

Министерство образования и науки Республики Марий Эл
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное
учреждение Республики Марий Эл
«Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
для студентов по выполнению практических и
самостоятельных работ по дисциплине
ОП.04 Деловая культура

39.01.01 Социальный работник

2020

РАССМОТРЕННО
на заседании ПЦК
Общеобразовательных дисциплин и
дисциплин направления
«Социальная работа»
Председатель П(Ц)К _____/
В.Н. Петрова/
Протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
_____/Н.П. Житомирова
«__» _____ 20__ г.

Составитель: Кисель Е.Н., преподаватель высшей
квалификационной категории ГБПОУ Республики Марий
Эл «ЙОТСТ»

Рецензенты:

- 1) Николаева Е.А., преподаватель высшей
квалификационной категории ГБПОУ Республики
Марий Эл «ЙОТСТ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение
2. Методические рекомендации
3. Практические задания
4. Список рекомендуемых источников

Введение

Настоящие методические указания составлены в соответствии с рабочей программой по дисциплине ОП.04 Деловая культура по специальности 39.01.01 Социальный работник

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- У 1. осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- У 2. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У.3 пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У4. передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- У5. принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- У6. поддерживать деловую репутацию;
- У7. создавать и соблюдать имидж делового человека;
- У8. организовывать деловое общение подчиненных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- З1 – правила делового общения; □
- З2 – этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

33 – основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования;

34 – формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

35 – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; □

36 – составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и иное; □

37 – правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Тема: Определение невербальных средств общения. Тренинг «Язык мимики и жестов». Выделение черт «гения» человеческого общения. Тестирование «Каков я в общении».

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть

Невербальные средства общения чрезвычайно разнообразны. К основным из них относят визуальные, аудиальные, тактильные и ольфакторные. Основные визуальные средства общения изучаются кинесикой. Она рассматривает отражение поведения, намерений человека в его невербальных проявлениях. К основным визуальным средствам общения относят:

- движения мышц лица, обычно называемые мимикой;
- движения рук, ног, то есть жесты;
- движения туловища, особенности походки и др., обычно называемые пантомимикой;
- пространственную и временную организацию общения (расстояния до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство и др.), называемую проксемикой;
- выражение лица, выражение глаз;
- позы, осанка, посадка головы;
- направление взгляда, визуальные контакты;
- кожные реакции — покраснение, бледность, потливость;
- подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы);

- средства преобразования природного телосложения (одежда,
- прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода и др.).

Выделяют две группы аудиальных средств общения:

- паралингвистические, характеризующие качество голоса, его диапазон, тональность (интонация, громкость, тембр, ритм, высота звука). Паралингвистические средства еще называют «вокальной мимикой»;
- экстралингвистические (речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье).

Тактильные средства общения включают все, что связано с прикосновениями собеседников (пожатие руки, объятия, поцелуи, хлопки по плечу и др.).

К ольфакторным средствам общения относят:

- приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- естественный и искусственный запахи человека.

На невербальные средства накладывает сильный отпечаток каждая конкретная культура, поэтому нет общих норм для всего человечества. Наряду с интернациональными невербальными проявлениями отношения к другому человеку (например, улыбка, рукопожатие и др.) существуют и сугубо национальные, региональные. Кроме того, частота невербальных проявлений у различных народов также не одинакова.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При

выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Почему?

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить словом.

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа невербальных средств:

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

Если человек чувствует нечто, он передает это специальными знаками, что очевидно. Интересно другое: если насильно лишить человека возможности эти знаки демонстрировать, у него в связи с их отсутствием меняется само психологическое состояние. Например, если человек жестами демонстрирует негативное отношение к вам, лишите его физической возможности демонстрировать это отношение, и, возможно, ваша ситуация улучшится.

В деловом взаимодействии при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на согласованность. Пока мимика согласуется со словесными высказываниями, мы обычно не воспринимаем ее отдельно.

