.

1.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ДЕЛОВЫХ ИГР

Особое внимание на семинарских занятиях отводится практике, то есть решению каких-то конкретных задач. Такая методика обучения в полной мере воспользоваться полученными знаниями применительно к какой-либо конкретной ситуации, развивает способность логически мыслить, быстро принимать правильные решения и грамотно излагать свою точку зрения.

Решая задачу, необходимо: 1) думать не о задаче, а о ее решении (следует ограничиться теми фактами, которые известны из условия, нельзя ничего додумывать); 2) уделять внимание нужно только значимым фактам и деталям и давать им юридическую оценку; 3) необходимо не только правильно сформулировать ответ, но и обосновать его; 4) надо помнить, что в зависимости от толкования отдельных деталей ответов может быть несколько; 5) ответ должен не только быть найден, но и показан или применен.

2. ТЕМАТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. Общение и его особенности

Цель занятия: дать общее представление об общении, его видах, стилях, нормах.

Методические рекомендации:

Обратите внимание на различные определения общения. Рассмотрите общение как взаимный активный обмен индивидуально-личностным содержанием. Особое внимание обратите на социально-этические нормы общения как такового. Уточните функции общения, роль общения в формировании личности. Рассмотрите различные виды общения (деловое, функционально-ролевое, самоценное, непосредственное, опосредованное и др.) и те критерии, на основании которых они выделяются. Изучите естественные средства общения: вербальные, невербальные, паравербальные.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему общение называют многогранным процессом? Какие «границы» общения вы знаете? Охарактеризуйте структуру общения.
2. Почему общение называют многоканальным процессом? Какие «каналы» общения вы знаете? Охарактеризуйте средства общения.
3. Какие есть функции общения? Объясните их.
4. Каков результат самоценного общения?
5. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе общения.

Задания для практической работы:

Задание № 1.

Прочитайте оба предложенных текста. *Определите*, благодаря каким средствам речь убыстрится или замедляется. *Определите*, есть ли в тексте средства для убыстрения и замедления речи. *Выпишите их. Запишите каждый текст так, чтобы там были только средства усиления или только средства замедления темпа речи.*

А). Шли два странствующих монаха по дороге. Подошли к реке, которую им надо было преодолеть, и видят, сидит на берегу девушка и плачет. Спрашивают ее, в чем дело, а она говорит, что никак не может перебраться на противоположный берег. Плавать она не умеет, парома здесь

нет, река глубокая и течение очень сильное, а ей срочно нужно туда по срочному делу. Тогда старший монах посадил ее себе на плечи и переплыл на другую сторону. Поблагодарила его девушка и ушла.

Идут монахи, идут, а младший все думает. Наконец, уже к вечеру он не выдержал и осмелился спросить старшего: «Как же так? Ведь нам нельзя даже смотреть на женщин, а ты прикасался к ней, держал ее на спине?» На что старший ответил: «Я эту девушку снял со спины сразу же, как только мы переплыли реку, а ты все еще несешь ее до сих пор».

Б). ...Мир и самосохранение жизни на нашей планете находятся под угрозой вследствие деятельности людей, у которых недостаточно уважения к общечеловеческим ценностям. Разрушение природы и истощение природных ресурсов являются результатом невежества, жадности и недостатка уважения к живым существам на Земле. Этот недостаток уважения распространяется также и на будущие поколения, которые унаследуют совершенно истощенную планету, если мир во всем мире не станет реальностью и если истощение природных ресурсов будет продолжаться современными темпами.

Наши предки видели землю богатой и щедрой, каковой она и является на самом деле. Многие люди в прошлом считали также, что природа неистощима в своих возможностях. Но теперь мы знаем, что это верно только в том случае, если мы сами, возьмем на себя заботу о ней.

Разрушение природы в прошлом проистекало от неведения и это можно понять и простить. Но теперь мы располагаем гораздо большей информацией и поэтому очень важно, чтобы мы с моральных позиций оценили наше наследие, нашу ответственность и то, что мы собираемся оставить грядущим поколениям...

Задание №2.

Перепишите текст, зеленой или красной пастой расставьте знаки препинания. Используя несколько доступных Вам источников, определите, что такое эмоциональная, техническая, дикторская пауза. Прочитайте текст вслух и разными цветными карандашами или ручками поставьте технические, дикторские и эмоциональные паузы.

Механизм гарантирующий осуществление прав человека обеспечивают Европейская комиссия по правам человека Европейский суд по правам

человека и Комитет министров. Комиссия изучает жалобы государств-участников в отношении других государств-участников, а также жалобы отдельных лиц в отношении государств-участников. Что касается последнего случая то жалобы рассматриваются лишь тогда когда соответствующее правительство признает это факультативное право на индивидуальную жалобу. В 1986 году это факультативное право было признано 19 странами.

Комиссия в случае принятия жалобы к рассмотрению разбирает ее а затем пытается разрешить спор. Если спор не разрешается комиссия подготавливает полный доклад включая и свою точку зрения на вопрос имело ли место нарушение положений Конвенции или нет. Заседания комиссии носят закрытый характер а впоследствии издается краткий отчет о данном деле.

- *Объясните, почему Вы поставили ту или иную паузу именно в том, а не в ином месте.*

- *По какому принципу Вы определяли место той или иной паузы в тексте?*

- *Меняют ли те или иные паузы смысл высказывания?*

Задания креативного уровня:

Задания №1.

Проведите в группе конкурс анекдотов, оценив ораторское искусство конкурсантов и определив победителя. Выявите самое неудачное выступление и определите причины этого.

Задание №2.

Выполните тест и определите:

А) какой стиль взаимодействия характерен для Вас;

Б) какой стиль взаимодействия характерен для одного из Ваших друзей по группе. Сравните свои данные с данными своих друзей.

Перед Вами 20 утверждений. Оцените по 5-балльной шкале, как часто (5 – наиболее часто) интересующий Вас человек поступает тем или иным образом при взаимодействии с другими людьми.

№	Действия	Баллы
1	Указывает, что надо делать	5 4 3 2 1
2	Выслушивает мнения других	5 4 3 2 1

3	Дает возможность другим участвовать в принятии решения	5 4 3 2 1
4	Дает возможность другим действовать самостоятельно	5 4 3 2 1
5	Настойчиво объясняет, как надо что-либо сделать	5 4 3 2 1
6	Обучает других работать	5 4 3 2 1
7	Советуется с другими	5 4 3 2 1
8	Не мешает другим работать	5 4 3 2 1
9	Указывает, когда надо делать работу	5 4 3 2 1
10	Учитывает успехи других	5 4 3 2 1
11	Поддерживает инициативу	5 4 3 2 1
12	Не вмешивается в процесс определения целей деятельности другими	5 4 3 2 1
13	Показывает, как надо работать	5 4 3 2 1
14	Иногда дает возможность другим принимать участие в обдумывании проблемы	5 4 3 2 1
15	Внимательно выслушивает собеседников	5 4 3 2 1
16	Если вмешивается в дела других, то по-деловому	5 4 3 2 1
17	Не разделяет мнения других	5 4 3 2 1
18	Прилагает усилия с целью улаживания разногласий	5 4 3 2 1
19	Старается улаживать разногласия	5 4 3 2 1
20	Считает, что каждый должен применять свой талант, как может	5 4 3 2 1

А. действия 1, 5, 9, 13, 17 указывают на приверженность к директивному стилю.

Б. действия 3, 7, 11, 15, 19 свидетельствуют о приверженности к коллегиальному стилю.

В. действия 4, 8, 12, 16, 20 являются индикаторами невмешательства в действия других людей.

Г. действия 2, 6, 10, 14, 18 дают основание судить о приверженности к деловому стилю.

Подсчитайте баллы. В каждой группе можно максимально набрать 25 баллов.

20 и более баллов свидетельствуют о том, что человек привержен к стилям А, Б, В или Г.

12-14 баллов означают, что иногда он склонен проявлять именно данный стиль взаимодействия.

Общий показатель (по всему тесту) в 70-80 баллов свидетельствует об устремленности к взаимодействию с людьми.

Показатель в 30-40 баллов говорит о пассивности человека в групповой деятельности.

ТЕМА 2. Особенности и ключевые проблемы делового общения

Цель занятия: дать представление об особенностях делового общения, выявить его специфику и уместность.

Методические рекомендации:

Внимательно изучите теоретический материал. Раскройте понятие, сущность, специфику понятия «деловое общение». Рассмотрите деловое общение как один из видов общения. Уясните критерии выделения делового общения: наличие цели, нормативность, результативность. Определите особенности делового общения. Перечислите особенности делового общения, выделите те особенности, которые являются критериями выделения делового общения. Проанализируйте критерии эффективности делового общения и своеобразие каждой из особых форм делового общения. Охарактеризуйте общие принципы построения делового общения. Раскройте психологические приемы влияния на партнера. Уясните разницу и особенности языка и речи делового общения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какова специфика делового общения?
2. Какие есть критерии выделения делового общения по сравнению с самоценным?
3. Из каких компонентов складывается результативность делового общения?
4. Можно ли выделить те особенности, которые являются критериями выделения делового общения?
5. Каковы критерии эффективности делового общения?
6. Как можно проанализировать своеобразие каждой из особых форм делового общения?
7. Как помогают оратору или деловому человеку такие качества, как находчивость и умение импровизировать? Можно ли и как развить в себе эти качества?
8. Нужно ли и для чего парадоксальное мышление деловому человеку? Приведите один-два примера парадоксального мышления и результаты, к которым они привели. Обсудите представленное в группе.

Задания для практической работы:

Задание №1.

Приведите 5-10 афоризмов известных людей о деловом общении.

Задание №2.

Используя любой из учебников по деловому общению, *выпишите функции* общения как такового и функции делового общения. *Сравните их*, выявив общее и то, что характерно только для конкретного вида общения. *Сделайте выводы.*

Сравните свои варианты и выводы с теми, что выявлены и сделаны Вашей группой.

Обсудите ключевые проблемы делового общения.

Задание №3.

Опираясь на свой личный опыт, *составьте свои характеристики* делового общения. *Определите* цели и задачи делового общения.

Задание №4.

Объедините указанные ниже формы делового общения по родам. *Объясните*, по каким признакам Вы это делали. *Определите*, есть ли и почему повторения.

Отчетный доклад на собрании акционеров, застольная речь, научный доклад, выступление с предвыборной агитацией, проповедь, дипломатическая речь, вузовская лекция, юбилейная речь, прокурорская речь, научное сообщение, адвокатская речь, надгробное слово, экономическое обозрение, речь на религиозном соборе, речь подсудимого.

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Используя механизмы делового общения, убедите в двух-пяти предложениях:

- даму средних лет совершать пробежку;
- восьмиклассника бросить курить;
- малообеспеченного гражданина сдавать одежду в химчистку;
- одинокого мужчину застраховать имущество;
- сотрудника фирмы изучить курс ораторского искусства;
- директора фирмы пользоваться парковкой.

Выявите общий для всех механизм делового общения. *Выявите* ключевой механизм делового общения по каждой из представленных позиций.

Задание №2.

Напишите по памяти 20 определений к голосу и тону говорящего. *Проанализируйте*, какие из них и сколько имеют отрицательную окраску (например, «злой», «грубый»), а какие – положительную (например, «дружелюбный», «искренний»)? Каких определений у Вас больше – положительных или отрицательных? *Определите причину. Ответьте на вопросы и сделайте общий вывод:*

- вспомните и укажите, каким голосом Вы разговариваете в разных ситуациях с разными людьми.
- Когда Вам нужно было бы скорректировать Ваш голос и тон?
- Дайте определение к голосу и тону Ваших собеседников в разных реальных жизненных ситуациях.
- Когда их голос и тон были для Вас неприемлемы, вызывали резкую ответную реакцию?
- Какие голос и тон хотели бы Вы слышать от Ваших собеседников? А они от Вас?

Задание №3.

А). *Напишите*, какие определения к голосу и тону будут уместными в том случае, когда:

- приходит соискатель на собеседование к потенциальному работодателю;
- учитель говорит на уроке;
- мать разговаривает с ребенком;
- следователь с подозреваемым;
- муж говорит с женой.

Б). Из предложенных ниже определений *отберите те, которые* подходят к каждому из предложенных вариантов:

уверенный, спокойный, доброжелательный, мягкий, ласковый, нежный, суровый, робкий, истеричный, сочувствующий, менторский, грубый, наглый, дрожащий, злобный, усталый, равнодушный, визгливый.

В). Дополните список своими определениями и дайте их обоснование, логичное для той или иной ситуации.

Г). Заполните полученными результатами приведенную ниже таблицу и сделайте выводы.

№	ситуации	Определения уместные	Определения из списка	Определения возможные
1	Соискатель на рабочее место			
2	Учитель на уроке			
3	Мать с ребенком			
4	Следователь с подозреваемым			
5	Муж с женой			

Задание №4.

Представьте 1-2 минутный рассказ на каждую из нижеприведенных тем сначала с учетом принципов общения как такового, потом с учетом принципов делового общения. Выявите общее и различное. Сделайте выводы.

- наследственность и таланты человека;
- криминогенная обстановка в городе;
- экологическая обстановка на планете;
- осенняя депрессия у метеозависимых людей;
- успехи современной генетики;
- таблица Менделеева;
- семейные праздники.

ТЕМА 3. Невербальная коммуникация и ее специфика

Цель занятия: охарактеризовать невербальные средства общения с точки зрения их эффективности и уместности в деловой сфере.

Методические рекомендации:

Познакомьтесь подробно с естественными средствами общения. Обратите внимание на паравербальные средства общения (паралингвистические и экстралингвистические): интонации, речевые ошибки, паузы и т. д., а также на следующие невербальные средства общения: 1) кинетика: экспрессия лица (мимика), моторика рук (жестикация), пантомима (позы); 2) проксемика; 3) такесика; 4) визуальный контакт; 5) ольфакторное тонирование пространства; 6) внешний вид, самопрезентация.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем специфика непосредственного общения?
2. Опишите систему естественных средств общения. Приведите примеры того, как, зная «язык» тела, можно получить информацию о состоянии человека.
3. Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора?
4. Чем отличаются между собой мимика, жесты, пластика у актера, коммивояжера и оратора?
5. Какова специфика «открытых» и «закрытых» жестов?
6. Зависит ли и как расстояние между собеседниками от возраста говорящих/общающихся?
7. Как можно проанализировать рукопожатие?
8. Что нужно, а чего нельзя делать при первом невербальном знакомстве с человеком/с менеджером по персоналу?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Прочитайте учебник И.И. Аминова «Психология делового общения» (М., 2006) и сделайте конспект главы 5 «Интерпретация невербальной информации в деловом общении» на с. 83-126.

Задание №2.

Рассмотрите несколько учебников по деловому общению, сделайте сопоставительную таблицу каждого из основных параметров по данным источникам и выявите расхождения.

	И.И. Аминов «Психология делового общения»	???	???
Глаза			
Лицо			
Мимика			
Жесты			
Позы			
....			

Задание №3.

Законспектируйте в виде таблицы сводные материалы невербальных средств создания имиджа на с. 124-126 учебного пособия И.А. Мальхановой «Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера» (М., 2017). Оцените

свои недостатки в мимике, походке и т.п. *Определите*, насколько могут быть полезны вам предлагаемые невербальные положительные средства создания имиджа.

Задание №4.

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Кинесика -	А. система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	Б. средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	В. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	Г. это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	Д. эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

Задание №5.

Расшифруйте данные действия, указав все возможные версии и уточнив обусловленность этих версий:

- сжатые кулаки - это...
- опущенный подбородок – это...
- скрещенные на груди руки – это...
- прикрывание рта ладонью – это...
- отведение взгляда в сторону – это...
- наклон корпуса говорящего вперед – это...
- постукивание пальцами по столу – это...
- поднятый вверх подбородок – это...
- протянутые вперед руки – это...
- откидывание тела назад при сидении – это...

Задание №6.

Прочитайте отрывок из рассказа А.П. Чехова «Толстый и Тонкий». *Определите*, какие невербальные средства указывают на резкое изменение состояния Тонкого. *Объясните значение* каждого невербального сигнала, описанного автором, применив существующую классификацию жестов, поз и т.д.

- Служу, милый мой! Коллежским ассессором уже второй год и Станислава имею... служу, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну а ты как? Небось уже статский? А?

- Нет, милый мой, поднимай повыше, - сказал толстый, - Я уже до тайного дослужился. Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картонки съежились, наморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы своего мундира.

- Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

Задание №7.

Прочитайте отрывок из романа А.Толстого «Петр I». Выпишите невербальные средства, которыми характеризуется Петр, и дайте их обозначение по существующей классификации этих средств.

Дверь распахнулась, размахивая руками, вошел Петр, и перед ним склонились низко семь париков. Кивнув, он сел у стола, резко сдвинул в сторону бумаги, опростав для руки место, забарабанил пальцами, и на присутствующих уставились круглые его черные глаза, словно горевшие безумием.

Задание №8.

Назовите известные Вам фразеологизмы, сообщающие о невербальном выражении чего-то (невербально что-то выражающие), продолжив ряд: идти с высоко поднятой головой; расправить плечи; стоять на полусогнутых ногах; ...

Задание №9.

Определите, в каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| - махнуть рукой; | - положить руку на сердце; |
| - задавать тон; | - вертеть головой; |
| - стиснув зубы; | - поджать губы; |
| - делать большие глаза; | - прятать глаза; |
| - нахмурить брови; | - наморщить лоб. |

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Выразите невербальными средствами следующие значения:

- | | | |
|--|------------------|-----------------|
| - предоставьте мне слово, я хочу сказать | - подвезите меня | - болтун |
| - не торопись, не спеши | - молчите | - ненормальный |
| - давай это мне, сюда | - позвони мне | - сыт по горло |
| - заканчивай, закругляйся | - напиши мне | - тюрьма |
| - пойдем пешком | - тише | - он силач |
| - очень прошу | - сдаюсь | - который час |
| - чуть-чуть, немного | - подумай | - привет! |
| - мне надо спать | - деньги нужны | - вот он |
| - начальство там наверху | - проходите | - он похудел |
| - его надо держать | - спички есть? | - он растолстел |
| - до свидания! | - клянусь! | - отлично |

Задание №2.

1) *изобразите* удивление, радость, гнев, безразличие, страдание, отчаяние, ужас;

2) *обратитесь к группе*, используя разные приемы интонации и мимики, с:

- | | |
|--------------------|---------------|
| - просьбой; | - шуткой; |
| - требованием; | - вопросом; |
| - предупреждением; | - намеком; |
| - похвалой; | - пожеланием. |

3) *поздоровайтесь* только средствами мимики, пантомимы, зрения, жестов;

4) *выразите двигательной или зрительной мимикой приказ* «Садитесь», «Внимание», «Тишина», «Иди сюда», «Иди к двери»;

5) Выразите фразу «К доске!» разными способами:

- | | |
|--------------|--------------------|
| - спокойно; | - равнодушно; |
| - весело; | - просительно; |
| - с юмором; | - доброжелательно. |
| - с иронией; | |

Задание №3.