Жестикуляция в деловом разговоре

Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.

Жесты уверенности:

- кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются;
- кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят;
- во время передачи информации локти не прижаты к туловищу;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи;
- одна рука обхватывает другую в области ладони

Жесты неуверенности, раздражения

- прижатые вплотную к бокам локти;
- ёрзание в кресле;
- одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет;
- человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины);
- потирание уха

Жесты, выражающие агрессивность

- тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях;
- поза на стуле «верхом»;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин – агрессивность

Жесты несогласия

- боковой взгляд – жест недоверия (в случае, когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия);
- прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов;

- ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации

- рука у щеки;
- один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент);
- почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге);
- почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);
- манипуляции с очками;
- рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев

Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь – нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ;

Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр. - ощущает неполный контакт;

Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди - человек замкнут;

Ладони рук в поле зрения партнера по общению - человек открыт для общения;

Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак - внутренний монолог, скука

Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот - подозрительность, скрытность, недоверие

Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками) - негативно подавленное отношение к ситуации

Скрещенные руки и ноги у сидящего человека - нежелание вступать в контакт, демонстративность

Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол) - властность, психологическое давление на партнера

Закладывание рук за голову - уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование

Глаза являются самыми мощными знаками НВК:

- они занимают центральное положение;
- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации (9% проходит через слуховой анализатор, 4% - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств).

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

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

Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.

Взгляд можно и нужно тренировать и верно выбирать. В зависимости от обстоятельств выделяют три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.

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

треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.

Обратите внимание, если

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

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

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

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

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

Тренинг «Язык мимики и жестов».

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

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

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

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

Выделение черт «гения» человеческого общения.

В определённые моменты людям не удается проявить уверенность в себе. Потом же, когда они оказываются недостаточно эффективными в работе, у них; возникает чувство неловкости и обиды на себя. Как часто, час спустя после неудачной для нас стычки» мы думаем над репликой, которая бы нам тогда пригодилась. Для каждого человека характерны свои причины, из-за которых у него уменьшается уверенность в себе. Подумайте над тем, какие из следующих препятствий больше подходят к вашему случаю.

1. Недостаток практики: вы недостаточно часто на практике выявляете свои ограничения и не пытаетесь установить, можете ли вы быть более уверенными в себе.

2. Формировавшее вас воспитание: заботившиеся о вас в ранние годы родители и другие люди уменьшили вашу способность постоять за себя.

3. Смутные представления: у вас нет четких образцов, и вы сами не знаете, чего хотите.

4. Опасение враждебности: вы боитесь проявлений гнева и отрицательных реакций и хотите, чтобы вас считали рассудительным.

5. Недооценка себя: вы не чувствуете за собой права занимать твердую позицию и требовать корректного и честного отношения к себе.

6. Плохая самопрезентация: обычно вы выражаете свои мысли смутно, неубедительно, противоречиво или эмоционально.

Анализ своей способности чувствовать уверенность в себе поможет вам понять, как нужно себя вести. Есть ли ситуации, в которых вы постоянно испытываете недостаток уверенности? Если да, нельзя ли найти общей причины? Не находите ли вы, что особенные трудности для вас создает определенное лицо или окружающая обстановка? Ваши выводы могут помочь выявить те препятствия, которые в наибольшей степени имеют к вам отношение. Когда же вы будете знать о них лучше, вы сможете найти способы, чтобы быть более уверенными в себе.

Можно развить в себе необходимые навыки, наблюдая за тем, как другие люди справляются с ситуациями, требующими уверенности в себе. Кому-то это удастся, кому-то нет. При тщательном наблюдении возможно выявить характеристики по-настоящему уверенных в себе людей. Используя на практике то, чему вы научитесь, вы расширите запас своих навыков.

Вам могут помочь следующие указания, которые, как показывают исследования, характерны для уверенных в себе людей:

- ✓ Избегайте запугивающих эмоций: если вы разъярены, оскорблены или эмоционально уязвлены, от окружающих нужно ожидать реакции на ваши

эмоции, а не на то, что вы хотите до них донести. Это может запутать вопрос и направить усилия в сторону от решения задачи.

- ✓ Будьте проще: иногда важность того, что люди хотят донести до других, теряется из-за излишней сложности или попыток иметь дело сразу с несколькими вопросами.
- ✓ Добивайтесь своего: работайте над решением вопросов, несмотря на возможную необходимость долго разъяснять свои намерения, пока вы не будете удовлетворены возможностью решить проблему.
- ✓ Не «роняйте себя»: если что-либо для вас важно, добейтесь, чтобы другие знали о вашей позиции.
- ✓ Следите, чтобы вас не «сбивали»: окружающие, часто неосознанно, будут пытаться увести вас в сторону от того, что вы хотите до них донести. Это может быть вызвано давлением, которое на них оказывается. Ознакомьтесь с их точкой зрения, но не настаивайте на своем.
- ✓ Ошибка не ослабляет: если вы ошиблись — что рано или поздно случается со всяким, — не давайте возникнуть чувству несоответствия своему месту. Такое чувство подрывает ваши позиции.
- ✓ Стремитесь к победе, старайтесь создать ситуации, в которых ваша работа будет приносить вам успех, но не за счет других людей. Посвятите некоторое время изучению того, как и они тоже могут выиграть. В этом случае обе стороны в личных взаимоотношениях могут чувствовать выгоду, создавая таким образом основу для дальнейших продуктивных контактов.

Тестирование «Каков я в общении»

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Как вас воспринимают коллеги, знакомые?
 - А. Как очень дружелюбного человека.
 - Б. Как человека самоуверенного.
 - В. Как спокойного и уравновешенного человека.
2. Как вы реагируете, если коллега без разрешения возьмет с вашего рабочего стола какую-то вещь?
 - А. Бурно возмущаетесь.
 - Б. Сухо просите вернуть взятое на место.
 - В. Спрашиваете, не нужно ли ему еще чего-нибудь.
3. Стараетесь ли вы искать пути к примирению после конфликтов?
 - А. Всегда.
 - Б. Иногда.
 - В. Никогда.
4. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?
 - А. Умеренными и сбалансированными.
 - Б. Несерьезными.
 - В. Радикальными.
5. Какое животное вам наиболее симпатично?
 - А. Медведь.
 - Б. Тигр.
 - В. Кошка.
6. Легко ли вы вступаете в спор?
 - А. Да.
 - Б. Нет.
 - В. Зависит от обстоятельств.
7. Что выделаете, если какое-то дело не удастся довести до конца?
 - А. Смиряетесь.
 - Б. Пытаетесь свалить вину на другого.
 - В. Повторяете попытки снова и снова.

8. Как вы ведете себя, если вам нагруббили в магазине?
- А. Терпите, избегая скандала.
 - Б. Выражаете недовольство.
9. Как вы себя чувствуете, если опаздываете на встречу?
- А. Спокойно.
 - Б. Очень нервно и раздражительно.
 - В. Слегка тревожно.
10. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?
- А. Спокойно, едете не спеша.
 - Б. Мчитесь с большой скоростью.
 - В. Стараетесь не уступать дорогу, иногда превышая скорость.
11. Как вы себя ведете, если собеседник вас не слушает?
- А. Раздражаетесь, стараясь не показать виду.
 - Б. Тактично намекаете ему на недостаток внимания.
 - В. Разворачиваетесь и уходите.
12. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
- А. Да.
 - Б. Не всегда.
 - В. Редко.
13. Вы любите быть в центре внимания?
- А. Всегда.
 - Б. Иногда.
 - В. Для вас это неважно.
14. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе?
- А. Поговорите с учителем.
 - Б. Устроите скандал обидчикам.
 - В. Научите отпрыска давать отпор.
15. Способны ли вы пойти на компромисс?
- А. Никогда.
 - Б. Да.