Фразы, записанные на карточках, *нужно произнести* с различными интонациями – в зависимости от ситуации (например, *твердо, уверенно, спокойно, доброжелательно, вопросительно, осуждающе, ласково, доверительно, грубо, резко* и т.п.).

Задание №4.

Громко считайте до 30, обращаясь к группе, и используйте при этом разнообразные риторические жесты, как бы пытаясь убедить своих сокурсников в чем-то.

Задание №5.

Посчитайте до 30 монотонно, а затем выразительно, сопровождая счет риторическими усилительными жестами. Объясните, почему оратор должен изо всех сил избегать монотонной речи.

Задание №6.

Выйдите перед группой и, многозначительно считая вслух до 30, *ходите по аудитории* по правилам передвижения оратора в аудитории. Вариант: ходите, рассказывая стихотворение, считалку. Слушатели оценивают, правильно ли Вы ходите.

Задание №7.

Сосчитайте до 30 сначала своим обычным голосом, а затем напрягая голос, как это принято при публичном выступлении. Удерживайте громкость голоса на требуемом уровне до конца счета. Слушатели оценивают.

Задание №8.

Сначала потренируйтесь все одновременно на своем месте, а затем каждый выходит и с помощью соответствующей *мимики демонстрирует различные эмоции*: злорадство, презрение, любопытство, доброжелательность, удивление, скука, грусть, усталость, страдание, наслаждение и т.д. Выберите «чемпиона» группы.

Задание №9.

Вам показали короткий (3-5 мин.) видеофрагмент (один из фильмов сериала «Обмани меня»), отражающий беседу полиции с гражданином. *Нужно проанализировать невербальные средства*, которыми пользуются собеседники, целесообразность дистанции, на которой происходит общение.

ТЕМА 4. «Плюсы» и «минусы» невербальной коммуникации

Цель занятия – научить быстро и эффективно отсеивать второстепенное и выделять главное, уметь понимать истинные намерения собеседника по невербальным признакам, развитие умений реализовывать в действии свое «видение» ситуации.

Методические рекомендации:

Рассмотрите текст опросника «Оценка воздействия невербальных факторов на успешность общения». Проанализируйте представленные в нем невербальные аспекты поведения собеседника. Представьте себя в роли говорящего. Проставьте букву П («положительный») для тех поведенческих актов, которые вы используете для того, чтобы привлечь к себе внимание слушателя, и Н («негативный») – для тех, которые, по вашему мнению, обычно мешают вас слушать.

- | | |
|--|--|
| 1. Приподнятые брови. | 19. Замкнутый вид. |
| 2. Улыбка. | 20. Польщенный вид. |
| 3. Кивок головы. | 21. Сердитый вид (нахмуренные брови). |
| 4. Корпус сидящего слегка наклонен вперед. | 22. Обращение к слушателю. |
| 5. Молчание. | 23. Тяжело сесть (упасть) на стул. |
| 6. Наморщенный лоб. | 24. Скрещенные на груди руки. |
| 7. Взгляд мимо слушателя. | 25. Покачивание головой. |
| 8. «Бегающий» взгляд. | 26. Прищуривание глаз. |
| 9. Свободная, расслабленная поза. | 27. Вытягивание шеи вперед. |
| 10. Прикосновение. | 28. Взгляд «сквозь» слушателя. |
| 11. Предупредительность, внимательность. | 29. Скептическое выражение лица. |
| 12. Руки на затылке. | 30. Взгляд, направленный прямо на слушателя. |
| 13. неподвижность. | 31. Постукивание пальцами. |
| 14. Беспрестанное хождение. | 32. Пожимание плечами. |
| 15. Наклон головы. | 33. Надувание щек. |
| 16. Зрительный контакт. | 34. Оттянутые вниз уголки рта. |
| 17. Вздохи. | 35. Покачивание ногой, поза «нога на ногу». |
| 18. Прищур глаз. | 36. Дрожащие пальцы. |

Учтите, что одни варианты поведения большинством людей интерпретируются одинаково, другие – по-разному. Помните, что в большинстве случаев поведенческие акты, описанные под номерами 1, 6, 7, 8, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, воспринимаются негативно, остальные – положительно.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие трудности возникают при анализе позы и походки человека?
2. Что надо учитывать, чтобы построить эффективную коммуникацию?
3. Какой жест считается лучшим?
4. Каковы основные требования к невербальному общению?
5. Можно ли по невербальному поведению определить характер человека? Докажите примерами.
6. Проанализируйте свои навыки невербального общения. Есть ли среди ваших невербальных сигналов такие, которые могут быть неправильно или неоднозначно истолкованы собеседником?
7. Как человек может развивать искусство понимания невербальных символов общения?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Выпишите слова, характеризующие внешнюю независимость человека (высокомерие, наглость...) и внешнюю зависимость.

Задание №2.

Перечислите позы человека, который демонстрирует свое превосходство (развалился в кресле, рассматривает свои ногти...), и позы человека, который демонстрирует свою зависимость (внимательно смотрит на собеседника, заглядывает в глаза...), заполнив таблицу. Сделайте вывод об имеющихся совпадениях и вывод по поводу получившегося результата.

Позы зависимого человека	Позы независимого человека
-	-

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Отреагируйте невербально на слова собеседника «Нам всем дают премию за этот месяц» указанным ниже способом. Проанализируйте недостатки.

- удивитесь словам Вашего собеседника;
- обрадуйтесь его словам;
- продемонстрируйте незаинтересованность в этой информации;
- выразите восхищение;
- выразите восторг по этому поводу;
- выразите сомнение в том, что это произойдет.

Задание №2.

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?

Задание №3.

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.

Задание №4.

Разделитесь на мелкие группы (3-5 человек). Каждая группа вытягивает карточку, где указаны 2 песни из перечня песен, приведенного ниже. Потом каждая группа представляет по одной песне из современного музыкального репертуара по собственному выбору, а все угадывают.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| - Я люблю тебя, жизнь! | - Ты меня на рассвете разбудишь |
| - Ты меня не любишь, не жалеешь | - Все пройдет – и печаль, и радость |
| - Дружба начинается с улыбки | - Я возвращаю ваш портрет |
| - Мы едем, едем, едим в далекие края | - не уезжай ты, мой голубчик |
| - Мы будем петь и смеяться, как дети | |
| - Ничего не вижу, ничего не слышу, ничего никому не скажу | |

Задание №5.

Несколько студентов по выбору преподавателя берут одну из карточек и молча изображают, а остальные угадывают фразу:

- Не расстраивайтесь, все будет хорошо.
- Меня возмущает твое поведение.
- Я очень рад тебя видеть!
- Неужели!? Этого не может быть!
- Мне это так не нравится!
- Я очень сожалею, что так случилось, прости меня.
- Этого я от тебя не ожидал!
- Как я рад!
- Как Вы все мне надоели!
- Поторопитесь, а то мы опоздаем.
- Ты всегда прекрасно выглядишь.

Задание №6.

Перед вами анекдот, поданный с комментариями.

Приходит грузин с похорон жены. (Сел за стол. Подпер опущенную голову руками, на лице написано отчаяние.)

- **Один, совсем один!** (с надрывом, отчаянием).

- **Один, совсем один...** (слегка встрепенулся, поднял голову, задумался, говорит уже гораздо спокойнее, без надрыва).

- **Один, совсем один?** (заинтересованно, удивленно, встрепенулся, в глазах появляется блеск).

- **Один, совсем один!!!** (проявляет бурный восторг, вскакивает и пляшет лезгинку).

Проведите интенсивный тренинг на моделирование голоса, тона, развитие мимики и пластики. Выберите победителя группы.

Задание №7.

Трем «инвалидам» предлагается договориться о месте встречи.

Группа разбивается на тройки:

- «глухой и немой» (ничего не слышит, не может говорить, но видит и пользуется жестами и мимикой);

- «глухой и паралитик» (может говорить и видеть, но не двигается);

- «слепой и немой» (способен слышать и двигаться).

Каждому участнику дают табличку с его ролью, а каждой группе – лист с адресом и временем встречи.

Оценивается умение точно выразить свою роль и договориться о встрече.

Задание №8.

Участники делятся на группы по два человека. *Один должен передать другому информацию о каком-то событии, используя только неречевые средства – жесты, мимику, позы, походку.* Первый кратко обозначает на бумаге, что будет показывать, а потом показывает. Второй рассказывает, что он понял. Все оценивают правильность и эмоциональность ответа. Затем участники меняются местами.

Задание №9.

Все делятся на две команды и *с помощью мимики и жестов загадывают друг другу что-то* (например, пословицы, загадки и т.п.).

Задание №10.

Тест на то, хорошо ли мы знаем друг друга. Выходят несколько человек, по команде они должны быстро построиться в шеренгу:

- | | |
|-------------------------------|----------------------|
| 1) по росту; | 4) по цвету волос; |
| 2) по алфавиту имени/фамилии; | 5) по цвету рубашки; |
| 3) по цвету глаз; | 6) по длине волос. |

Задание №11.

Составьте невербальный рассказ о каком-либо событии и покажите его аудитории. Для введения слушателей в курс дела можно сначала назвать тему. Поймет ли аудитория Ваш рассказ? Пусть они расскажут словами то, что Вы показали невербально.

ТЕМА 5. Особенности вербального общения

Цель занятия: охарактеризовать вербальные средства общения с точки зрения их эффективности и уместности в деловой сфере.

Методические рекомендации:

Обратите внимание на особенности речевого этикета при обращении к знакомым и незнакомым людям. Рассмотрите коммуникативные качества речи (правильность, точность, логичность, чистота, богатство, выразительность, уместность). Определите влияние и подбор вербальных

средств общения на социальный статус и социальную роль говорящего. Уделите внимание стилям речи.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы функции языка в общении?
2. Каковы основные требования к вербальному деловому общению?
3. Существует ли связь вербального и невербального общения? Какова роль невербальных сигналов в осуществлении вербального делового общения? Проиллюстрируйте свой ответ конкретными примерами.
4. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
5. Чем отличается научный стиль речи?
6. Чем отличается публицистический стиль речи?
7. Чем отличается разговорная речь?
8. Как можно определить понятие «этикет»?
9. Каков общий принцип использования этикетных вербальных средств?
10. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
11. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
12. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
13. Чем отличается знакомство в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове *разработайте сценарий из 10-20 предложений.*

Фиаско	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

Задание №2.

Изучите приведенные ниже сравнения и *объясните, почему* они правомочны двумя-пятью предложениями.

- Творчество подобно приготовлению торта.
- Творчество подобно падению в грязь.
- Творчество подобно починке протекающего крана.
- Творчество подобно любви.
- Творчество подобно заточке топора.

Задание №3.

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Задание №4.

Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
- Моя тревога _____ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

Слова для справок: возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться.

Задание №5.

Подберите синонимы к слову «сказал».

Задание №6.

«Переведите» наукообразные фразы в обычные предложения:

- Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.
- Приступить к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (*из книги о самовоспитании*).

Задание №7.

Объясните пословицы и поговорки и выберите, какие из них уместны в деловом общении:

- «Держать марку»;
- «В чужой монастырь со своим уставом не ходят»;
- «Выносить сор из избы».

Задание №8.

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно». Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание №9.

Упростите фразу синтаксически и лексически, разбив ее на несколько предложений и подготовив таким образом к восприятию на слух.

1. В принципе имеется несколько важных причин, объясняющих, почему молодежь не любит слушать симфоническую музыку, предпочитая ей легкую, а также почему современные молодые люди предпочитают танцевальную музыку серьезной.

2. Следует срочно приложить все необходимые усилия для ликвидации негативных последствий произошедшего, создав специальную комиссию из специалистов, имевших опыт работы в подобных ситуациях.

Задание №10.

Чтобы показать свой словарный запас и творческие возможности в правильном, ярком, образном представлении, оставаясь в рамках простого предложения, опираясь на образец, *выразите предлагаемую в задании мысль.*

Образец:

По двору расхаживал петух. – По вытопанному и засыпанному шелухой деревенскому 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.

Варианты:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. По улице бежал человек... | 5. Мы увидели внизу долину... |
| 2. На небе появилась звезда... | 6. Центральный нападающий забил гол... |
| 3. Каждый отмечает этот праздник... | 7. На улице вырыли траншею... |
| 4. На столе стояла ваза с цветами... | |

Задание №11.

Подберите антонимы к прилагательным в следующих сочетаниях:

- низкие цены, низкое сословие, низкий поступок, низкий поклон;
- общее мнение, общая кухня, общее благо, общий наркот, общее представление;
- прямая линия, прямое сообщение, прямой налог, прямой вызов, прямой характер, прямая речь, прямой угол.

Задание №12.

Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской:

похождения, подвиги, преступления, труженики, деятели, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.

Задание №13.

Составьте предложения со следующими омонимами:

- среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество);
- повод (предлог, причина) и повод (ремень);
- свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).

Задание №14.

Составьте словосочетание с каждым из приведенных ниже слов:

индустрия – промышленность; ситуация – обстановка; локальный – местный; фауна – животный мир; флора – растительность; вояж – поездка; директива – указание; симптом – признак; увертюра – вступление.

Задание №15.

Определите характер ошибок в следующих предложениях:

1. Мы провели в нашем районе форум механизаторов.
2. Они внесли огромную лепту в выполнение плана.
3. Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.
4. В этом тексте выступления много дефектов.
5. Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.
6. Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.
7. Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.
8. Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.
9. Хоккейная команда потерпела фиаско.
10. Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.

Задание №16.

Дайте простое, доступное определение следующим словам и составьте с ними предложения.

Альтернатива, альянс, анахронизм, апелляция, априори, аутсайдер, баллотироваться, бестселлер, биржа, брифинг, вандализм, визажист, дайджест, диаспора, ди-джей, диск-жокей, дилер, дистрибьютер, имидж, инаугурация, индексация, Интернет, камуфляж, коммюнике, коррупция,

ксенофобия, лоббировать, маргинал, маркетинг, менеджер, менеджмент, мониторинг, олигарх, ортодокс, плюрализм, презентация, продюсер, саммит, супермаркет, толерантность, фискальный, хит, холокост, хоспис, шовинизм, экстремальный, эксцесс, эпатаж, шоу, элита.

Задание №17.

Прочитайте диалоги. Охарактеризуйте языковой паспорт говорящих. Какую информацию он о них сообщает?

1. – Салют, Ленка! – Приветик, старушка.
2. – Приветствую Вас, уважаемый! – Низжайший Вам поклон, Иван Иванович.
3. – Здравствуйте, Николай Иванович! – Здравствуйте!

Задание №18.

Укажите, что можно сказать о человеке, в языковой паспорт которого входят приведенные ниже слова. Все ли из слов последнего списка Вы знаете? Объясните их значение, приведите пример употребления.

1. Хотут, ложат, звонит, ходят, плотят, содят картошку;
2. Прецедент, инцидент, электорат, Интернет, перипетия, беспрецедентный, рейтинг.

Задание №19.

А). *Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.*

Б). *Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?*

Задание №20.

Определите, какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание №21.

Определите, какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- принять предложение;
- выслать новые каталоги;
- принять посетителя.

Задание №22.

Укажите, какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание №23.

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание №24.

Познакомьте своего руководителя:

- с прибывшим иностранным партнером;
- с клиентом вашей фирмы.

Задание №25.

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации (организация выбирается по желанию).

Задание №26.

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание №27.

Отредактируйте фразы, объясните ошибки в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
3. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
4. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
5. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.

Задание №28.

Проанализируйте отрывки из газетных текстов, найдите речевые ошибки и исправьте их.

1. Деятельность редакции по уточнению текстов лимитирована утратой части манускриптов.
2. Контингент студентов растет и надо сказать еще об одном симптоме этого факта.
3. Эксклюзивные скидки в «Пассаже».
4. Реклама: «Ив Роше» нужен дистрибьютер (заинтересованных просим обращаться на английском языке).
5. Двадцать лет своей автобиографии он посвятил выведению новых сортов клубники.
6. Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Прочтите фразу с интонацией, которая выражает точный смысл, вложенный в них писателями. Следуйте за комментариями писателей.

1. «Николенька, полно сердиться! Извини меня, если я тебя обидел...» - сказал он мне простым, кающимся голосом (Л.Толстой).
2. «Я ни в чем не виновата! Уверю вас!» - сказала она тихо, но решительно (Л.Чарская).

3. «И она еще спрашивает? И она еще осмеливается спрашивать?! Неисправимая притворщица!» - кричала или даже взвизгивала Мачеха, размахивая руками, как ветряная мельница своими крыльями (Ш.Перро).
4. «Имей в виду: я на тебя нисколько не сержусь! Клянусь!» - сказал он таким веселым голосом, что у меня словно камень с души упал (В.Драгунский).
5. «Ну, я вижу – с тобой каши не сварить!..» - с сожалением протянул Мишка (В.Драгунский)

Задание №2.

Прочитайте любой текст (например, «Однажды в студеную зимнюю пору») разными способами:

- | | |
|---------------------------|---|
| - шепотом; | - с максимальной скоростью; |
| - как робот; | - как будто Вы страшно замерзли; |
| - весело; | - как бы его прочел марсианин; |
| - с пулеметной скоростью; | - как будто у Вас во рту горячая картошка |

Задание №3.

Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут *сочините* рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

Задание №4.

Выберите наугад любое слово. В течение одной - двух минут *сочините* рассказ на тему, связанную с этим словом. Вариантов рассказа может быть два. Либо это перечисление функциональных особенностей этого слова, либо рассказ (сказка), в котором раскрывается смысл этого слова.

Задание №5.

Один участник *рассказывает* в течение 1-2 минут удивительный сон. Рассказ должен быть исполнен в художественной форме. Слушающие задают ему вопросы, стараясь сбить с толку или уличить в отсутствии логики.

Задание №6.

Прочитайте правильно, заботясь о языковом паспорте культурного, образованного городского человека.

Город, Галя, главное, могу, слава богу, огород, пригодится, ага, главное, о господи, пошли гулять, голову вымой, гибкий.

Задание №7.

Составьте эссе на одну из тем:

- «Слово как действие в официальной коммуникации».
- «Фольклорные правила речевого этикета».

ТЕМА 6. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Цель занятия – научить понимать истинные намерения собеседника, обучить навыкам быстрой пристройки к партнеру по общению с помощью комплимента.