8. Зависит от ситуации.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Подсчитайте набранные баллы:

Вопросы	А	Б	В
1	2	3	1
2	3	2	1
3	1	2	3
4	2	1	3
5	1	3	2
6	3	1	2
7	2	3	1
8	1	2	3
9	1	3	2
10	1	3	2
11	3	1	2
12	1	2	3
13	3	2	1
14	1	2	3
15	3	1	2

Ответы:

24 балла и менее

С вами достаточно легко общаться, но вы слишком миролюбивы. Вам необходимо быть более решительным. Не относитесь к себе столь критически.

25 - 31 балл

Вы легко сходитесь с окружающими, но иногда с вами бывает ох как непросто. Во многом ваше поведение зависит от настроения. Не следует поддаваться эмоциям, будьте терпимее.

32 - 45 баллов

Вы — человек неуравновешенный, а иногда бываете крайне агрессивны. В обыденной жизни вы готовы пожертвовать интересами окружающих, то есть с вами тяжело найти общий язык.

Тема: 1. Анализ ситуации общения.

2. Тестирование «Определи свой стиль делового общения».

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть.

Анализ ситуации общения.

Между двумя девочками Таней и Аней постоянно происходят ссоры. Любое дело переходит в ругань, при этом видимой причины для этого нет.

Таня постоянно огрызается с Аней, делает ей замечания, хотя при этом иногда делает так же. За что и делала замечание.

Аня ведет себя странно, не дает отпор. Замыкается.

В данной ситуации преобладают коммуникативные и психологические барьеры.

Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки.

Он выражается в следующем:

Таня беспричинно относится отрицательно к Ани основывая свое отношение на той информации, которую ей передали посторонние люди. При этом Таня никогда не спрашивала у Ани так ли это на самом деле.

В результате работы этого барьера, возникает барьер отражения-приписывания не присущих качеств человеку.

Так делает и Таня, она наделяет Аню теми качествами, которых у нее нет.

У Ани присутствует барьер «ожидания не понимания»

Она даже не начинает разговор с Таней, предполагая, что та ее не поймет. Аня прогнозирует последствия и уже

получает неприятные ощущения. Поэтому разговор не начинается.

Между ними существует барьер непонимания.

Девочки говорят, как-бы на разных языках из-за своего социального статуса.

Таня прожила в детском доме очень долго, а Аня жила в семье, сначала все было хорошо, но потом запил отец и жизнь пошла под откос и она оказалась в детском доме.

У них разные жизненные установки.

Непонимание между девочками возникает так же вследствие действия механизмов психологической защиты.

1. Вытеснение. Это процесс произвольного устранения неприятных мыслей.

Таня даже может и предполагает, что Аня не такая, как ей сказали, но она вытесняет эти мысли

2. Рационализация. Это механизм, который оправдывает мысли, чувства, поведение. Девочки обе оправдывают свое поведение множеством факторов объясняя тем самым свое поведение.

Вопросы для самоконтроля.

2. Тестирование «Определи свой стиль делового общения» (тест-самооценка)¹

Вам предлагается тест для оценки Вашего личного стиля делового общения. Результаты этого теста будут известны только Вам, поэтому постарайтесь отвечать искренне на все вопросы.

Из каждой пары утверждений выберите одно — то, которое, Вы считаете, наиболее соответствует Вашему поведению. При этом будьте, пожалуйста, внимательны: при ответах ни

¹ Casse P. Teaching for Cross-Cultural Mind. - Wash.DC : Sietar, 1981.

одна пара не должна быть пропущена, нельзя также выбирать оба утверждения. Старайтесь отвечать спонтанно. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. *Я люблю действовать.*
2. *Я работаю над решением проблем систематическим образом.*
3. *Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.*
4. *Мне очень нравятся различные нововведения.*
5. *Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.*
6. *Я очень люблю работать с людьми.*
7. *Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.*
8. *Для меня очень важными являются окончательные сроки.*
9. *Я против откладываний и проволочек.*
10. *Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.*
11. *Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.*
12. *Я всегда стараюсь искать новые возможности.*
13. *Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.*
14. *Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.*
15. *Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.*
16. *Я создаю проблемы другим людям.*

17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение .

18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

20. Я люблю творческое решение проблем.

21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование – ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.

34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38. Я способен оценить климат в группе.

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.

52. Я использую свое воображение настолько это возможно.

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. *Важному решению предшествует подготовительная работа.*

56. *Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.*

57. *Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.*

58. *Эмоции только создают проблемы.*

59. *Я люблю быть таким же, как другие.*

60. *Я не могу быстро прибавить два к двум.*

61. *Я примеряю свои новые идеи к людям.*

62. *Я верю в научный подход.*

63. *Я люблю, когда дело сделано.*

64. *Хорошие отношения необходимы.*

65. *Я импульсивен.*

66. *Я нормально воспринимаю различия в людях.*

67. *Общение с другими людьми значимо само по себе.*

68. *Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.*

69. *Я люблю организовывать что-либо.*

70. *Я часто перескакиваю с одного дела на другое.*

71. *Общение и работа с другими являются творческим процессом.*

72. *Самоактуализация является крайне важной для меня.*

73. *Мне очень нравится играть идеями.*

74. *Я не люблю попусту терять время.*

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Теперь в шкалах, приведенных ниже, обведите те номера, на которые Вы ответили положительно, и посчитайте количество набранных Вами баллов по каждому из четырех стилей (один положительный ответ равен одному баллу). Максимально количество баллов по каждому стилю может быть 20. Если Вы получили по тому или иному стилю более 20 баллов, значит, Вы где-то ошиблись в подсчетах. Всего же у Вас сумма баллов по четырем стилям должна быть равна 40.

Стиль 1: 1 8 9 13 17 24 26 31 33 40

41 48 50 53 57 63 65 70 74 79

Стиль 2: 2 7 10 14 18 23 25 30 34 37

42 47 51 55 58 62 66 69 75 78

Стиль 3: 3 6 11 15 19 22 27 29 35 38

43 46 49 56 59 64 67 71 76 80

Стиль 4: 4 5 12 16 20 21 28 32 36 39

44 45 52 54 60 61 68 72 73 77

В заключение, следует отметить, что идеального стиля делового общения не существует. Однако полученные результаты позволяют вам лучше понять себя.

Тема: Деловая игра: Механизмы транзакции.
Использование микротехник в общении.

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть.

Задание 1

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 2

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

- а) молодая симпатичная девушка;
- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) 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». 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!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

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

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

Задание 5

Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.

4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Тема: Ролевые игры «Техника активного слушания». «Методика вопросов в деловой коммуникации»

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Ролевые игры «Техника активного слушания»

Деловое общение представляет собой диалоги, а не монолог. Нежелание и неумение слушать может вызвать взаимное непонимание, спровоцировать конфликт, завести в тупик любые деловые переговоры. *Слышание* – физический процесс воздействия звуковых волн на барабанную перепонку. *Слушание* – «сложный процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации» [26, с. 41].

Техники, мешающие активному слушанию, представляют собой демонстрацию «неприятя» партнера по общению:

1. *Негативная оценка* – принижение партнера, оскорбление его, псевдо-комплимент, сарказм и пр.
2. *Игнорирование*, пренебрежение тем, что говорят и тем, кто говорит.
3. *Эгоцентризм*, когда собеседник обращает внимание только на те проблемы, которые волнуют его самого, не воспринимая речь в целом .