Методические рекомендации:

Следует усвоить, что позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем. Цель критикующего – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть щадящей! Чтобы снизить негативное воздействие замечаний нужно делать ссылки на чужой опыт и высказывания, совершать «сжатие» нескольких замечаний, одобрять и тут же уничтожать, перефразировать, сравнивать, использовать метод опроса, упреждения, отсрочки.

Обратите внимание, что комплименты – это приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. Они произносятся по поводу определенного качества чьей-то личности, порождает чувство удовлетворения, а оно, в свою очередь, сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного) и притяжением к человеку, который их произносит. Нужно помнить, что комплименты произносятся без двусмысленности, без гипербол, учитывая высокое мнение, без дидактики и без «приправ». Необходимо встраивать слова-комплименты в

общую фразу, не делать пауз, конструировать фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст (чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше). Кроме того, желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие значения имеет термин «критика»?
2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
3. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
4. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
5. Вспомните характеристики позитивной критики.
6. Какова цель щадящей критики?
7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
8. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?
9. Каковы психологические издержки критики?
10. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
12. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?
15. Какими способами можно реагировать на провокационные вопросы?
16. В каких случаях на критику нужно ответить контрокритикой?
17. Как можно нейтрализовать конкретные наскоки на содержание вашего доклада, произведения, проекта?
18. Какова роль образной и эмоционально окрашенной лексики в отпоре словесной агрессии?
19. Что представляет собой комплимент?
20. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
21. Когда уместно говорить комплименты?
22. Зачем нужно делать комплименты?
23. Как персонифицировать комплимент?
24. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
25. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?

26. Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
27. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
28. В чем суть приема «золотые слова»?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Прочитайте приведенные ниже клише, обратите внимание на выделенные слова и *дайте объяснение*, какова их роль в приводимых ответах.

1. Вряд ли на этот вопрос есть **однозначный (легкий)** ответ!
2. Я думаю, что **именно мне** и не стоит отвечать на этот вопрос.
3. Если мы все-таки хотим решить эту проблему, то нам надо выбрать правильную **стратегию**.
4. Разрешите мне все-таки закончить мое **логическое построение**.
5. Это – **крайняя** точка зрения, а ведь мы с вами не **экстремисты!**
6. **Идеальных** решений не бывает!
7. Вы знаете, это очень распространенное **заблуждение**.
8. Это предложение (идея, теория гипотеза) звучит очень красиво. **Слишком красиво**, чтобы...
9. **Конструктивный** выход только один...

Задание №2.

Ваш друг провалился на экзамене. Как раз после этого Вы «попались» ему под руку, и он Вас совершенно незаслуженно раскритиковал. *Запишите:*

- несколько фраз за своего друга;
- несколько фраз, наиболее уместных по Вашему мнению в такой ситуации;
- несколько критичных фраз в адрес своего друга.

Задание №3.

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы (*возможна работа по вариантам*).

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными

достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с

работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание №4.

Прочитайте текст. Как готовит Остап Эллочку к просьбе? *Перечислите все комплименты*, какие Остап говорит в адрес Элочки. Можно ли сказать, что Остап за короткое время удалось расположить к себе совершенно незнакомую женщину? *Благодаря чему? Какие правила речевого воздействия он использовал?*

Дверь открылась. Остап прошел в комнату, которая могла быть обставлена только существом с воображением дятла. На стенах висели кинооткрытки, куколки и тамбовские гебелены. На этом пестром фоне, от которого рябило в глазах, трудно было заметить маленькую хозяйку комнаты. <...>

Остап сразу понял, как вести себя в светском обществе. Он закрыл глаза и сделал шаг назад.

- Прекрасный мех! – воскликнул он.

- Шутите! – сказала Эллочка нежно. – Это мексиканский тушкан.

- Быть этого не может. Вас обманули. Вам дали гораздо лучший мех. Это шанхайские барсы. Ну да! Барсы! Я знаю их по оттенку. Видите, как мех играет на солнце!.. Изумруд! Изумруд!

Эллочка сама красила мексиканского тушкана зеленой акварелью, и потому похвала утреннего посетителя была ей особенно приятна.

Не давая хозяйке опомниться, великий комбинатор вывалил все, что слышал когда-либо о мехах. После этого заговорили о шелке, и Остап обещал подарить очаровательной хозяйке несколько сот шелковых коконов, якобы привезенных ему председателем ЦИК Узбекистана.

- Вы – парниша что надо, - заметила Эллочка после первых минут знакомства.

- Вас, конечно, удивил ранний визит неизвестного мужчины?

- Хо-хо!

- Но я к вам по одному деликатному делу.

- Шутите!

- Вы вчера были на аукционе и произвели на меня чрезвычайное впечатление.

- Хамите!

- Помилуйте! Хамить такой очаровательной женщине бесчеловечно.

- Жуть!

Беседа продолжалась дальше в таком же направлении, дающем, однако, в некоторых случаях чудесные плоды. Но комплименты Остапа раз от разу становились все водянистее и короче. Он заметил, что второго стула в комнате не было. Пришлось нащупывать след. Перемежая свои расспросы цветистой восточной лестью, Остап узнал о событиях, происшедших вчера в Эллочкиной жизни.

«Новое дело – подумал он, - стулья расползаются, как тараканы».

- Милая девушка, - неожиданно сказал Остап, - продайте мне этот стул. Он мне очень нравится. Только вы с вашим женским чутьем могли выбрать такую художественную вещь. Продайте, девочка, я вам дам семь рублей (*И. Ильф, Е. Петров*).

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Произнесите фразу «Опять он звонил», передавая интонацией разные смыслы:

- вы делитесь с собеседником радостью;

- вы с гордостью сообщаете, что он вам звонил;

- вы сообщаете о звонке с теплотой, это ваш товарищ, который о вас заботится;

- вы сообщаете об этом с тоской, он вам ужасно надоел своими просьбами;
- вы возмущены, говорите об этом с гневом – вы ему запретили звонить по этому вопросу, а он опять звонил;
- вы сообщаете об этом с тревогой – вас очень встревожил его звонок, вы опасаетесь плохих известий;
- вы демонстрируете собеседнику свое безразличие к собеседнику – его звонок вас совершенно не интересует, а сам он вам безразличен.

Задание №2.

Ниже приведены некоторые клише. *Подготовьте свои варианты микроконтекста*, куда включено данное клише. Выступите со своим вариантом перед аудиторией (не более минуты), а группа определит победителя, предложившего самый интересный текст.

1. Это тоже хороший вариант, но ведь пока для его принятия время (ситуация) еще не наступило.
2. Это хорошее предложение, но в нынешних условиях о нем говорить пока рано.
3. Знаете ли, в жизни каждая задача имеет несколько решений и предложенное вами – далеко не лучшее. Наша же задача – выбрать из них оптимальное.
4. Я боюсь, как бы такой вариант не обернулся затем против нас!
5. Мои и ваши идеи как раз замечательно дополняют друг друга и позволяют найти точный вектор...
6. Знаете, давайте попробуем все-таки рассмотреть и такой вариант...
7. Но ведь вы знаете, что любая сложная проблема может быть решена только с помощью тех или иных компромиссов, поэтому нельзя отвергать...
8. Я всегда придерживаюсь такого принципа: говорить о себе только хорошее. Плохое скажут твои друзья и враги.
9. Сейчас пока рано давать ответ на этот вопрос.

Задание №3.

Обратите внимание, какие цвета предпочитают хорошо знакомые вам люди. Как вы считаете, идут они им и не стоит ли сменить эти цвета на другие? *Что бы вы могли посоветовать присутствующим (но не в форме*

критики, а в форме комплимента или пожелания), чтобы улучшить свой стиль и почему?

Задание №4.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну-две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Задание №5.

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание №6.

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание №7.

Участникам дается несколько минут на размышление. *Задача - придумать по одному комплименту каждому участнику. Комплименты не*

должны повторяться. Получивший комплимент должен обязательно ответить, какие чувства вызвал у него тот или иной комплимент. Побеждает автор самых лучших комплиментов.

Задание №8.

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. *Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.*

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя*, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен» (если он согласен), или «Я подумаю» (если не согласен). Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание №9.

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы, что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «*Имя*. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе, меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Задание №10.

Напишите и произнесите текст поздравительной речи. Например, на тему «Последнее занятие по деловому общению».

Задание №11.

Перед Вами несколько фотографий известных людей (возьмите 3-5 штук по своему выбору). Представьте себе, что каждый из них в течение минуты проходит мимо Вас. Вы стоите и продаете газеты и журналы. *Произнесите одну фразу (максимум - две), но такую, чтобы человек остановился и купил у Вас газету или журнал. Что Вы ему скажете?* Группа оценивает Вашу находчивость и решает, кому удалось продать больше газет или журналов.

ТЕМА 7. Возможности корректировки процесса передачи информации

Цель занятия – определить основные трудности делового общения, выявить особенности деструктивного общения, определить принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.

Методические рекомендации.

Следует обратить особое внимание на элементы в структуре коммуникационного процесса, в том числе процессы кодирования и декодирования, обратной связи, контекст (физический, социальный, исторический, культурный, психологический), шум (внешний, внутренний, семантический) и пр. Следует подробно рассмотреть барьеры общения, причины, затрудняющие передачу информации.

Рекомендуется не только теоретически рассмотреть приемы аргументации, но и потренироваться в их использовании. Можно взять одну из актуальных тем, например «курение», и попытаться в паре или микрогруппе обсудить эту тему, поочередно приводя аргументы «за» и «против» или используя один из приемов, например метод Сократа.

Правила конструктивной обратной связи изучаются не только теоретически, усвоенным этот материал может считаться только в том случае, если правила конструктивной обратной связи используются при повседневном общении. Поэтому рекомендуется не только теоретически изучить правила перевода «Ты»-высказываний в «Я»-высказывания, но и отработать это на практике. Для этого следует изучить модель сообщения,

включающую следующие элементы: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение к собеседнику, правила высказывания и принятия критики.

Вопросы для самоконтроля:

1. Опишите структуру коммуникационного процесса.
2. Объясните процессы кодирования и декодирования.
3. Приведите примеры разных видов контекста и их влияния на передачу информации.
4. Перечислите причины, затрудняющие передачу информации?
5. Назовите приемы аргументации.
6. В чем отличие тактики аргументирования от ее техники?
7. Назовите приемы нейтрализации замечаний.
8. Каковы правила конструктивной обратной связи?
9. Что такое «Я»-высказывания и чем они отличаются от «Ты»-высказываний?
10. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
11. Какие вербальные сигналы выдают ложь?
12. Что нужно предпринять деловому человеку, чтобы выявить симптомы лжи и неискренности?
13. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру?
14. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами?
15. Для чего и как оратор должен учитывать уровень сознания и эмоционального состояния собеседника, аудитории?
16. Вспомните максимальное количество приемов, направленных на поддержание внимания слушателей.
17. Какие советы можно дать, чтобы снять негативное влияние неприятного собеседника?
18. Для чего серьезный человек может ни с того ни с сего начать улыбаться своему отражению в зеркале?
19. Чем отличается стиль общения с азартным, робким, деловым человеком?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Заполните нижеприведенную таблицу и сделайте вывод о том, каким способом (вербальным/невербальным) мы реально определяем лживость и искренность другого человека

Критерий оценки	Признаки искренности	Признаки лживости
Взгляд		
Мимика		
Дистанция		
Движения головы, рук, ног		
Особенности речи		
Кажущиеся несоответствия в высказываниях		
Чрезмерная точность		
Неоднократное повторение одних и тех же утверждений		
Уклонение от ответа на прямой вопрос		

Задание №2.

Прочитайте диалоги. Какие цели общения достигнуты, какие – нет? Можно ли назвать общение эффективным? Почему?

1. Дочь смотрит телевизор, входит мама:

- Лена, ты не сходишь в магазин, а то скоро ужин, а хлеба нет...
- Ну вот... Вечно так, как по телевизору КВН, так мне то за хлебом надо идти, то ведро выносить, то с собакой надо гулять... И все надо, надо...
- Конечно, надо, ведь в жизни у каждого есть свои обязанности, хотим мы этого или не хотим... Я вот тоже после работы вместо того, чтобы ужин готовить, лучше бы отдохнула, полежала, посмотрела телевизора. Я КВН тоже очень люблю. Но ужинать-то надо.
- Мам, а давай мы досмотрим вместе, а потом я быстренько сбегая в киоск за хлебом и вместе приготовим ужин! Как тебе мое предложение?
- Принимается.

2. В маршрутном такси:

- Передайте деньги водителю!
- А почему Вы со мной так грубо разговариваете?
- А что тут грубого? Вам что, трудно передать? Вы же рядом сидите! Первый пассажир молча передает деньги и отворачивается.

3. Мальчик кричит из окна другу в доме напротив:

- Серега! Серега!
- А?
- Что задано по ботанике?
- А? Что? Не слышу! Громче!
- Что, спрашиваю, по ботанике задано?

- А? Что задано? По математике? Сейчас посмотрю. Пятьдесят шестое задание.

- Шестьдесят шестое?
- Нет, пятьдесят шестое!
- Понял, шестьдесят шестое.

Задание №3.

Ознакомьтесь с памяткой «Виды аргументов». Составьте перечень вопросов, опираясь на которые можно определить, какие аргументы перед Вами. Определите, зачем нужны слабые и несостоятельные аргументы. Скажите, можно ли обойтись без них.

Аргументы

Различаются по степени воздействия на ум и чувства людей следующим образом: 1) сильные аргументы, 2) слабые и 3) несостоятельные. Встречные аргументы (контраргументы) имеют ту же градацию.

1. Сильные аргументы.

Они не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание. Среди них можно назвать:

- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из них;
- законы, уставы, руководящие документы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;
- экспериментально проверенные выводы;
- заключения экспертов
- цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;
- показания свидетелей и очевидцев событий.
- статистическая информация, если ее сбор, обработка и обобщение сделаны профессионалами-статистиками.

2. Слабые аргументы.

Они вызывают сомнения Ваших оппонентов, клиентов и сотрудников. К подобным аргументам относятся:

- умозаключения, основанные на двух и более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;
- уловки и суждения, построенные на алогизмах (например: «Вода? Я пил ее однажды. Она не утоляет жажды»);
- ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные Вашим слушателям;
- приемы, построенные на аналогии, и непоказательные примеры;
- доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием;
- тенденциозно подобранные отступления, афоризмы и изречения;
- доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок (предположений) и ощущений;
- выводы из неполных статистических данных.

3. Несостоятельные аргументы.

Воспользовавшись ими, можно разоблачить, дискредитировать соперника, применившего их. К подобным аргументам можно отнести:

- суждения на основе подтасованных фактов;
- ссылки на сомнительные, непроверенные источники;
- потерявшие силу решения;
- домыслы, догадки, предположения и измышления;
- доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество;
- выводы, сделанные из фиктивных документов;
- выдаваемые авансом посулы и обещания;
- ложные заявления и показания;
- подлог и фальсификация того, о чем говорится.

Задание №4.

Выберите правильные утверждения и убедительно докажите это.

1. Орализация – это устное произнесение текста
Орализация – это громкое произнесение текста.
Орализация – это подготовка письменного текста к устному восприятию.
2. Популяризация – это объяснение сложных слов и понятий через простые.
Популяризация – это сокращение большого текста.
3. Эффективнее приводить в устном выступлении точные цифры.
Эффективнее приводить в устном выступлении округленные цифры.
Эффективнее приводить цифры в сопоставлении.
4. Эффективнее заменять существительные на глаголы.
Эффективнее заменять глаголы на существительные.
5. Дополнительные конкретные детали в устном выступлении усиливают речевое воздействие.
Дополнительные конкретные детали в устном выступлении ослабляют речевое воздействие.
6. Повтор основных мыслей в устном выступлении необходим.
Повтор основных мыслей в устном выступлении только раздражает аудиторию.
7. Риторических фигур в речи оратора должно быть много.
Риторических фигур в речи оратора должно быть мало.

8. Выразительность речи оратора определяется ее интонационным разнообразием.

Выразительность речи оратора зависит от его эмоциональности.

9. Важную информацию лучше помещать в начале фразы.

Важную информацию лучше помещать в конце фразы.

Задание №5.

Напишите письмо, которое бы вы хотели получить. Это может быть просьба, совет, излияние радости или грусти, согласие, напоминание, что человек не один, и т.д.

Задание №6.

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. *Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.*

Задание №7.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание №8.

1. *Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами:*

сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

2. Прокомментируйте ошибки в выражениях:

криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

3. Устраните многословие в выражениях:

каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

4. Объясните значение слов:

импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание №9.

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяйева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
- 7) хозяйева, мельком, тяжба, тесно;
- 8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
- 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 10) языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;
- 11) одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
- 12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
- 13) намереваться, принять, в голову;
- 14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
- 15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
- 16) тест, темп, диспансер, демагогия;
- 17) тенденция, претензия, претендент, декольте;

18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или экскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).

Задание №10.

1. *Проспрягайте глаголы «понять», «начать», «принять» в прошедшем времени, а глагол «хотеть» – в настоящем времени.*
2. *Как правильно: «так много» или «столько много», «очки надеть» или «одеть», «осмеять» или «обсмеять»?*
3. *Исправьте выражения: «говорить про жизнь», «ходить по дорогам», «мы с Толем».*
4. *Просклоняйте существительные: «выборы», «средства».*
5. *Просклоняйте словосочетания: «127 человек», «8 марта», «сколько рублей».*
6. *Исправить выражения: «более красивее», «более легче», «более лучше», «более дешевле».*

Задание №11.

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.

14. Я не хочу нагнетать обстановку.
 15. Николай ждал меня на коридоре.
 16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
 17. Все это сказывается на работу.
 18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание №12.

Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

Задание №13.

Приведенные ниже высказывания содержат явные интерпретации.

Преобразуйте их в описательные сообщения.

Интерпретации и выводы	Описания фактов
— Вы на меня обиделись	Ю После того, как я не уступил вам место, вы перестали смотреть в мою сторону
— Вы на меня злитесь	Ю
— Вы оказываете давление	Ю
— Вы насмехаетесь над ним	Ю
— Вы проявили неуважение	Ю
— Он меня не ценит	Ю
— Вам безразличны мои слова	Ю
— Вы — предусмотрительный человек	Ю
— Вы на меня злитесь	Ю
— Вы оказываете давление	Ю

Задание №14.

Введите в высказывания с интерпретациями сообщения о том, что это ваши выводы.

Интерпретации и выводы	Проясненное сообщение
— Вы решили теперь все время молчать	Ю У меня сложилось впечатление, что вы теперь решили молчать

— Вы расстроены	Ю Вы выглядите расстроенным
— Вы считаете, что Вам не доверяют	Ю
— Вы обиделись	Ю
— Вы меня не слушаете	Ю
— Мы устали	Ю
— Вам все безразлично	Ю
— Вы «выпали» из разговора	Ю

Задание №15.