Техника внимательного

слушания состоит в том, чтобы демонстрировать «приятие» собеседника, что повышает его самооценку и положительно сказывается на итогах общения. Если ваш партнер будет ощущать, что он не просто тратит время, исполняя рутинный ритуал деловых переговоров, а будет испытывать

удовлетворение, то будет возникать благоприятная обстановка и эффективность общения повысится. Кроме того необходимо сознательно *сосредоточиться на словах говорящего*. Для этого следует:

1. *Уделять пристальное внимание тому, что говорится.* Скорость мышления примерно в четыре раза больше скорости речи (человек способен произнести 120 слов в минуту, а услышать 400).

Поэтому есть возможность размышлять в процессе слушания.

2. *Не обдумывать свои вопросы* и

контраргументы в процессе слушания собеседника. Для этого есть дополнительное время, когда вы обратитесь к партнеру с просьбой, если что-то неясно, повторить и уточнить какие-то вопросы, что-то пояснить.

3. *Терпеливо выслушивать собеседника, даже если возникает впечатление что вам все понятно.* Необходимо

*Бог дал нам два уха, но лишь один рот.
Некоторые говорят, что это потому, что он хотел, чтобы мы слушали в два раза больше чем говорили. Другие же считают, что это потому, что Бог знал, что слушать вдвое труднее, чем говорить.
Неизвестный автор*

*Научись слушать, и можешь извлечь пользу из тех, кто говорит плохо
Плутарх*

концентрироваться не только на словах, но и на невербальных сигналах партнера для получения дополнительной информации.

Выделяют два типа слушания: рефлексивное и нерефлексивное.

Нерефлексивное слушание наиболее просто. Здесь нужно всего лишь использовать такие приемы, как:

1. *Активная поза.* Во время разговора сопровождать рассказ партнера по общению мимикой и жестами, символизирующими открытость и заинтересованность в беседе;

2. *Сосредоточенное молчание.*

3. *Подача позитивного сигнала.* Это минимальная словесная реакция: «хм-хм» или «ага». Хорошо, если это проходит без перебивания. Сигналы реакции могут быть разными, лишь бы они не содержали оценки и суждения.

Нерефлексивное слушание особенно ценно, когда надо высказать наиболее болезненное. Однако внимательное выслушивание оказывается достаточным не всегда. Если собеседник ошибочно принимает ваше молчание за согласие, необходимо вступить в беседу – то есть перейти к рефлексивному слушанию.

При ***рефлексивном слушании*** мы вступаем с говорящим в отношения обратной связи, что не исключает элементов оценки или суждения. Это дает понять человеку, что его понимают и хотят помочь. Для рефлексивного слушания используются следующие техники.

1. *Перефразирование (эхо-техника).* Основная цель – уточнение информации. Чтобы обеспечить понимание, слушатель должен дать знать говорящему, что именно до него дошло, чтобы тот мог скорректировать свое сообщение. Выбираются наиболее важные моменты.

Примером фраз, характерных для такого слушания, могут служить такие:

Не могли бы вы пояснить это (примером)?

Что именно вы имеете в виду?

К сожалению, я не все понял...

Не могли бы вы повторить?

Может, вы сформулируете это по-другому?

2. *Развитие идеи.* Это пересказ того, что мы услышали, некоторая интерпретация. В этом случае мы возвращаем говорящему суть его сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли мы его поняли. Важно пересказать услышанное своими словами, иначе смысл останется нераскрытым. Здесь уместны такие фразы:

Вы имеете в виду...

Насколько я мог вас понять....

Значит, с вашей точки зрения....

Итак, вы полагаете....

Иными словами, вы считаете....

3. *Резюмирование (обобщение)* помогает связать части сообщения в смысловое целое. Таким образом, вы даете говорящему понять, что уловили все сообщение целиком, а не только то, что ожидали услышать. Обобщение сказанного уместно в ходе дискуссии при коллективном решении вопросов, когда их обсуждение затянулось и суть спора начинает ускользать. Обобщение (резюмирование) может вводиться такими фразами:

Обобщая то, что вы сказали....

До сих пор мы рассматривали.....

Итак, ваша основная мысль, если я правильно вас понял, сводится

4. *Сообщение о восприятии говорящего.* Важно не утверждать, что собеседник испытывает те или иные чувства, а говорить о своих впечатлениях. Для этого могут быть использованы следующие фразы:

У меня возникло впечатление, что

У меня такое чувство, что вы

У меня такое ощущение, что ваши ...

5. *Реакция слушателя на чувства говорящего* должна учитывать ощущение от его интонации. Иными словами, мы как бы зеркально отражаем чувства собеседника, его личностную окраску данного вопроса. Значение такой реакции немаловажно для говорящего, поэтому стоит не только отразить его чувства, но и выразить ему сочувствие. Не следует заявлять: "Я знаю, что ты чувствуешь", – это может лишь огорчить собеседника. Вместо этого уместны следующие фразы:

Вы чувствуете себя раздраженным (обиженным, огорченным и т.д.)

Вы вроде бы огорчены....

Вы чувствуете....

Вы переживаете....

Представляю, как вам тяжело...

Вам так досталось....

6. *Сообщение о собственном самочувствии.* Это бывает полезно при эмоционально напряженных ситуациях. При этом попробуйте использовать такие фразы:

Я чувствую себя озадаченным, расстроенным, огорченным....

Я чувствую усталость, напряжение ...

Я растерян....

Правила активного слушания:

1. Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.
2. Не устраивать распросы. Строить предложения в утвердительной форме.
3. Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.
4. Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.

5. Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.

6. Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое.

Пример активного слушания

МАМА: Машенька, уже поздно, все ребята спят.

ДОЧЬ: Целый день одна и одна, не хочу больше!

МАМА: Ты же целый день с ребятами в саду играешь... (Вспоминает активное слушание.) Ты чувствуешь себя одинокой...

ДОЧЬ: Да, ребят много, а маму в сад не пускают.

МАМА: Ты скучаешь без меня.

ДОЧЬ: Скучаю, а Саша Петров дерется.

МАМА: Ты на него сердита.

ДОЧЬ: Он мою игру поломал!

МАМА: И ты расстроилась...

ДОЧЬ: Нет, я его толкнула, чтоб не ломал, а он меня кубиком по спине.

МАМА: Было больно... (Пауза.)

ДОЧЬ: Больно, а тебя нет!

МАМА: Ты хотела, чтобы мама тебя пожалела.

ДОЧЬ: Я хотела с тобой пойти...

МАМА: Пойти... (Пауза.)

ДОЧЬ: Ты же обещала нас с Игорьком в зоопарк сводить, я все жду-жду, а ты не ведешь!

Пример взят из книги Гиппенрейтер Ю. Б. «Общаться с ребенком — Как?»

Практика активного слушания.

Предположим, вы пытаетесь применить *активное слушание* к человеку, который на вас обиделся непонятно на что:

Вы:

— Ты обиделся на меня. (мягко)

Собеседник:

— Нет. (раздраженно)

Что делать дальше? Ведь собеседник не дал вам никаких зацепок, чтобы сформулировать следующее предложение. На самом деле, когда человек вам что-то говорит, работают не только слова, но и мимика, тон, осанка и т. д. Собеседник посылает вам ответ на 2-х уровнях: открытом (само сообщения) и скрытом (чувства). В примере выше мы имеем недостаток информации на открытом уровне, но информации более чем достаточно на скрытом.

Пример следующей фразы:

— Ты отрицаешь, что обиделся, потому что не хочешь ссориться со мной.

— Твой голос очень сердитый, потому что ты недоволен моим поведением.

— Ты недоволен тем, что ... (предположение)

Можно просто вернуть инициативу собеседнику.

— Не обиделся... (пауза)

Если собеседник настроен на общение, он что-нибудь скажет.

Методика вопросов в деловой коммуникации

Деловая информация не всегда поступает к нам в том объеме, в каком хотелось бы. Иногда её приходится добывать, расспрашивая своих партнеров о существенных сторонах дела.