Вам предложены следующие темы:

- Детская близорукость. - Динамика дорожно-транспортных происшествий.
- Зубная паста «Жемчуг». - Разведение страусов в Нигерии.
- Озоновая дыра. - Судьба молодых ученых.

Сгруппируйте эти темы, применив:

- прием противопоставления;
- прием подобия.

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание №2.

Разбейтесь на пары. *Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.*

Задание №3.

Каждый участник получает карточку с названием какого-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его. *Каждый участник игры произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В*

первой части объявления нужно представить свой предмет: описать его внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявления – «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера, интересы.

Объявление составлено правильно, если удалось найти те главные черты предмета и его «половины», сочетание которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоим. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить свою пару.

Задание №4.

Ознакомьтесь с основными признаками беспокойства и уверенности человека.

№	Признаки уверенности	Признаки беспокойства
1	Копирование жестов собеседника	Статичность позы, ерзанье на стуле
2	Раскованная поза. Голова прямо поставлена	Опущенная голова, плечи
3	Взгляд сосредоточен на лице собеседника	Глаза отведены в сторону, «Бегающий взгляд»
4	Поза – сидя всем корпусом на стуле	Поза – сидя на краю стула
5	Ноги широко расставлены	Скрещенные ноги, с прижатыми друг к другу лодыжками
6	Руки на бедрах	Поправление манжетов, часов, стряхивание ворсинок с одежды
7	Пальцы сжаты в кулак. Ладонь повернута вниз. Вертикальная жестикуляция	Руки скрещены на груди, ладони под мышками
8	Закладывание рук за голову	Прикосновение к носу, уху, оттягивание воротничка
9	Демонстрация больших пальцев: закладывание их за ремень, лацканы, в карманы	Защита рта рукой, нервное покашливание
10	Положение ладоней и пальцев рук «домиком»	Покусывание ногтей
11	Разомкнуты пальцы рук. Указующие жесты	Сцепление пальцев рук
12	Вторжение в интимную зону собеседника (от 45 до 15 см)	Стремление вести беседу, не нарушая границы персональной зоны (от 45 см до 1,3 м)

Двум участникам предлагается сыграть этюд: «Выплата задолженности». Один из них сотрудник компании «Каравай», ваша профессиональная сфера – торговля зерном. Вы договорились о встрече с вашим постоянным клиентом, который систематически задерживает выплаты за полученную продукцию. Вы не хотите прибегать к санкциям, так как вам очень дороги эти отношения (клиент очень важен для развития вашего бизнеса). Ваша цель – договориться о выплате задолженности.

Остальные участники игры – наблюдатели. Им нужно, используя данные таблицы, высказать свои суждения о том, какие жесты и телодвижения участников были наиболее информативны для определения их уверенности в себе, а какие выдавали беспокойство.

Задание №5.

Выполните три нижеприведенных теста. Сопоставьте результаты. Сделайте выводы о сходстве и различиях. Сделайте выводы о влиянии уверенности в себе и возможности корректировок процесса передачи информации.

1. Тест «Уверены ли Вы в себе?»

Определите, насколько Вы уверены в себе. Ответьте на вопросы только «да» или «нет».

1. Могут ли несколько последовавших одна за другой неудач заставить Вас усомниться в своих способностях?
2. Испытываете ли Вы чувство страха, оказавшись в плотной толпе?
3. Следуете ли Вы моде?
4. Часто ли смотрите в зеркало?
5. Сутулитесь ли Вы?
6. Считаете ли Вы, что люди злословят в Ваш адрес?
7. Волнуетесь ли Вы, когда Вам приходится бывать в учреждениях, улаживая какие-либо неприятные вопросы?
8. Возникает ли у Вас временами ощущение, будто за Вами кто-то следит?
9. Легко ли Вы решаетесь провести свой отпуск в новом для Вас месте?
10. Чувствуете ли Вы себя свободно, оказавшись в незнакомой компании?
11. Снятся ли Вам кошмарные сны?
12. Предпочитаете ли Вы решать свои проблемы самостоятельно, не обсуждая их с близкими Вам людьми?
13. Откладываете ли Вы деньги на «черный день»?
14. Уверены ли Вы в том, что Ваши друзья любят Вас?
15. Находите ли Вы, что каждый день можно узнавать нечто новое для себя?

16. Установив, что купленная вещь Вам не подходит, вернетесь ли Вы в магазин, чтобы поменять ее?
17. Терзаетесь ли Вы сомнениями насчет того, удастся ли Вам осуществить намеченные цели?
18. Часто ли окружающие обращаются к Вам за советом?

За каждое совпадение вашего ответа с нижеприведенным результатом запишите себе 2 балла:

1 – нет; 2 – нет; 3 – нет; 4 – нет; 5 – нет; 6 – нет; 7 – нет; 8 – нет; 9 – нет; 10 – да; 11 – нет; 12 – да; 13 – да; 14 – да; 15 – да; 16 – нет; 17 – нет; 18 – да. Суммируйте баллы.

26 – 36 баллов. Вам никогда не случалось сомневаться в себе или в своих способностях. Окружающие обращаются к Вам за советами. Кое-кто считает, что Вы тщеславны и ведете себя надменно.

16 – 25 балла. Вы уверены в себе, хотя бывает проявляете нерешительность.

6 – 15 баллов. Можно утверждать, что Вы не уверены в себе и Вам не удастся скрывать это от окружающих. Вы необщительны и стараетесь не попадать в такое положение, которое вынудило бы Вас самостоятельно принять важное решение.

0 – 5 балла. Такая сумма баллов в этом тесте встречается очень редко. Или Вы не искренни, или Вам надо серьезно заняться собой.

2. Тест «Умеете ли Вы контролировать себя в процессе общения»

Прочитайте приведенные ниже высказывания и ответьте на каждый «да» или «нет».

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я бы, пожалуй, мог бы при случае свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь вести себя в соответствии с их ожиданиями.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я всегда такой, каким кажусь.

Поставьте себе по 1 баллу за ответ «нет» на пункты 1, 5, 7, а также по 1 баллу за все остальные «да».

0 – 3 балла дает основание полагать, что у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «не очень удобными» в общении по причине Вашей прямолинейности.

4 – 6 баллов – у Вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Не исключено, что Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7 – 10 баллов соответствуют высокому коммуникативному контролю. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменения ситуации, а также в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

3. Тест «Умение излагать свои мысли»

Ответьте «да» или «нет» на предложенные вопросы.

1. Заботитесь ли Вы о том, чтобы быть понятным?
2. Подбираете ли Вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре слушателя?
3. Обдумываете ли Вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Достаточно ли лаконичны Ваши распоряжения?
5. Если слушатель не задает вопросов после того, как Вы высказались, считаете ли Вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно Вы высказываетесь?
7. Следите ли Вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли Вы, что было неясно в Ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли Вы вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?
10. Отличаете ли Вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли Вы опровергнуть мысли собеседника?
12. Стараетесь ли Вы, чтобы слушатели всегда соглашались с Вами?
13. Используете ли Вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
14. Говорите ли Вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли Вы за впечатлением, производимым Вашими словами?
16. Делаете ли Вы паузы для обдумывания?

Обработка данных. Вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на 5, 11, 12, 13 вопросы и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы. Подсчитайте количество баллов.

Результат:

12 – 16 баллов: высокий уровень;

10 – 12 баллов: средний уровень;

Менее 9 баллов: низкий уровень.

ТЕМА 8. Процесс приема информации

Цель занятия – формирование навыков активного слушания и смысловой вербализации, умение перефразировать сообщение партнера и задавать вопросы.

Методические рекомендации:

Надо сосредоточиться на том, что препятствует слушанию. Особое внимание необходимо уделить внутренним барьерам, носящим характер психологических механизмов, таким, как механизмы психологической защиты личности и когнитивный диссонанс. Рассмотрите барьеры слушания, в том числе защитные механизмы личности и когнитивный диссонанс. Опишите типы слушателей, попробуйте определить, к какому типу слушателей Вы относитесь, и что нужно сделать, чтобы оптимизировать свой стиль слушания. Потренируйте приемы рефлексивного и нерефлексивного слушания. Получите от своих собеседников обратную связь: спросите их, было ли им легко или трудно рассказывать вам о своих проблемах, что в вашем поведении как слушателя помогало, а что мешало им высказываться. Изучите технику активного (рефлексивного) слушания: приемы вербализации, перефразирования, отражения чувств, резюмирования.

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите барьеры слушания.
2. Что такое коммуникативные барьеры и в чем причины их появления?
3. Охарактеризуйте сущность барьеров непонимания, личностных, культурных, организационных, социальных и физических барьеров общения.
4. Какие барьеры более характерны при общении с незнакомым человеком?
5. Почему мы изучаем защитные механизмы личности в качестве барьеров слушания?
6. Опишите типы слушателей.
7. Охарактеризуйте технику нерефлексивного слушания.
8. Охарактеризуйте технику рефлексивного слушания.
9. Проанализируйте собственный опыт рефлексивного и нерефлексивного слушания. Сделайте выводы о своих психологических резервах совершенствования себя в качестве субъекта слушания.
10. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
11. Какие виды вопросов вы знаете?
12. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
13. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
14. Какие существуют правила для ответов на вопросы?

15. Как отвечать на некорректные вопросы?
16. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?
17. Чем отличается способность слушать от способности слышать? Почему при передаче информации происходит ее искажение?
18. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель? Охарактеризуйте собственные цели слушания.
19. Какие вы знаете стили слушания, в чем их сущность? В чем отличие активного слушания от эмпатического?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Задание №2.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «заикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание № 3.

Преобразуйте сообщение, чтобы были более понятны ваши чувства (фактор самораскрытия).

Сообщение	Какие чувства передаются?
— У Вас пугающий взгляд	Ю Когда вы на меня так смотрите, я пугаюсь
— Вам на всех наплевать	Ю Мне кажется, что я вам безразличен
— Вы слишком агрессивны	Ю
— Какой Вы неловкий!	Ю
— Вы выражаетесь загадками	Ю
— Вы меня обижаете	Ю
— Выражайтесь понятнее!	Ю
— Вы всех перебиваете	Ю

Задание №4.

Прочитайте басню. Какое правило речевого воздействия использует Лиса? Какие приемы речевого воздействия она применила? Назовите их. Какие цели достигла Лиса? Было ли общение эффективным? Что можно и нужно было сделать Вороне?

ВОРОНА и ЛИСИЦА

Вороне где-то Бог послал кусочек сыру.
На ель Ворона взгромоздясь,
Позавтракать было совсем уж собралась,
Да призадумалась, а сыр во рту держала.
На ту беду Лиса близехонько бежала;
Вдруг сырный дух Лису остановил.
Лисица видит сыр, Лисицу сыр пленил.
Плутовка к дереву на цыпочках подходит,
Вертит хвостом, с Вороны глаз не сводит,
И говорит так сладко, чуть дыша:
«Голубушка, как хороша!
Ну что за шейка, что за глазки!
Рассказывать, так, право, сказки!
Какие перышки! какой носок!
И, верно, ангельский быть должен голосок!
Спой, светик, не стыдись!
Что, ежели, сестрица,
При красоте такой и петь ты мастерица,
Ведь ты б у нас была царь-птица!»
Вещуньяна с похвал вскружилась голова,
От радости в зобу дыханье сперло,
И на приветливы Лисицыны слова
Ворона каркнула во все воронье горло.
Сыр выпал – с ним была плутовка такова (И.А.Крылова).

Задание №5.

Продумайте способы речевого воздействия при коммуникативной ситуации **«просьба у родителей купить вам мобильный телефон»**. Проанализируйте достижимость разных целей общения.

Задания креативного уровня:

Задание №1.

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишней раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Задание №2.

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

ТЕМА 9. Слушание как одна из стратегий взаимодействия

Цель занятия – выявить специфику и стили слушания, определить трудности и помехи эффективного слушания.

Методические рекомендации:

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%. Поэтому необходимо рассмотреть поведение с собеседниками различных психических типов (позитивный, вздорный, всезнайка, болтун и т.д.). Это же надо учитывать, чтобы защититься от них в момент их слушания как от некорректных собеседников, нейтрализовать существующие и возможные замечания или продлить общение как позитивный диалог.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. *Как его нужно слушать? Дайте 5-10 основных советов для этого.*

Задание №2.

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. *Определите*, умеют ли они слушать. *Установите*, придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать.

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Используя информацию лекции и соответствующих разделов учебников по деловому общению, определите, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать. *Запишите информацию в виде таблицы*

Стиль слушания	Привычки, мешающие слушать	Привычки, помогающие слушать

Задание №2.

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание №3.

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание №4.

Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения. Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

ТЕМА 10. Техника продаж

Цель занятия – формирование умения интерпретации высказываний партнера, системных знаний об основах современных манипулятивных технологий делового общения.

Методические рекомендации:

Эта тема касается психологических, глубинных механизмов взаимовлияния людей друг на друга. Необходимо научиться использовать знания этих механизмов при анализе любого вида общения. Следует уделить особое внимание атрибутивным процессам, то есть процессам приписывания причин поведения, намерений, чувств, качеств личности. Учесть механизмы взаимовлияния (идентификация, эмпатия, рефлексия) в процессе общения (эмоциональное заражение, подражание, внушение, убеждение, соревнование), групповое давление и конформность. При изучении способов воздействия, эффектов социальной перцепции (ореола, последовательности, стереотипизации и др.), механизмов взаимовлияния и формирования первого впечатления (факторы превосходства, эстетической привлекательности, отношения к нам) обратитесь к описанию социально-психологических экспериментов, в которых были обнаружены и изучены эти феномены. Следует разобраться в различиях следующих понятий: манипуляция и влияние, манипуляция и руководство, манипуляция и воспитание, четко определить критерии манипуляции. Необходимо дать нравственную оценку манипуляции и осознать ее психологические последствия.

Следует разобраться в причинах и механизмах манипуляции. Для того чтобы в дальнейшем безошибочно диагностировать манипуляцию, необходимо знать критерии манипуляции, характерные черты человека-манипулятора, классификации манипуляторов. Следует сравнить человека-актуализатора с человеком-манипулятором и сделать выводы, касающиеся как делового, так и самооценного общения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое «манипуляции в общении»?
2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?

3. Как противостоять манипуляциям в общении?
4. Как фундаментальная ошибка атрибуции может влиять на деловое общение?
5. Вспомните ситуации формирования первого впечатления о человеке из собственного опыта, проанализируйте их с научной точки зрения.
6. Объясните эффекты социальной перцепции: ореола, последовательности, стереотипизации. Попытайтесь найти в своем опыте общения примеры влияния этих феноменов.
7. Объясните различия в степени конформности у людей разных профессий и родов деятельности.
8. Рассмотрите приемы убеждающего и внушающего воздействия. В чем отличие внушения и убеждения?
9. Для чего необходимо знание психотипов партнеров?
10. Каковы основные психологические характеристики поведения «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника»? Дайте их «невербальный портрет».
11. Каковы основные коммуникативные трудности общения с «квадратом», «треугольником», «кругом», «зигзагом», «прямоугольником»?
12. Как продать свой товар покупателю-«квадрату», «треугольнику», «кругу», «зигзагу», «прямоугольнику»?
13. Каковы причины манипулятивного поведения?
14. Назовите системы манипулятивного поведения.
15. Чем отличается манипуляция от руководства и воспитания?
16. Каковы характерные черты человека-манипулятора?
17. Перечислите виды манипуляторов.
18. Охарактеризуйте актуализатора как альтернативу манипулятору.
19. Назовите основные различия «трудных» и «легких» коммуникаторов
20. Как связаны два понятия: недоверие и манипуляция?
21. Вспомните ситуации, в которых присутствовала манипуляция. Как распознать манипуляцию?
22. Как противостоять манипуляции?
23. Сравните понятия «затрудненное общение» и «эффективное общение».

Задания для практической работы:

Задание №1.

Определите, какие способы речевого воздействия, приемы усиления, защиты своей коммуникативной позиции, ослабления коммуникативной позиции собеседника используются в следующих примерах.

1. Ну бабушка, ну миленькая, ну бабулечка, ну бабулечка, ну купи мне шарик, ну бабулечка, ну миленькая, ну пожалуйста...

2. «Всем сидеть», - громовым голосом заорал верзила в камуфляжной форме, врываясь в помещение.
3. «Как приятно вас видеть! - начал он разговор. – Для меня всегда такое удовольствие с вами общаться!».
4. Когда он вошел в офис, то сразу увидел молоденькую, модно, но скромно одетую девушку с приветливым выражением лица. Она сразу встала, взглянула ему прямо в глаза, улыбнулась и сказала: «Это вы звонили нам по поводу заказа? Рада вас видеть! Мы вас ждем. Садитесь, пожалуйста!».
5. «Не плачь, не плачь, - говорил девочке Алексей. Он подошел к ней поближе, положил ей руку на плечо, потом обнял и ласково прижал к себе. – Вот видишь, все хорошо, никто тебя больше не обижает. Не плачь больше, ладно? Мама скоро придет», - негромко говорил он.
6. – Поверьте, это только ухудшит положение! – взывал оратор с трибуны, простирая руки к слушателям и всем телом наклоняясь к ним. – Мы должны отказаться от этой бессмысленной забастовки!
7. Молотов начал доклад. Все члены Политбюро сидели за длинным столом. Сталин встал, раскурил трубку и начал по обыкновению медленно ходить по залу заседаний так, что головы всех членов Политбюро постоянно поворачивались за ним, как и голова докладчика.
8. – Ну, так вы согласны? Да или нет? – настаивал инженер. Старик молчал. Потом он распрямился в своем кресле и откинулся назад, глядя в окно. Молчание затягивалось.
9. Вошел первый экзаменуемый. Волнуясь, он взял билет и сел перед экзаменаторами. На столе стояло несколько ваз с цветами, и он постарался сесть так, чтобы цветы загораживали экзаменаторов.
- Вы что, не хотите нас видеть? – спросил председатель экзаменационной комиссии.
- Я... не, почему...
10. Директор выслушал объяснения учительницы стоя, распрямившись, скрестив руки на груди и откинув назад голову. И хотя он ростом был не выше Нины Петровны, он казался ей очень высоким и неприступным, и она все время сбивалась, рассказывая ему о случившемся.

Задание №2.

Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным.

Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

Задание №3.

Определите, на чем основана манипуляция.

1. Человек с фирмы предлагает вам какой-то товар, долго объясняя его свойства, особенности, важность. Вы покупаете товар.
2. Целительница убеждает, что на вас наведена порча, и вы начинаете лечиться у нее.
3. Если ты будешь так кривляться, я тебя любить не буду.
4. Не будешь делать уроки, станешь дворником.
5. Мы умеем ценить своих сотрудников, у нас дружная команда единомышленников. Поэтому редко кто уходит из нашего коллектива по своей воле.
6. Если я и дальше буду работать в этой конторе, у меня будет инфаркт.
7. Физику ты сделал, я вижу. А давай посмотрим, что у тебя не получается?
8. Опять получил двойку по химии? Тогда будешь выносить мусор.
9. Почему ты боишься прыгнуть с вышки, ты же отличник?

Задание №4.

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». Определите, какие манипулятивные действия были.

Задание №5.

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. *Ваша задача – уложившись в пять минут, использовать все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваше сообщение так, чтобы:*

- оно звучало *нейтрально*, например, как научное сообщение на конференции;
- опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески *очернить*;
- подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как *реклама* частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это

позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.

Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.

Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

Задание №6.

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Задание №7.

Рассмотрите таблицу «Манипуляторы, или от манипуляции к актуализации»

манипулятор	актуализатор
1) ложь (фальшь, мошенничество)	1) честность (искренность)
2) неосознанность (апатия, скука)	2) осознанность (отклик, жизненность, интерес)
3) контроль (закрытость, нарочитость)	3) свобода (спонтанность, открытость)
4) цинизм (безверие)	4) доверие (вера, убежденность)
= многогранность в противоречии	= многогранность в дополнении друг друга

Рассмотрите информацию в таблице о типах манипуляторов

<u>Диктатор</u>	<u>Тряпка</u>
Божество, Деспот, Надзиратель, Большая Шишка	Уступчивый, Хамелеон, Застенчивый, Растяпа, Тупой

<u>Калькулятор</u> Аферист, Соблазнитель, Мошенник, Шантажист, Шулер	<u>Прилипала</u> Беспомощный, Вечное Дитя, Ипохондрик, Нытик, Паразит
<u>Хулиган</u> Матершинник, Ненавистник, Головорез, Угрожающий, Стерва, Мегера, Сварливая Баба	<u>Славный парень</u> Предупредитель, Пацифист, Душка, Самоотверженный
<u>Судья</u> Критикан, Всезнайка, обличитель, Собиратель Компромата, Следователь, Устыдитель, Оценщик, Мститель	<u>Защитник</u> Наседка, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Альтруист

Определите:

- Кто более опасен и почему?
- Кто действует результативнее?
- Чаще всего это один тип или комбинация?
- Есть ли те, кто никогда не использует манипуляции?
- Если схема поведения включает активный, пассивный, соревнующийся и безразличный тип, то по какому принципу распределены данные в таблице типы?

Задание №8.

Определите, к каким типам относятся ваши клиенты (выберите 3-4 человек из своей группы). Приведите по одному реальному примеру на каждый тип личности.

Обозначение типа	Характеристика личности	Как продать свою услугу
квадрат	<ul style="list-style-type: none"> - деловой внешний вид; - консервативная одежда; - выражение лица обычно хмурое, неодобрительное или непроницаемое; - неторопливые, полные значения движения; - создается впечатление, будто он «инспектирует» торговлю; - к товарам, как правило, сразу не прикасается; - задает очень конкретные вопросы с целью выяснить подробности, касающиеся интересующего его 	<ul style="list-style-type: none"> - будьте серьезны; - не говорите слишком много; - не суетитесь; - дайте полную характеристику вашему товару; - не стремитесь продать «во что бы то ни стало»; - если заказ сразу не состоялся, снабдите «квадрата» печатными материалами о ваших услугах; - внимательно отнеситесь к жалобам «квадрата».

	<p>товара (услуги);</p> <ul style="list-style-type: none"> - если цена не указана, то в группе первых вопросов будет задан вопрос о цене; - высоко ценит демонстрацию товара в действии; - отрицательно реагирует на тактику упорного намерения продать; - как правило, сразу ничего не решает; - ему нужно время, чтобы подумать и сравнить ваши предложения с аналогичными предложениями ваших конкурентов. 	
треу гольник	<ul style="list-style-type: none"> - дорогая, соответствующая ситуации одежда, модная, которую он носит небрежно; - спокойные, плавные, уверенные движения; - он выглядит так, как будто он бывал здесь прежде; - нетороплив, однако всем своим видом показывает, что его время дорого стоит и он не намерен тратить его впустую; - проницательный, все подмечающий взгляд; - властное рукопожатие (если речь идет о клиенте); - быстрый контакт, моментальная оценка ситуации и мгновенная реакция (иногда довольно «ядовитая»); - короткий разговор, в котором вопросы кажутся случайными, напоминающими мысли, пришедшие в голову слишком поздно (но это только впечатление!); - не расположен тратить время на чтение проспектов, каталогов, прейскурантов; - предпочитает короткую презентацию услуги; - создает впечатление властного человека; многих просто подавляет своей персоной. 	<ul style="list-style-type: none"> - полностью сосредоточьтесь на «треугольнике»; - говорите быстро и по существу; - отвечайте на вопросы честно; - характеризуя услугу, подчеркивайте основные достоинства, но обязательно упомяните хотя бы об одном отрицательном свойстве, недостатке; - обязательно покажите, что ваши дела идут превосходно; - не тяните с предложением: «треугольники» импульсивны, им нравятся смелость и риск в принятии решений; будьте готовы к тому, что он станет торговаться.
круг	<ul style="list-style-type: none"> - часто первым устанавливает контакт; - в ход идет приятная улыбка, комплименты; 	<ul style="list-style-type: none"> - сделайте так, чтобы понравиться «кругу»; - уделите ему все внимание;

	<ul style="list-style-type: none"> - не торопится; - для него главное – общение; - редко приходит один; - кроме вопросов о товаре задает вопросы личного характера; - в момент принятия решения обычно прерывает общение и на время умолкает. 	<ul style="list-style-type: none"> - свободно задавайте зондирующие вопросы (и прежде всего личного характера); - не давите на него; - если возможно, покажите, что сами пользуетесь этими услугами; - подчеркните, что ваша услуга популярна у потребителей; - если «круг» обращается к вам с жалобой на товар или обслуживание, обязательно постарайтесь исправить дело.
зигзаг	<ul style="list-style-type: none"> - неопрятный внешний вид, который может не соответствовать положению и состоятельности клиента; - возможен и иной вариант – ориентация на супермоду; - всегда куда-то спешит; - быстрые движения и речь, скачки от одного вопроса к другому; - быстро и откровенно, без всякого стеснения оценивает вашу услугу и состояние ваших дел; - в момент принятия решения уходит от общения и как бы погружается в себя. 	<ul style="list-style-type: none"> - говорите быстро, кратко и по существу; - можете отпустить пару уместных шуток; - продемонстрируйте сложность услуги; - подчеркните уникальность вашей услуги; - обратите внимание «зигзага» на то, как мало клиентов в действительности могут оценить качество ваших услуг; - охарактеризуйте свою услугу как новинку; - расскажите (кратко) о тех людях, которые создавали это; - не задерживайтесь с предложением воспользоваться вашей услугой; - стремитесь продать все, что можно включить в комплект: «зигзагу» стремитесь приобрести полный набор услуг.
прямоу гольник	<ul style="list-style-type: none"> - не всегда знает, что ему нужно; - может быть одет как любой из четырех форм личности (по настроению); - возможна небрежность в одежде; - плохо «вписывается» в ситуацию, поэтому больше ориентируйтесь на особенности его речи, мимики и жестов; - поначалу ведет себя робко, застенчиво, неуверенно; - определенного желания не 	<ul style="list-style-type: none"> - проявите участие, но не будьте навязчивым; - будьте простым, выражайтесь кратко и ясно; - зондируйте почву; - деликатно выясните его возможности как покупателя; - будьте терпеливы; - будьте готовы ответить на множество вопросов; - обязательно покажите

	<p>высказывает;</p> <ul style="list-style-type: none"> - может сделать несколько «заходов», прежде чем начнет разговор о намерении купить тот или иной товар; - при следующей встрече может задавать те же самые вопросы, которые задавал и в прошлый раз; - невнимательно слушает ответы на свои вопросы; - может прервать ваш ответ вопросом по совершенно иному поводу; - если выбор товаров и услуг велик, перескакивает от одного к другому; - создает ложное впечатление о намерениях. 	<p>(расскажите), как ваш товар упрощает дело или жизнь в целом;</p> <ul style="list-style-type: none"> - помните о доверчивости «прямоугольника»; - в паузах не забывайте спрашивать о том, собирается ли клиент купить ваш товар (услугу); - возьмите на контроль сроки доставки (установки) товара – в делах «прямоугольники» - великие путаники.
--	--	--

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам ее удивить, вызвать улыбку или смех.

Задание №2.

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: 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;
- сурового вида старуха;
- пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание №3.

Разбейтесь на пары. Вам нужно *найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу».* Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Задание №4.

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

- а) на встречу с другом; г) на деловую встречу;
- б) на свидание; д) на встречу с потенциальным работодателем.
- в) домой после обещанного срока возвращения;

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Задание №5.

Ролевая игра «Гостиница». Студенты делятся на пары (однополые и разнополые) случайным образом. *Каждая пара в течение ограниченного периода времени разыгрывает ситуацию:* двое командированных оказываются ночью в незнакомом городе, и каждому необходимо получить место в гостинице, где остался только один одноместный номер. Ситуация конкуренции имеет конкретную цель: убедить, произвести впечатление на администратора гостиницы. Дополнительно каждый член пары (втайне от другого) получает задачу на скрытую манипуляцию противником. Решение именно этой скрытой задачи свидетельствует о наличии поведенческого навыка манипуляции. Например, один участник должен будет воздействовать на своего конкурента таким образом, чтобы тот сам захотел пересесть на другой стул, второму предлагается сделать так, чтобы соперник открыл телефонный справочник, лежащий на столе. Каждая пара оценивается тремя экспертами с точки зрения успешности/неуспешности выполнения манипулятивных задач.

Задание №6.

По нижеприведенному тесту *определите свой ведущий орган чувств. Дайте себе несколько советов, как его использовать для общения.*

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.

2. Часто напеваю свою любимую мелодию.
3. Не признаю моду, которая доставляет неудобства.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю, когда мне делают массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.
16. Склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После неудачного дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей.
24. Часто разговариваю сам с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель – это для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту.
34. Умею слушать собеседника.
35. В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом или гимнастикой.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядка.
41. Не люблю синтетических тканей.

42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
43. Люблю слушать концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это захватывающее дело.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Тип А (видеть): 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Тип В (ощущать): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Тип С (слышать): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Задание №7.

Вы рекламный агент. *Предложите новую услугу* своего рекламного агентства различным типам клиентов. Разыграйте ситуации в парах.

Задание №8.

Вы рекламный агент и приходите к новому клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны. *Вам необходимо:*

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ сразу;
- убедить обратиться к вам через некоторое время.

Типы клиентов:

- | | | |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| - весельчак; | - нервозный; | - интеллигент; |
| - педант; | - консерватор; | - невежда; |
| - бизнес-леди; | - «воображала»; | - иностранец; |
| - самовлюбленный; | - «грубиян»; | - новатор; |
| - молодой руководитель; | - «франт»; | - рационалист; |
| - неуверенный в себе; | - случайный; | - своевластный. |
| - жадный, но с деньгами; | | |
| - не принимающий сам решения; | | |

Задание №9.

Вам необходимо напомнить о себе клиенту после продолжительного перерыва. Приведите две-три различные ситуации и разыграйте их в парах. *Определите:*

- как вы построите беседу с элементами манипуляции и без них;
- как беседа (лично или по телефону) будет зависеть от типа партнера.

Задание №10.

Вы сдаете заказ клиенту. *Разыграйте в парах следующие ситуации:*

- заказ сделан вовремя, и все довольны;
- заказ выполнен отлично и вовремя, но денег вы пока не получили;
- у заказчика есть замечания, которые можно устранить;
- у заказчика есть замечания, но они безосновательны;
- вы не успеваете сдать заказ вовремя.

Задание №11.

Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». *Выберите из нижеприведенных способов 2-3 подходящих и обоснуйте, как вы ответите на эти возражения.*

1. ***Способ оттягивания.*** Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.
2. ***Способ бутерброда.*** Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.
3. ***Способ сэндвича.*** «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.
4. ***Способ сравнения.*** Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».
5. ***Способ деления.*** «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.
6. ***Способ умножения.***
7. ***Обращение эмоционального характера.*** Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. **Способ подведения итогов.** В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.
9. **Аргументы, указывающие на недостатки.** В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.
10. **Согласительный способ.** Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.
11. **Уступка за уступку.** Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.
12. **Способ продажи отличий.** Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:
- интенсивность установочных и монтажных работ;
 - богатый опыт;
 - отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
 - высококачественные консультации и классные специалисты;
 - систематическое обслуживание;
 - близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
 - отраслевые ноу-хау.

Задание №12.

Выполните два нижеприведенных теста. Сопоставьте результаты. Сделайте выводы о сходстве и различиях. Сделайте выводы о причинах этого.

1. Тест «Выявление манипуляторов»

Перед вами ряд утверждений. Определите, насколько вы согласны с каждым из них. Если вы согласны с утверждением, выберите ответ: «Да», если не согласны – «Нет».

1. Порой вам хочется привлечь к себе внимание близких, и вы прикидываетесь больным, обиженным, несчастным.
2. Иногда вы специально изображаете недовольство, возмущение, чтобы поставить на место кого следует.
3. Вам часто приходится повышать голос, чтобы добиться своего.
4. Молчание – ваше привычное средство наказания партнера.

5. Капризами вы можете многого добиться от близких.
6. Обычно вы несколько холодны, эмоционально сдержаны, чтобы оградить свой внутренний мир от посторонних.
7. Вы можете понуть, поплакаться, если надо разжалобить кого-либо.
8. Чтобы вам подчинялись, вы часто придаете своему лицу суровое, строгое выражение.
9. Вы иногда изображаете обиду не столько потому, что испытываете ее, сколько для того, чтобы заставить переживать партнера.
10. В ответственных ситуациях вы умеете прикинуться беспомощным или несообразительным.
11. Иногда вы специально показываете злость, чтобы заставить человека действовать как надо.
12. Когда в споре вам не хватает аргументов, вы пускаете в ход эмоции, чтобы одержать победу.

Ключ к тесту

За каждый утвердительный ответ («Да») начисляется 1 балл.

Интерпретация результатов теста

1-2 балла – вы не склонны манипулировать окружающими.

3-5 баллов – у вас есть некоторая склонность к манипулированию.

6 и более баллов – манипулирование другими для вас дело привычное.

2. Тест «Манипулятор»

В зависимости от степени вашего согласия с каждым из десяти приведенных утверждений выберите один из пяти вариантов ответа и поставьте крестик в бланке ответов в соответствующем столбце. При отсутствии бланков рядом с номером утверждения поставьте одну из букв, обозначающих степень вашего согласия:

а - не согласен полностью;

б - не согласен частично;

в - отношусь нейтрально;

г - согласен частично;

д - согласен полностью.

1. Большинство людей в основном добрые и хорошие.
2. Человеку необходимо предпринимать какие-то действия только в случае его полной уверенности в моральном праве на эти действия.
3. Не может быть никаких аргументов в оправдание того, чтобы говорить кому-то неправду.
4. Когда вы просите кого-нибудь сделать что-то для вас, не лучше ли сказать ему о реальных причинах вашей потребности, нежели выдумывать более весомые?
5. Самый лучший способ управлять людьми — это говорить им то, что они желают слышать.
6. Каждый человек, который доверяет кому-то, кроме себя, навлекает на себя опасность (проблемы, неприятности).

7. Продвигаться вперед трудно без «срезания углов».
8. Нужно считать, что все люди имеют склонность к пороку, который все равно когда-нибудь проявится.
9. Многие люди с большей легкостью забывают о смерти родителей, чем о потере своей собственности.
10. Вообще говоря, люди не будут упорно работать, если их не заставит!

Обработка результатов

Сравните выбранные вами варианты ответов с ключом и суммируйте полученные баллы. Полученную сумму разделите на 50 и результат умножьте на 100%.

Номер утверждения	Варианты ответов — баллы				
	а	б	в	г	д
1.	5	4	3	2	1
2.	5	4	3	2	1
3.	5	4	3	2	1
4.	5	4	3	2	1
5.	1	2	3	4	5
6.	1	2	3	4	5
7.	1	2	3	4	5
8.	1	2	3	4	5
9.	1	2	3	4	5
10.	1	2	3	4	5

Интерпретация результатов

От 50% до 100%. Чем ближе полученный результат к 100%, тем выше степень «макиавеллизма». Люди с высокой степенью «макиавеллизма» оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми.

У вас все получается так, как вы задумываете. Иногда это напоминает работу хорошо отлаженной машины. Но при этом своей расчетливостью и решительностью вы часто отталкиваете людей, забываете о них. Постарайтесь регулярно играть роль, например, «Красной Шапочки», которая не забывала о своей больной бабушке.

Вспоминайте, что рядом с вами живые люди, а не схемы и средства для достижения цели. Дарите часть своей души, своего драгоценного времени своим близким и друзьям, а если сможете, то и просто знакомым.

От 25% до 50%. Нормальная степень «макиавеллизма». Такие люди умеют получать необходимый результат, используя свои деловые качества, и душевно общаться с окружающими. Однако есть опасность «заболеть макиавеллизмом» в более тяжелой степени.

От 0% до 25%. Чем ближе полученный результат к 0, тем ниже у вас степень «макиавеллизма». Люди с низкой степенью «макиавеллизма» — это «хорошие парни», которым доброта не дает манипулировать другими. Вам

нужно научиться выдерживать деловой стиль в отношениях с людьми, особенно в тех случаях, когда от этого зависит ваше благополучие или интересы ваших и семьи, друзей.

ТЕМА 11. Нормы делового общения и способы воздействия в СКС

Цель занятия – уметь выстраивать эффективную коммуникативную стратегию по отношению к манипулятору, механизмам воздействия и актуализации поведенческих стратегий.

Методические рекомендации:

Раскройте сущность понятия «этикет делового общения». Познакомьтесь с корректными и некорректными методами. Проанализируйте тонкости создания системы ценностей и динамику развития норм делового общения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятию «передача информации».
2. В чем заключается технология передачи информации?
3. Перечислите наиболее распространенные затруднения в деловой практике.
4. Что представляет собой деловая информация?
5. Как определить ведущую репрезентативную систему партнера?
6. Что понимают под раппортом и подстройкой в деловом общении?
7. Сформулируйте основные правила делового этикета.
8. Опишите визитную карточку делового человека.
9. В чем заключаются правила поведения делового человека на встречах и презентациях?
10. Что такое ведущая репрезентативная система?
11. Какие приемы психологического присоединения вы знаете?
12. Как использовать знания психотипов в работе с клиентами?
13. Как в работе рекламного агентства можно использовать информацию о психотипах людей?
14. Как использовать знание психотипов в управлении персоналом?
15. Как работает «речевой сценарий» при дифференцированном общении с деловыми партнерами?
16. Можно ли программировать деловой контакт и прогнозировать его эффективность?
17. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?
18. Что такое коммуникативные барьеры? Назовите основные характеристики барьеров и пути их преодоления.

19. На примере конкретной деловой ситуации охарактеризуйте сущность базового, содержательного, операционального и рефлексивного компонентов коммуникативного потенциала личности.

20. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задания для практической работы:

Задание №1.

1. *Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания.*

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы всегда опаздываете	
2. Вы всегда противоречите мне	
3. Ты никогда не доводишь свои планы до конца	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
7. Вы всегда на что-то жалуетесь	

2. В зависимости от постановки «негативного» («У вас нет такой услуги?») или «позитивного» вопроса («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника.

Замените негатив на позитив.

«Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

3. Переведите «Я-подход» в «Вы-подход».

«Я-подход»	«Вы-подход»
1. Я считаю, что вы неправы	1. Вы не находите, что в этом вопросе мы оба частично неправы?
2. Я утверждаю, что данный проект несовершенен	
3. Я хочу видеть вас в 18 часов	
4. Я хочу, чтобы вы выполнили это задание	
5. Я докажу вам сейчас	
6. Я считаю, что вы должны извиниться	

4. Измените «Вы-высказывание» на «Мы-высказывания».

«Вы-высказывание»	«Мы-высказывание»
1. Вы действительно заинтересованы в обсуждении этого вопроса	1. Мы с вами, безусловно, заинтересованы в обсуждении этого вопроса
2. Вы наш единомышленник	
3. Вы приложили немало усилий, чтобы решить эту проблему	

Задание №2.

Вы менеджер рекламного агентства. Вы обещали клиенту срочное выполнение заказа. Вам надо убедить уложиться в эти сроки дизайнера или бригадира, которые на данный момент очень перегружены. *Определите, какие способы воздействия Вы выберете.*

Задание №3.

Вам необходимо убедить клиента разместить заказ именно в вашем рекламном агентстве. Вы знаете потребности клиента, но есть определенные сложности:

- ваши услуги дороже, чем у конкурентов;
- сроки выполнения заказа больше, чем у конкурентов;
- все равнозначно, но имя фирмы-конкурента более известно.

Перечислите свои возможные действия по каждой из выделенных осложненных ситуаций.

Задание №4.

Вспомните ситуацию неудачного общения с клиентом или общения с неприятным клиентом. *Опишите ее и предложите возможные решения.*

Задание №5.

Освойте следующие приемы установления отношений взаимопонимания. Проанализируйте все представленные позиции, «примерьте» их на себя и решите, в какой из предложенных областей вы преуспели, а какие требуют доработки. *Обоснуйте ответ.*

Соответствующая внешность	Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины»?
Визуальный контакт	Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь
Улыбка и другие средства невербального общения	Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника)
Вербальное приветствие	Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству
Первые слова приветствия	Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?»)
Ваше отношение	Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру
Ваше поведение	Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно уместный юмор
Четкое общение	Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы

	вопросами, используйте завязки для положительных ответов
Адекватность и темп	При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попробуйте соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам
Установление доверия	Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Из группы присутствующих выбирается четыре желающих. Один из них молча пишет на листе любой текст из одного сложноподчиненного предложения, осложненного чем-то (см. образец ниже). Трое человек уходят за дверь. Потом зовут первого из троих и читают ему текст. Он зовет второго из троих и пересказывает ему то, что услышал как можно более близко к прочитанному тексту. Приглашается последний участник, которому тот, кто слушал пересказ, пытается рассказать услышанное. В итоге вся группа обсуждает динамику и причины неточностей.

Образец:

У некоторых аборигенов Африки с незапамятных времен сохранилась традиция выходить на ночную охоту только с появлением первых капель росы на верхних листьях невысокого кустарника, так как это должно принести удачу и процветание как самому охотнику, так и его племени, при условии верного глаза, острых стрел и быстрых ног.

Задание №2.

Используя все свои вербальные и невербальные возможности, пожалуйста на свою жизнь. Слушатели оценивают убедительность проявления чувств и эмоций, точности исполнения, единства используемых средств воспроизводства Вашей «сиротской» песни.

Задание №3.

Каждый участник должен выбрать себе какую-нибудь вещь и вообразить себя этой вещью, ощутить ее «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что ее окружает, как она живет, что чувствует, о ее заботах, пристрастиях, о ее прошлом, ее будущем. Рассказывая о постороннем, случайном предмете, участники невольно говорят о себе, это ведет к самораскрытию, при этом важно и то, что они учатся изменять себя, управлять своим настроением.

Задание №4.

Прочитайте нижеприведенные тексты дома и подготовьтесь к конкурсу дикторов. *Определите и запишите способы воздействия, возможные при чтении каждого из микротекстов.*

На занятии микротексты а) и б) будут зачитаны двумя студентами каждый, а аудитория определит одного победителя из каждой группы. Студенты-победители будут соревноваться в чтении микротекста в). Сравните, какие способы можно было применить и какие способы были реально использованы. Сделайте выводы.

А) Возросший интерес к традиционной культуре народов мира, а также стремление сохранить лучшее из ее достояний в наши дни – в век все возрастающей урбанизации, нивелировки, стандартизации, наступления так называемой массовой культуры – стали своеобразным знаменем времени. Эти проблемы одинаково волнуют ученых и писателей, журналистов и общественных деятелей. Сохранение наиболее ценного из традиционной культуры народов мира – это настоящее и будущее любого этноса, а также всего человечества.

В наши дни особое звучание приобрело введенное Д.С. Лихачевым понятие «экология культуры», которое означает и «сбережение» культурной среды, и сохранение активной, действенной памяти любого этноса, и понимание невозможности разрушения памятников и явлений культуры, и сознание страшной опасности забвения. Это понятие существенно необходимо для развития этики, той нравственной среды, в которой живут как отдельный человек, так и целый народ (*«Календарные обычаи и обряды народов Юго-Восточной Азии»*. М., 1993).

Б) Суверенность государства является политико-правовой предпосылкой для его полноправного и равноправного участия в

международном общении и в принципе – независимой деятельности на мировой арене. Это свойство государств обуславливает и самостоятельность во всем, что касается его внутренней жизни: от установления и поддержания подходящего для него экономического и политического строя, создания и функционирования органов власти, управления и правосудия до различных проявлений общественной жизни, равно как и осуществления всякого рода преобразований. Все это многообразие внутренней жизни государства не может являться предметом каких-либо повелений, указаний, непрошенных советов и т.п. действий, направленных на оказание влияния или давления на то, что происходит внутри страны.

Свое концентрированное концептуальное выражение эта сторона межгосударственного общения на определенном историческом этапе получила в формировании доктрины невмешательства, а затем, по мере развития многосторонних процессов, обрела характер международно-правового принципа невмешательства (*«Международное право»*. М., 2000).

В) Их неудержимо влекло друг к другу. То, чего они не могли найти в себе, они видели в своем собеседнике. Саша был очарован аристократичностью Нины, каким-то чудом уживавшейся с ее детской доверчивостью, совсем не подходящей возрасту девушки. Темные волосы, распущенные по хрупким плечам, слегка притеняли лицо Нины, во мраке зала делаая его еще более таинственным. Полуопущенные густые ресницы, умело удлиненные французской косметикой, придавали возлюбленной выражение застенчивости и покорности. Нина растягивала удовольствие от этого вечера. Она была прекрасно воспитана и не спешила разделаться со своим мороженым. Временами она с легким наклоном головы смотрела на него сквозь ресницы и отвечала «да» или «нет». Все зависело от того, что в этот момент желал услышать от нее Саша. Оба они были настроены на одну волну и ловили излучения любви, парящие в полутемном зале.

Единственное, что не вязалось с ее легкой фигуркой, это низкий голос. Впрочем, Нина не стремилась им пользоваться. Без слов, своей покорностью проявила она все свои чувства, таящиеся в душе. Саша это прекрасно оценил. И снова полутьма зала оказалась причиной всплеска его юношеских эмоций (*Сердобольская М. «Кольцо и крест»*. Роман. М., 1994).

Задание №5.

Выполните два нижеприведенных теста. Сопоставьте результаты. Сделайте выводы о сходстве и различиях. Сделайте выводы об умении владеть аудиторией и речевыми барьерами, возникающими при этом.

1. Тест «Владеете ли Вы аудиторией?»

Инструкция. Необходимо выбрать один из предложенных ответов («да» или «нет») на следующие вопросы.

Текст опросника

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к любому выступлению в зависимости от характера аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
3. Волнуетесь ли вы перед выходом на кафедру или трибуну настолько, что должны «преодолеть» себя?
4. Всегда ли вы одинаково начинаете выступление?
5. Приходите ли вы задолго до выступления?
6. Нужны ли вам три-пять минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас слушать?
7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
8. Любите ли вы во время выступления двигаться?
9. Отвечаете ли на записки с вопросами по ходу их поступления, не группируя их?
10. Успеваете ли вы во время выступления пошутить?

Если Вы ответили «да» на все вопросы, кроме 4, 6, 7, 9, то вы справитесь с любой аудиторией.

2. Тест «Речевые барьеры при общении»

Для того чтобы оценить, насколько актуальны для Вас речевые барьеры общения, насколько Вы умеете «подать информацию», ответьте на вопросы, составленные американским психологом В. Маклини.

1. Когда Вы сами говорите, внимательно ли Вы следите за тем, чтобы слушатели правильно Вас поняли?
2. Подбираете ли Вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
3. Обдумываете ли Вы указания, прежде чем их высказать?
4. Отдаете ли Вы распоряжения в достаточно краткой форме?
5. Если слушатель не задает вопросов после того, как Вы высказали новую мысль, считаете ли Вы, что он ее понял?
6. Ясно ли Вы выражаетесь?

7. Увязываете ли Вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
8. Поощряете ли Вы вопросы?
9. Предполагаете ли Вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?
10. Различаете ли Вы факты и мнения?
11. Усиливаете ли Вы конфронтацию, противореча аргументам собеседника?
12. Стараетесь ли Вы, чтобы Ваши подчиненные во всем соглашались с Вами?
13. Используете ли Вы профессиональный жаргон, непонятный слушателям?
14. Говорите ли Вы ясно, точно и вежливо?
15. Следите ли Вы за тем, какое впечатление производят Ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
16. Делаете ли Вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?

Если Вы не задумываясь ответили «да» на все вопросы, кроме 5, 9 и 13-го, то можно считать, что Вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

Задание №6.

Упражнение развивает умение управлять эмоциями. Попробуйте позитивно интерпретировать самые мрачные чувства. *Назовите пять других негативных эмоций, свойственных вам или вашим партнерам, и дайте им позитивные интерпретации.*

Страх	Вы предвидите то, к чему нужно подготовиться
Неадекватность	
Дискомфорт	
Перегрузка	
Обида	
Разочарование	
Ущерб	
Вина	
Одиночество	

ТЕМА 12. Человеческий фактор и требования взаимодействия в СКС

Цель занятия – рассмотрение феномена индивидуального стиля делового общения, типов гендерной, национальной и личностной

идентичности личности, межличностных коммуникаций с точки зрения их функционально-ситуативной полезности.

Методические рекомендации:

Вспомните такие свойства личности, как темперамент, характер, направленность. Уточните типы темперамента и их влияние на деловое общение. Рассмотрите стилевые особенности группового принятия решения в зависимости от типа темперамента участников группы. Выделите «трудных» партнеров с точки зрения их характерологических особенностей. Особого внимания требуют акцентуированные личности и их поведение с другими людьми. Рассмотрите типологию направленности личности и проанализируйте, как направленность влияет на деловое общение личности. Особое внимание уделите такому качеству личности, как уверенность в себе. Изучите способы повышения уверенности в себе.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие Вы знаете типы темперамента? Опишите их проявления в деловом общении.
2. Понаблюдайте за людьми: как в общении проявляются различия в темпераментах.
3. Проанализируйте влияние акцентуаций характера на деловое общение.
4. Как направленность личности влияет на деловое общение?
5. Проанализируйте роль уверенности в себе в деловом общении. Понаблюдайте за людьми и попытайтесь отметить уверенные, неуверенные и агрессивные реакции.
6. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
7. Определите понятие «индивидуальный стиль делового общения». Что является основой для его формирования?
8. Какие типы гендерной идентичности личности вы знаете? Охарактеризуйте их специфические особенности.
9. Какие существуют особенности женского коммуникативного поведения?
10. Какие существуют особенности мужского коммуникативного поведения?
11. Каким образом гендерные и национальные различия проявляются в деловом общении?
12. Что такое «вербальный имидж»?
13. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
14. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Задания для практической работы:

Задание №1.

В Хрестоматии по деловому общению, размещенной в Портале Филиала (Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. – СПб, 2009), законспектировать в виде таблицы национальные стили общения. Выявите сходства и ключевые различия данных 13 стран и сделайте выводы.

Задание №2.

Исключите лишнее, так как официально-деловой стиль могут характеризовать только:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание №3.

Отметьте среди данных ниже качеств те, которые являются личностными качествами делового человека. Ранжируйте перечисленные качества по степени значимости (от важного и менее важному). Обоснуйте свою точку зрения (2-3 предложения):

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| - уверенность в себе; | - гордость; |
| - владение предметом общения; | - компетентность; |
| - самоуверенность; | - эмоциональность. |

Задание №4.

Прочитайте тексты об одном преступлении людей с разными темпераментами. Определите тип темперамента.

1. Это была ужасная картина – раздался душераздирающий крик, хлынула кровь, - мне послышался даже треск ломаемых костей, эта картина стоит перед моими глазами, преследует меня, волнует и тревожит.

2. Раздавили женщину! Я давно говорил, что городское управление небрежно в исполнении своих обязанностей: можно ли поручать управлением, которые не умеют своевременно начать звонить и тем предупредить рассеянного или тупого на ухо прохожего. И вот результат. Судить надо за эти упущения, и строго судить.
3. При мне вагон трамвая раздавил несчастную женщину; и вот судьба людская: быть может, она спешила к любящему мужу, любимым детям под семейный кров – и все разбито, уничтожено, остались слезы и скорбь о невозвратной потере; и картина осиротелой семьи с болью возникает в моей душе.
4. Ехал я на извозчике и вижу: стоит трамвай, около него толпа народа, все на что-то смотрят; я привстал в пролетке и вижу: лежит какая-то женщина поперек рельсов – вероятно, наехали и раздавили. Я сел на свое место и сказал извозчику: «Пошел скорее».

Задание №5.

Сравните способы добиться расположения женщин со способами добиться расположения мужчин. Выявите сходства и различия между этими способами. Определите, что явно не соответствует действительности и почему. Сравните свою точку зрения с результатами, полученными благодаря опроснику из задания №6, данного в креативном уровне данной темы. Сделайте обобщающие выводы.

Способы добиться расположения женщин

1. Придя на работу, начните не с рабочих вопросов, а поздоровайтесь с женщиной персонально, назвав ее по имени.
2. Проявите интерес к семейным и личным делам женщины.
3. Выберите момент, когда женщина будет выглядеть особенно хорошо, и сделайте ей комплимент несексуального характера.
4. Замечайте перемены в ее кабинете и рабочей обстановке, комментируйте их.
5. Говоря с женщиной, называйте ее по имени. Помните имена ее мужа и детей.
6. Помните, что женщины гораздо более чувствительны к рабочей обстановке, и старайтесь сделать ее максимально для нее комфортной. Предлагайте женщине помощь всякий раз, когда она поднимает что-то тяжелое.
7. Если женщина выглядит издерганной или перегруженной работой, замечайте это и выражайте сочувствие. Например: «У вас столько работы» или «Что за день сегодня!».
8. Обращайте внимание, когда женщина меняет прическу, и делайте ей комплименты.

9. Чаще хвалите женщину за выполненную работу.
10. Задавайте женщине конкретные вопросы о прошедшем рабочем дне, свидетельствующие о том, что вы знаете, чем она занимается.
11. Посылайте женщине материалы из Интернета и газетные вырезки, касающиеся ее работы или интересующих ее вещей.
12. Замечайте, когда женщина выглядит утомленной. Женщины любят, когда их усталость не остается незамеченной.
13. Задавайте вопросы, допускающие развернутый ответ. Вместо «Вы закончили проект?» спросите «Как идут дела с проектом?»
14. Следите за своей словоохотливостью и учитесь больше слушать и задавать вопросы перед тем, как комментировать сказанное женщиной.
15. Если женщина умаляет свои достоинства или достижения, хвалите ее и отдавайте должное тому, что она делает.
16. Подавляйте в себе искушение решать за женщину ее проблемы. Вместо этого постарайтесь проявить больше участия и спросите, как она сама собирается их решать. Не предполагайте изначально, что ей нужны ваши советы.
17. Время от времени устраивайте неофициальные встречи, где можно было бы свободно пообщаться. Независимо от того, руководитель вы, коллега или подчиненный, обязательно поинтересуйтесь, какого рода помощь вы можете оказать женщине, после чего выслушайте ее не перебивая. Дайте ей возможность выговориться.
18. Когда женщина говорит, ни в коем случае не смотрите на часы. Если вам требуется закончить разговор, скажите об этом прямо, без намеков. Например: «Прошу меня простить, я опаздываю на встречу. Давайте договорим в другой раз».
19. Удивите женщину неожиданным дружественным жестом. Женщины очень ценят такие вещи.
20. Приносите на работу фотографии, связанные с событиями вашей жизни, например, снятые во время отпуска, на дне рождения ребенка и т.д.
21. Приглашайте ее участвовать в коллективных обсуждениях. Предлагайте ей высказать свое мнение, интересуйтесь ее предложениями по обсуждаемому вопросу.
22. Опаздывая на встречу с женщиной, позвоните ей и предупредите.
23. Если женщина приехала из другого города, порекомендуйте ей местные достопримечательности, хорошие рестораны. Не думайте, что если она просит о помощи, то не оценит ее.
24. Не бойтесь перехвалить ее достижения. Вместо «вы хорошо поработали» скажите: «Это действительно великолепная работа!»
25. Предупредите женщину, если собираетесь отсутствовать на работе. Когда мужчина заботится о том, чтобы предупредить женщину о готовящихся переменах, она воспринимает это как особую заботу.
26. Если ваши рабочие планы меняются, привлечите женщину к обсуждению новой тактики, чтобы она не почувствовала себя отторгнутой.

27. Если женщина обращается к вам с просьбой, выполнить которую – дело одной минуты, выполните ее тут же.
28. Пусть даже рабочие обязанности строго расписаны, время от времени делайте за женщину какие-то мелочи. Если женщина выглядит уставшей или заваленной работой, самое время дать ей понять, что она не одинока.
29. Приглашайте ее обедать с вами или всей вашей рабочей группой.
30. В обычных обстоятельствах делайте комплименты внешнему виду женщины, но избегайте делать это в официальной обстановке, когда мужчин представляют, упоминая все их титулы и заслуги. Представляйте ее не менее официально, упомянув о ее достижениях в работе.
31. Относитесь к своим ошибкам легко и самокритично. Следите за тем, чтобы ваши шутки не имели сексуального подтекста и никого не унижали.
32. Ободряйте женщину, если ей случится совершить оплошность. В ответ на ее «Так я никогда не закончу эту работу» скажите, например: «У вас обязательно получится».
33. Если женщина расстроена, относитесь к ее чувствам серьезно. В ответ на ее «Это было так тяжело для меня» скажите: «Сегодня был трудный день». Ни в коем случае не говорите: «Что поделаешь, работа есть работа».
34. Если во время деловой встречи вы заметите, что женщина устала, занята или подавлена, предложите перенести разговор. Например, так: «Наверно, сейчас не самое удачное время. Я перезвоню вам, и мы встретимся в другой раз».
35. Если женщина обратилась к вам за помощью, вспомните о том, что ей такие вещи даются нелегко. Весьма вероятно, что она хотела обратиться к вам уже давно. Поэтому по возможности ответьте: «Да, конечно».
36. Если женщина на что-то жалуется, не перебивайте ее. Прежде чем ответить или что-нибудь объяснить, утвердительно-тонно перефразируйте ей сказанное: «Итак, вы говорите, что...» Это придаст женщине уверенность в том, что вы не оспариваете ее слов и действительно услышали все, что она сказала.
37. Когда женщина говорит, повернитесь к ней лицом и не пытайтесь заниматься в это время чем-то еще. Слушая женщину, не смотрите по сторонам. Слушая женщину, поддерживайте с ней зрительный контакт.
38. Спрашивайте женщину о том, что ей осталось сделать. Нередко женщины испытывают облегчение уже оттого, что получили возможность рассказать кому-нибудь о своей работе. Это помогает им собраться с мыслями и успокоиться. Не следует, однако, указывать женщине, как ей поступать.
39. Покидая офис, чтобы что-то отнести или принести, спросите женщину, не нужно ли что-нибудь ей.
40. Будьте в курсе ее здоровья. Если женщина вернулась после болезни, спросите о ее самочувствии.
41. Женщины обращают гораздо большее внимание на то, как человек одевается.
42. Отдавайте должное достижениям женщины в присутствии других.
43. Проявляйте участие и постоянство. Пусть забота об окружающих станет вашим личным фирменным знаком.

44. Проявляйте гибкость, если женщине нужно о чем-то поговорить дольше обычного. Смотрите на вещи широко: если женщина почувствует, что ее слушают, ощутит с вашей стороны личную поддержку, она будет стараться поддержать вас.
45. Проявляйте гибкость при составлении рабочего распорядка, чтобы в случае домашних неприятностей женщина имела возможность уйти. Всячески старайтесь поддерживать равновесие между работой и семейной жизнью сотрудников.
46. Прося о чем-то, будьте вежливы; говорите: «Не сделаете ли Вы то-то и то-то» и никогда не забывайте благодарить.
47. Помните дату ее рождения. Отправьте ей открытку, пригласите на обед или сделайте скромный подарок.
48. Ведя машину, будьте особенно внимательны к тому, чтобы женщине было удобно. Мужчине не составит труда попросить другого мужчину ехать медленней, а вот женщине, возможно, не захочется выглядеть излишне чувствительной.
49. Обращайте внимание на настроение женщины и реагируйте на него, например: «Вы сегодня выглядите такой счастливой» или «Кажется, вы несколько устали». После этого поинтересуйтесь причиной того или иного настроения.
50. Пообещав что-то сделать, обязательно сдержите слово.
51. Оставляя женщине записку, пишите ясно и разборчиво, чтобы ей не приходилось долго разбираться, что вы хотели сказать. Женщины высоко ценят аккуратность.
52. Приветствуя женщину, встаньте.
53. Всегда представляйте собеседницу, когда к вашему разговору подключается кто-то еще.
54. Представляя женщину, указывайте ее имя и должность. В ярких красках опишите ее роль в деятельности фирмы или в обсуждаемом проекте.
55. Если женщина заслуживает похвалы, хвалите ее. Если она приписывает свои заслуги другим, сообщите коллегам о ее личном вкладе.
56. Если на столе женщины стоят фотографии ее родных и близких, расспросите о них.
57. Если дискуссия приобретает излишний накал, мягко остановите ее. Скажите что-нибудь вроде: «Давайте я немножко над этим подумаю, и тогда мы вернемся к нашему разговору».
58. Перед тем как сменить тему разговора, убедитесь, что она исчерпана. Скажите, например: «Если вы закончили, я хотел бы поговорить о...»
59. Если женщина позвонила вам, а у вас нет времени с ней разговаривать, пообещайте перезвонить ей, а не заставляйте перезванивать ее. Перезванивайте как можно более оперативно.
60. Если вы раздосадованы или рассержены, избегайте задавать острые вопросы.
61. Распределяя обязанности при коллективной работе, дайте женщине возможность высказать свои пожелания. Можно сказать: «Давайте решим это

вместе. Я хотел бы заниматься вот этим, а что думаете вы?» или «Думаю, это неплохой план, а как по-вашему?»

62. Если женщина какое-то время отсутствовала, дайте ей почувствовать себя ценным работником. Скажите: «Нам так не хватало вас. Никто не знал, что делать с...»
63. Отмечайте завершение больших и малых проектов. Как мужчины, так и женщины высоко ценят специальные мероприятия, где получают признание их заслуги. Вручайте премии, дипломы, небольшие подарки.
64. Оказывайте женщине знаки внимания постоянно – не думайте, что одного раза достаточно.
65. Совершив оплошность, просите прощения или высказывайте сожаление.

Способы добиться расположения мужчин

1. Если вы хотите что-то предложить мужчине, сразу переходите к делу. Избегайте слишком долго говорить о проблемах. Помните, что попытки поделиться чувствами мужчины воспринимают как жалобы.
2. Если у вас с мужчиной возникает конфликт, воспринимайте различия между вами как должное и не чувствуйте себя задетой лично.
3. Если мужчина забыл выполнить обещание, скажите ему что-нибудь примирительное, например: «Ничего страшного».
4. Обратившись к мужчине за советом, ни в коем случае не критикуйте его предложение и не пускайтесь в пространные объяснения, почему вы не намерены ему следовать. Избегая ставить мужчину в неловкое положение, женщина зарабатывает очень много очков – особенно если предложение действительно никуда не годится.
5. Давайте советы, только если вас об этом попросили.
6. Принимая похвалу, упомяните лишь о достигнутом результате и не рассказывайте, как много вам пришлось потрудиться.
7. Обращаясь с просьбой, будьте конкретны. Намеки вызывают у мужчин ощущение, что ими манипулируют – так, словно, выполнить просьбу женщины входит в их обязанности.
8. Выдвигая предложение или план действий, меньше говорите о проблеме и больше о том, что, по вашему мнению, нужно сделать.
9. Не увлекайтесь отвлеченными беседами в присутствии мужчин. Они обычно не любят бесед о личном в рабочее время.
10. Проявляйте интерес, когда мужчины беседуют о спорте.
11. Делайте мужчине комплимент, если он дал себе труд позаботиться о своем внешнем виде.
12. Проявляйте интерес к новой машине мужчины и вообще к мужским разговорам об автомобилях. Ни в коем случае не отзывайтесь пренебрежительно о его хобби.
13. Одевайтесь так, чтобы быть довольной собой и показать, что вы заботитесь о своем внешнем виде.
14. Не злоупотребляйте макияжем.

15. Демонстрируйте веру в то, что мужчина способен сам добиться успеха.
16. Выразите признательность за то, что мужчина сделал для вас. Не преувеличивайте его заслуги, но и не оставляйте их без внимания.
17. Если мужчина предлагает вам помощь, примите ее и поблагодарите.
18. Старайтесь поддержать репутацию мужчины на людях. Если вы хотите указать ему на ошибку или предложить какие-то изменения, делайте это наедине.
19. Если мужчина торопится, не отвлекайте его личными проблемами.
20. Если вам нужно перебить мужчину на собрании, делайте это потактичней. Не говорите: «Разрешите мне сказать?» Гораздо правильней оставаться в русле доклада и сказать что-нибудь более дружелюбное, например: «Это верно, но я думаю, что...»
21. Обсуждая рабочие проблемы, выдерживайте спокойный и доверительный тон. Чрезмерная эмоциональность отталкивает мужчин.
22. Сосредоточивайтесь на текущей задаче и сдерживайте свою потребность поделиться личными переживаниями.
23. Задавая вопросы, следите за тем, чтобы они не выглядели риторическими и не были обусловлены отрицательными эмоциями.
24. Умейте отказывать деликатно. Мужчины не любят, когда отказ принимает форму сетований на чрезмерную загруженность и тому подобное.
25. Жалуясь на начальника или сотрудника, придерживайтесь фактов и избегайте субъективных оценок вроде: «Это несправедливо» или «Он не выполняет своих обязанностей». Вместо этого скажите: «Он опоздал на три часа, и мне пришлось работать за двоих». Чем спокойней и уравновешенней вы будете, тем выше оценят ваши доводы.
26. Если от вас требуют слишком многого, попросите о помощи, но не жалуйтесь.
27. Если у мужчины на стене висят фотографии или дипломы, заинтересованно расспросите о них и покажите, что они произвели на вас впечатление.
28. Во время обсуждения время от времени делайте ободряющие комментарии, например: «В этом что-то есть» или «Прекрасная идея».
29. Когда мужчина делает доклад или высказывает свое мнение по какому-то вопросу, не соглашайтесь с ним чересчур рьяно. Дайте ему почувствовать, что ваша поддержка и согласие им заслужены.
30. Если мужчина совершает ошибку, не последовав вашему совету, вы заработаете очки, совладав с искушением сказать: «Я же говорила!»
31. Позаботьтесь о том, чтобы до мужчины дошли ваши похвалы в его адрес или в адрес других мужчин.
32. Не ссылайтесь на специалистов, указывая мужчине, что он должен делать, — разве что он сам об этом попросит.
33. Пусть ваши руководящие указания не носят характера личной просьбы. Говорите: «От нас требуется...» или «Мне сказали, что нам нужно...», после чего вежливо просите мужчину сделать то, что требуется.
34. Избегайте снисходительно журить мужчину. Вместо «Вы меня не слушаете» скажите: «Позвольте мне сформулировать это по-другому».

35. Придя на работу, здоровайтесь с мужчиной лично и называя его по имени. Затем дружелюбно задайте вопрос по работе.
36. Похвалите мужчину, обратив внимание на выполненную им работу, например: «Я видела ваш доклад – написано очень хорошо».
37. Воспользуйтесь случаем отметить успехи мужчины в присутствии других.
38. Не обращайтесь внимания на проявление мужчиной слабости. В частности, избегайте обнаруживать и подчеркивать его усталость.
39. В напряженной обстановке старайтесь действовать как обычно. Проявление беспокойства или озабоченности в связи с деятельностью мужчины может оказаться для него обидным.
40. Знайте, за какую команду мужчина болеет. Если она выигрывает, поздравьте его – он будет чувствовать себя так, будто это он выиграл.
41. Обратите внимание на покупку мужчиной новой машины. Мужчины любят хвастаться новыми вещами ничуть не меньше, чем женщины – делиться секретами.
42. Без ложной скромности признавайте свои заслуги и не приписывайте их удачному стечению обстоятельств или другим людям.
43. Помните дату рождения мужчины; отправьте ему поздравительную открытку, пригласите его на обед или устройте в его честь вечеринку в офисе.
44. Если вам кажется, что мужчина сбился с дороги, не предлагайте ему обратиться за указаниями. Он может обидеться, восприняв это как свидетельство вашего недоверия.
45. Не спрашивайте мужчину, как он относится к тому-то и тому-то; лучше спросите, что он об этом думает. Оценив его логику, вы заработаете очки.
46. Всегда пользуйтесь случаем признать правоту мужчины.
47. В письменных сообщениях используйте рубрикации по пунктам и выражайтесь ясно.
48. Во время многолюдной деловой встречи представьтесь сами, чтобы мужчине-организатору не приходилось вспоминать ваше имя.
49. Представляя мужчину, всегда упоминайте о его достижениях, квалификации и той роли, которую он играет в вашей компании.
50. Научитесь рассказывать о своей работе так, чтобы иметь возможность коротко и ясно изложить ее суть, одновременно сообщая о своей квалификации.
51. Беседуя в перерыве с мужчиной на отвлеченные темы, убедитесь, что он выслушивает вас не из вежливости, а действительно заинтересован.
52. Если во время такой беседы говорили в основном вы, у вас есть возможность заработать очко, сказав: «С вами было очень приятно побеседовать».
53. На собрании, прежде чем высказывать собственные соображения, упомяните об идеях мужчины и отдайте им должное.
54. Если на рабочем столе мужчины стоят фотографии членов его семьи, расспросите о них и расскажите о своей семье.
55. Если дискуссия приобретает чересчур эмоциональный характер, деликатно остановите ее. Скажите что-нибудь вроде: «Давайте, я немножко над этим

- подумаю, а потом мы продолжим разговор». Подавите в себе искушение сказать: «Вы ведете себя нечестно» или «Вы меня совсем не слушаете».
56. Рассказывая историю с множеством персонажей, почаще упоминайте их имена. Мужчины часто забывают, кто есть кто.
 57. Если мужчина предлагает вам решение вопроса, которое совпадает с вашим собственным, постарайтесь, не роняя достоинства, дать ему понять, что вы пришли к тому же выводу самостоятельно.
 58. Вы заработаете больше очков, если мужчине не придется просить вас о чем-то больше одного раза.
 59. Помните о том, что большинство мужчин не любят, когда им указывают, что делать. Не принимайте эту нелюбовь на свой счет. Если инструктировать мужчину входит в ваши обязанности, подготовьте его заранее: «Не возражаете, если я сейчас расскажу вам о кое-каких нововведениях?» или «Давайте выберем время для встречи – мне нужно сообщить вам о запланированных нововведениях».
 60. Отдайте должное предложенному мужчиной способу распределения обязанностей, и вы заработаете очко.
 61. Если мужчина какое-то время отсутствовал, скажите ему, что его не хватало, – тем самым вы дадите ему понять, что считаете его ценным работником.
 62. Отметьте окончание длительного или особо важного проекта. Как женщины, так и мужчины ценят специальные мероприятия, где работнику воздают по заслугам. Вручайте награды, дипломы, подарки.
 63. Предлагайте мужчине сфотографировать его на фоне выполненной работы.
 64. Если мужчина обратился к вам по телефону с вопросом, на который вы не можете ответить, не отнимайте у него время, пытаюсь вспомнить ответ, а просто скажите: «У меня сейчас нет такой информации. Я перезвоню вам».
 65. Не признавайтесь сразу в том, что не знаете ответа на вопрос или решения задачи. Старайтесь выглядеть уверенной. Избегайте фразы: «Я не знаю». Вместо этого скажите что-нибудь вроде: «Я как раз думаю над этим».

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. *Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия.* Группа «оценивает» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание №2.

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл.

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| - Рад вас видеть! | - Приятно было с вами поговорить. |
| - Спасибо за работу. | - Спасибо за комплимент. |

- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Мне это очень нравится.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Задание №3.

Произнесите фразу с разными интонациями:

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно).
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно).

Задание №4.

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении, и докажите это (двумя-тремя предложениями):

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание №5.

Все садятся в круг. После небольшой паузы каждый член группы должен рассказать о своих сильных сторонах – о том, что он любит, ценит и принимает в себе, о том, что дает ему чувство уверенности. Важно, чтобы при этом говорящий не умалял своих достоинств, не иронизировал над собой, чтобы он говорил прямо и честно. Это упражнение направлено на умение мыслить о себе в положительном плане. Поэтому, выполняя его, необходимо избегать любых высказываний о своих недостатках. Ведущий и все члены группы должны следить за этим и пресекать каждую попытку самокритики.

Задание №6.

По приведенному ниже опроснику оцените наличие (или отсутствие) у большинства женщин/мужчин стереотипов маскулинности или стереотипов фемининности (на каждый пункт надо отвечать только «да» или «нет»).
Сделайте выводы.

- | | |
|---|--|
| 1. Вера в себя. | 31. Быстрота в принятии решений. |
| 2. Умение уступать. | 32. Сострадание. |
| 3. Способность помочь. | 33. Искренность. |
| 4. Умение настоять на своем. | 34. Самодостаточность (полагается только на себя). |
| 5. Эмпатичность (умение сопереживать, улавливать настроения людей, выявлять их установки и ожидания). | 35. Способность утешить. |
| 6. Профессионализм. | 36. Тщеславие. |
| 7. Независимость. | 37. Властность. Стремление к покровительству. |
| 8. Застенчивость. | 38. Умение вести домашнее хозяйство. |
| 9. Эгоистичность. | 39. Привлекательность. |
| 10. Сила. Атлетичность. | 40. Мужественность. |
| 11. Нежность. | 41. Теплота, сердечность. |
| 12. Театральность. | 42. Корыстность. |
| 13. Доминантность. | 43. Собственная позиция. |
| 14. Зависимость, несамостоятельность. | 44. Мягкость. |
| 15. Организованность. | 45. Общительность. |
| 16. Стойкость и упорство. | 46. Активность. |
| 17. Преданность. | 47. Пассивность. |
| 18. Ответственность. | 48. Хвастливость. |
| 19. Самоуверенность. | 49. Склонность вести за собой. |
| 20. Женственность. | 50. Инфантильность. |
| 21. Надежность. | 51. Адаптивность, приспособляемость. |
| 22. Аналитичность. | 52. Решительность. |
| 23. Умение сочувствовать. | 53. Любит подчиняться. |
| 24. Ревнивость. | 54. Пользуется уважением у других. |

- | | |
|--|---|
| 25. Способность к лидерству. | 55. Склонность к соревнованию. |
| 26. Забота о людях (иногда даже в ущерб себе). | 56. Любовь к детям. |
| 27. Прямота, правдивость. | 57. Тактичность. |
| 28. Склонность к риску. | 58. Амбициозность, честолюбие. |
| 29. Понимание других. | 59. Внимательность к другим (иногда даже в ущерб себе). |
| 30. Способность к сотрудничеству. | 60. Стремление к успеху. |

Обработка результатов.

Маскулинность (ответ «Да»): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, 22, 25, 28, 31, 34, 37, 40, 43, 46, 49, 52, 55, 58.

Фемининность (ответ «Да»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 41, 44, 47, 50, 53, 56, 59.

За каждое совпадение с ключом начисляется 1 балл. Затем определяется показатель фемининности (F) и маскулинности (M) в соответствии с формулой: $F = (\text{сумма баллов по фемининности}) : 20$; $M = (\text{сумма баллов по маскулинности}) : 20$. Основной индекс IS определяется как: $IS = (F - M) \times 2,322$. Если величина индекса заключается в пределах от -1 до +1, то делается заключение о сочетании маскулинных и фемининных характеристик – андрогинности («размытость» гендерных стереотипов). Если индекс меньше -1, то делается заключение о маскулинности (стойкость гендерных стереотипов), если индекс больше +1, то делается заключение о фемининности (стойкость гендерных стереотипов), в случае, когда индекс больше +2,025, говорят о гиперфемининности (усиление гендерных стереотипов), а если индекс меньше -2,025, говорят о гипермаскулинности (усиление гендерных стереотипов).

ТЕМА 13. Деловое общение при приеме на работу.

Собеседование и самопрезентация

Цель занятия – ознакомить с основными правилами делового и офисного этикета, с тактикой своей презентации и выстраивания поддерживающих коммуникаций в организации, определить механизмы и приемы психологического присоединения к партнеру по общению на основе анализа его индивидуальных особенностей.

Методические рекомендации.

Следует рассмотреть понятие социально-психологического климата коллектива и его влияние на здоровье, настроение и самореализацию личности. Следует рассмотреть все составляющие социально-психологического климата: отношения по вертикали, отношения по

горизонтали, отношение к труду, отношение к коллективу. Особого внимания заслуживают факторы социально-психологического климата, в том числе макрофакторы (глобальные и локальные), социально-демографические факторы (пол, возраст, национальность, уровень образования членов коллектива), индивидуально-психологические особенности членов коллектива, в первую очередь руководителя, и другие факторы. Необходимо проанализировать информационные процессы в организации. Желательно освоить такой инструмент анализа и регуляции отношений в организации, как «окно Джо-Гарри». Рекомендуется проанализировать научные методы исследования и регуляции социально-психологического климата.

Вопросы для самоконтроля:

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?
2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?
3. Дайте характеристику позиционных особенностей при приеме на работу.
4. Зависит ли от внутренних и внешних условий проведение самопрезентации?
5. Порассуждайте, от чего зависит производимое впечатление?

Задания для практической работы:

Задание № 1.

Распределите данные ниже слова в таблице

законодательные документы	дипломатические документы	деловые документы

Закон, нота, договор, указ, меморандум, должностная инструкция, справка, протокол, пакт, соглашение, объяснительная записка, заявление, характеристика, анкета, расписка, доверенность, устав, нормативный акт.

Задание №2.

Выберите из нижеперечисленных слов те, которые наиболее часто употребляются в деловых документах:

Вышеназванный, пропагандировать, забвение, понукать, вышибала, правонарушения, утрировать, самовнушение, самостоятельный, рекламировать, соизволение, сострадать, стимулировать, наигранный.

Объясните свой выбор.

Задание №3.

Исключите лишние определения из основных монологических жанров деловой письменной речи:

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| - договор; | - благодарственное письмо; |
| - деловое письмо; | - гарантийное письмо; |
| - резюме; | - коммерческое предложение; |
| - письмо-просьба; | - ответ на коммерческое предложение; |
| - доклад; | - служебная записка; |
| - ходатайство; | - рекламация; |
| - информационное письмо; | - реферат; |
| - письмо-приглашение; | - служебная телеграмма. |

Задание №4.

Считается, что имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации. Однако каждый осваивает те модели поведения, которые приносят успех. *Выявите эти модели поведения и дайте их характеристику.*

Задание №5.

Прочитайте и определите: а) как взаимосвязаны интуиция и компетенция? б) достаточно ли компетентности для имиджа?

В корпорации «Дженерал моторс» первое из пяти предъявляемых требований к менеджеру, - требование компетентности. Каждый менеджер должен профессионально знать, как выполнить свою работу наилучшим образом. Хотя и в своей манере. Эти знания могут быть получены, если менеджер достаточно прилежен и усидчив, чтобы добыть их из книг, достаточно проницателен и самокритичен, чтобы усвоить их из своего опыта, и достаточно восприимчив, чтобы извлечь их из опыта других. Менеджер не может позволить себе учиться только на собственных ошибках.

Задание №6.

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д. *Рассмотрите данный ниже образец резюме и определите, правильно ли оно составлено. Составьте свое резюме.*

РЕЗЮМЕ

Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»

Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич

Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900

Телефон: (8634) 272645

Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск

Гражданство: Российская Федерация

Семейное положение: женат, детей нет

Образование:

2002 – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».

1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».

1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск).
Аттестат с отличием.

Опыт работы:

С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу.

В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

Задание №7.

Составьте эссе на одну из нижеприведенных тем:

- Официальные и неофициальные ситуации общения;
- Обаятельность человека/ «Суть обаятельности человека.

Задания креативного уровня:

Задание №1.

Цель: учиться практически демонстрировать навыки и характеристики, которые требуются для успешного устройства на работу.

Условия и правила игры: в группе формируется отборочная комиссия из трех человек, остальные выступают в роли претендентов на вакантные должности (менеджер, бухгалтер, психолог и т.д.). Ведущий объявляет о конкурсном наборе во вновь создаваемый филиал престижной фирмы по производству и сбыту компьютерного оборудования.

Для отбора претендентов используется интервью, которое проводит специальная отборочная комиссия. Каждому кандидату дается 5 минут на подготовку и 10 минут на выступление. В своем выступлении он должен:

- 1) охарактеризовать мотивы, побудившие его принять участие в конкурсе, объяснить свой выбор конкретной группы;
- 2) продемонстрировать профессиональную компетентность;
- 3) рассказать о том, что нового и полезного он может принести фирме.

Отборочная комиссия оценивает кандидатов в специальных карточках по пятибалльной системе. Набравший наибольшее количество баллов объявляется победителем, т.е. будет принят на работу.

Задание №2.

Цель. Провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи:

- продумать название фирмы, придумать вакансии;
- составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т.п.);
- провести собеседование.

Задачи претендентов на должность:

- ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
- выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;

- составить резюме;
- продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
- подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент;
- отработать версии самопрезентации.

На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

Можно использовать следующие вопросы, которые вам могут задать на собеседовании:

1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?
12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

Задание №3.

Выполните нижеприведенный тест на оценку кандидата на рабочее место. Этот тест должен побудить вас посмотреть на проблему оценки претендентов под необычным для вас углом зрения. Сделайте вывод об умении проводить отборочное собеседование.

Прочитайте каждое высказывание и отметьте его буквой «П» («правильно») или «Л» («ложно»)

1. Во время собеседования с претендентом на рабочее место лучше всего полагаться на свои чувства.
2. Перечисление перечня требований к работнику является непременным условием при ведении разговора с претендентом.
3. Чтобы определить, может ли претендент работать самостоятельно, лучше всего попросить его описать, как он справляется с нынешней работой.
4. Вопрос о том, какое хобби у претендента на место, позволяет, кроме всего прочего, сделать вывод о том, является он коммуникабельным или нет.
5. Если представитель фирмы опишет претенденту условия на новом рабочем месте как очень трудные, то сможет узнать, готов ли он к такой работе и какие нагрузки может переносить.
6. Не упустите возможности поинтересоваться у претендента его отношением к противоположному полу.
7. Вопрос о том, все ли в порядке у претендента в супружеской жизни, следует опустить из соображений тактичности.
8. Вопрос о том, как претендент относится к работе в команде, поможет составить представление о стиле его руководства.
9. Это поможет понять и то, как претендент воспитывает своих детей.
10. Можно попытаться выяснить и религиозные взгляды претендента.
11. Ответ на вопрос о том, какие газеты и журналы регулярно читает претендент, даст представление, каковы его политические взгляды.
12. Узнав, у какого портного претендент шьет себе одежду, можно выяснить, какого положения он стремится достичь.
13. Интеллект и образование должны иметь решающее значение при оценке претендента.
14. Не надо задавать вопрос, почему претендент хочет оставить свое прежнее место работы: в данном случае он никогда не скажет правду.
15. Если тот, кто принимает решение о принятии на работу претендента на руководящую должность, после 20-минутного разговора с ним ошибается в выборе, то сам виноват в этом.

Используя ключ, оцените свой результат. Содержащиеся в тесте утверждения оцениваются следующим образом:

отметка «Л» присваивается вопросам: 1, 6, 7, 13, 14,

отметка «П» - вопросам: 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15.

ТЕМА 14. Применение норм делового общения в служебное и неслужебное время

Цель занятия – приобретение навыков анализа и оценивания основных направлений поддержки коммуникации в обществе, выявление специфики телефонного разговора как формы делового общения.

Методические рекомендации:

Обратите внимание на коммуникативный потенциал, его специфику и особенности применения в служебное и неслужебное время. Определите, что такое виртуальная коммуникация и какие для этого нужны навыки. Сравните навыки делового общения и телефонного общения.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем особенности и сложности делового общения по телефону?
2. Каковы основные функции деловой беседы по телефону?
3. Что значит «отработать ход» беседы по телефону?
4. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой по телефону?
5. Что влияет на успех деловой беседы по телефону?
6. Каковы особенности делового телефонного разговора?
7. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
8. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
9. Какие элементы включают в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
10. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?
11. Каковы требования этикета телефонных переговоров в зависимости от того, ты звонишь или тебе звонят?
12. В чем специфика опосредованного общения? Проанализируйте особенности общения по мобильному телефону, в частности SMS-общения.
13. Проанализируйте особенности общения в сети Интернет, в частности возможности электронной почты в деловом общении.
14. В какой ситуации звонящему необходимо представиться?
15. Как сэкономить время на телефонных разговорах?
16. Какие правила надо соблюдать при деловом телефонном общении?
17. Как прервать телефонный разговор, не обидев собеседника?

18. Приведите примеры типичных возражений при телефонном общении и продумайте возможные способы их нейтрализации.
19. Какие методы «защиты от телефона» вы знаете? В каких ситуациях их уместно применять?

Задания для практической работы:

Задание №1.

Прочитайте текст. *Определите, какие речевые ошибки допустила красавица? Перечислите их. Как надо было сказать, если бы она заботилась о своей самопрезентации?*

Летом я жила в Мисхоре. На морском берегу недалеко от меня расположилась обнаженная красавица. Глядя на нее с восхищением, я невольно повторяла стихи: «Все в ней гармония, все диво...». Каждая линия ее прекрасного тела была так благородна, что нельзя было не вспомнить античную статую. Через три дня красавица заговорила со мной... Слова ее были такие:

- Ну и взопрела я на этом пляжу!

Она сразу показалась мне уродиной. (По К. Чуковскому)

Задание №2.

Предложите для всех свою визитную карточку – это может быть песня, афоризм, девиз, рисунок, рассказ о себе и т.д.

Задание №3.

Запишите несколько вариантов своего телефонного разговора с поликлиникой, редакцией газеты, учебным заведением, иностранным консульством, библиотекой. Тема разговора произвольная, но надо провести каждый разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Задание №4.

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Напишите свою микроречь, если Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить клиента сделать заказ.

Задание

Прочитайте текст и найдите в нем ошибки. Выпишите их в таблицу, проведя систематизацию, и объясните, как нужно сказать в каждом случае.

Высказывание с ошибкой	Правильное высказывание

Перепишите текст начисто так, как он должен выглядеть по Вашему мнению.

Значит, это, я, честно говоря, позволю, понимаете, потратить, так сказать, две минуты на мое сообщение, как я болею душой, как профессионал, и преклоняюсь, значит, перед аудиторией за все ихние труды по менеджменту и всю работу фирмы, конечно, очень знаю, понятно.

Конечно, поэтому нужно, вообще, так сказать, послать ваши, можно сказать образцы, значит, в дирекцию на местах, и они, это, придут к вам обратно, вот. Скажу одно, я не думаю, скажем так, начинать, уважаемые, сначала, а надо, значит, делать сначала, и все, чего тут не понимать, понимаете?

А еще, значит, вопросы встали за общий план, поговорили, или его совсем не делать, честно говоря. Да ради бога, пусть бы кто и не знал, а в кассе пусто, значит. Вкупе с образцами, деньги, честно сказать, могут сделать аврал, нежели чем закрывать филиал. Ну, а теперь, честно говоря, хватить, серьезно. Нет другой пути, как вверх и вперед, взад – не пройдет. И не на дядю, это значит, это сваливать, а только на себя. Мы профессионалы, так сказать. Определить понимаете, и в дело, если, так сказать, нужно.

Если есть вопросы, может быть, есть, то тут и отвечать не надо: все, честно говоря, скажем, понятно, если нет умников и бездельников, которые не желают, вот и все, а думаю, что он, значит, на нас, конечно, ругается без начала. Спасибо, как говорится. Вам, значит, за внимание, вот так. И, значит, займемся делами повсеместно, чтобы начать, глубить успехи и принять новые примеры для нашего фирменного процветания. Ехайте прямо и вперед, и нечего смотреть, значит, повернув голову назад. Наша цель – более два миллиона тенге, и ни грамма меньше. Вот. В районе – три миллиона, как наша целевая программа, понимаете, вот так. Извиняюсь, если что.

Задания креативного уровня:

Задание №1.

По очереди вызываются пары и демонстрируют группе свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующей ситуации: детский сад, прачечная, зоопарк, автосервис, дом культуры, Большой театр. Подготовьте вопросы по каждой ситуации. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание №2.

Заявите о себе, предложите себя, это может быть объявление в газете или устная реклама. Интересно выяснить, что является основным: желание помочь кому-то, получить что-то или ощущение настоящего: «Смотрите, кто пришел!» и т.п.

Задание №3.

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание №4.

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание №5.

Важным показателем уровня развития персонала является усвоение ценностей и норм деловой этики, формирование нравственного капитала в целом. *Выполните три нижеприведенных теста.* Сначала определите свою культуру общения на работе, потом проверьте, как надо общаться по телефону на работе, а по третьему тесту выясните, как вы сами общаетесь. *Сопоставьте результаты. Сделайте выводы о сходстве и различиях. Сделайте выводы о возможности корректировок.*

1. Тест «Насколько этично ваше поведение на работе?»

Инструкция. Определите для себя, как часто вы совершаете, совершали или будете совершать в будущем указанные поступки. После каждого из приведенных ниже 15 утверждений поставьте букву, соответствующую вашему ответу: «Ч» - часто, «В» - время от времени, «Р» - редко, «Н» - никогда.

Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:

1. Я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.
2. Я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.

3. Я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.
4. Я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это не правда), чтобы получить лишний выходной.
5. Я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров.
6. Я занимаюсь своими личными делами во время работы.
7. Я использую ксерокс в офисе в своих личных целях.
8. Я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю.
9. Я ношу домой часть продукции, производимой компанией.
10. Я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спросу.
11. Я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых не было.
12. Я использую служебную машину в своих личных целях.
13. Я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании.
14. Я приглашаю своего друга в какую-нибудь поездку и записываю это на счет компании.
15. Я принимаю подарки от поставщиков от клиентов за оказанные им мною услуги.

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Никогда	Редко	Время от времени	Часто
1	2	3	4

У вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме. Поскольку все утверждения и высказывания были не этичными, чем меньше очков вы набрали, тем более этично ваше поведение на работе.

2.Тест «Телефонные разговоры»

Перед Вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее буквой «П», а если отрицательное – буквой «О».

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк «Русь». У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь вам?».
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк «Русь»».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».

8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»
10. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?»
11. «Так, кого Вы ждете?»
12. «Михаил Иванович», извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».
14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».
15. «Расскажите, как это случилось».
16. «Рад вашему звонку. Как у Вас дела?»
17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».
18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»
19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».
20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».
21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».
22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».
23. «Здравствуйте, банк «Русь», у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».
24. «Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»
25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

Используя ключ, подсчитайте количество несовпадений с Вашими ответами.

№	П	О
1	+	
2		+
3	+	
4	+	
5		+
6		+
7		+
8		+
9	+	
10	+	
11		+
12		+
13		+
14	+	
15		+

16	+	
17		+
18	+	
19		+
20		+
21		+
22		+
23	+	
24		+
25	+	

Оцените свой результат. Если выявлено более трех несовпадений, то это означает, что с искусством ведения телефонных переговоров у данного лица дела обстоят не совсем благополучно. Прежде чем допустить такого работника, он должен пройти специальный тренинг.

3. Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Подсчитайте получившиеся баллы.

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения. - М.: Омега – Л, 2016.
2. Бороздина Г.В., Корманова Г.В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров: учебник для студ. вузов, обуч. по экон. направл. и спец. / под общ. ред. Г.В. Бороздиной. - М.: Юрайт, 2015.
3. Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие для студ. фак. соц. - М.: Академия, 2015.
4. Деловое общение: учеб.-метод. пособие / М-во образования и науки РФ, Мурман. гос. пед. ун-т ; / Авт.-сост. О. П. Беспалая. - Мурманск: МГПУ, 2015.
5. Ковальчук А.С. Основы делового общения: учеб. пособие для студ. вузов. - М.: Дашков и К, 2016.
6. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. «Психология». - М.: Смысл: Академия, 2015.
7. Мальханова И.А. Деловое общение: учеб. пособие для вузов. - М.: Академ. Проект: Трикста, 2015.
8. Мананикова Е. Н. Деловое общение: учеб. пособие для студ. экон. спец. - М. : Дашков и К, 2016.
9. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко . - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
10. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по экон. и упр. спец. - М.: КноРус, 2016.

Дополнительная литература

1. Абалакина М. А. Анатомия взаимопонимания. - М., 2014.
2. Алешина Ю.Б., Петровская Л А. Психология общения: психологическая компетентность пропагандиста (организация групповой дискуссии и индивидуальной беседы). — М., 2015.
3. Андреев В.И. Деловая риторика. - Казань, 2014.
4. Бодалев АА. Личность и общение. — М.: Педагогика, 2014.
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2016.
6. Леонов Н.И. Психология делового общения. Учебн. пособие — М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2014.

*Подписано в печать 23.09.2016 г. Тираж 500 экз.
Формат изд. 60x84/16. Объем 7,5 усл. печ. л.
Отпечатано в типографии “ИП Волков А.И.”
Райымбека 212/1, оф. 319. Тел.: 330-03-12, 330-03-13*