*Хочешь получить умный ответ – спрашивай умно.
Ф.Честерфилд*

Хорошо поставленный вопрос – тот, на который захочется ответить или над которым захочется подумать. Замечено, что деловую беседу лучше начинать с серии заранее подготовленных вопросов. Уже сам факт вопросов показывает заинтересованность в общении, доказывает интерес к собеседнику. Искусство убеждения состоит в том,

чтобы подвести собеседника к нужному выводу, а не навязывать этот вывод силой логики, голоса или авторитета. Настоящий вопрос – это вопрос об информации, а не скрытое обвинение (*Как вы могли..., почему вы не....*).

Вопрос – это логическая форма, включающая исходную информацию с одновременным указанием на ее недостаточность с целью получения новой информации в виде ответа.

Вопросы, которые обычно используются в деловом общении, можно классифицировать по разным основаниям.

1. По своей структуре вопросы бывают простые и сложные.

Простой вопрос структурно предполагает только одно суждение. Он не может быть расчленен на элементарные вопросы.

Сложный вопрос образуется из простых с помощью логических союзов «и», «или», «если, то» и др.

Есть ли жизнь на Марсе и если да, то какова она?

Когда начнутся поставки, как часто и в каком объеме?

2. По количеству возможных на них **ответов** вопросы бывают открытые и закрытые.

Закрытый вопрос. Это вопрос, на который можно дать однозначный ответ (да, нет). Однако их преобладание приводит к созданию напряженной атмосферы, создает впечатление допроса. Обычно вопросы задаются не с целью получить информацию, сколько получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

Устроит ли вас, если ...?

Желаете ли вы, чтобы ...?

Ожидаете ли вы, что ...?

Открытый вопрос. Это вопрос, на который трудно ответить кратко, он требует какого-то объяснения, мыслительной работы (почему..., зачем..., каким образом..., каковы ваши предложения..., каким будет ваше

решение по поводу... и т.п.). Их цель – получить дополнительные сведения, выяснить реальные мотивы и позицию собеседника.

Какие ожидания вы связываете с этим предложением?

Что вы об этом думаете?

Какой из вопросов для вас является важнейшим?

3. По способу запроса неизвестного различают уточняющие и восполняющие вопросы.

Уточняющие вопросы направлены на выявление истинности выраженных в них суждений. В них присутствует частица «ли»: «верно ли ..., надо ли..., действительно ли... и пр.».

Восполняющие вопросы направлены на получение новой информации.

4. По отношению к познавательной цели вопросы могут быть разделены на узловые и наводящие.

Узловой вопрос тот, ответ на который служит непосредственно достижению цели.

Наводящие вопросы. Это вопросы, сформулированные так, чтобы подсказать собеседнику ожидаемый от него ответ, который каким-то образом подготавливает или приближает человека к пониманию узлового вопроса.

Однако четкой границы между узловыми и наводящими вопросами не существует.

5. По времени подготовки вопросов можно выделить основные и второстепенные.

Основные вопросы – открытые или закрытые, которые планируются заранее.

Второстепенные, или последующие вопросы. Это запланированные или спонтанные вопросы, которые задаются для уточнения ответов на основные вопросы.

6. По форме регулирования беседы для удержания её в рамках избранной стратегии или для изменения направления дискуссии.

Переломные вопросы. Удерживают беседу в строго установленных рамках или поднимают целый комплекс новых проблем, или позволяют выявить уязвимые места в позиции партнера. Например:

Как вы представляете себе перспективы развития вашего отдела?

Как вы считаете: нужно ли радикально менять систему управления в крупных компаниях?

Контрольные вопросы помогают управлять вниманием партнера, позволяют вернуться к предыдущим этапам работы, а также проверить достигнутое понимание. Вопросы «кто, что?» ориентированы на факты, а вопросы «как, зачем?» – в большей степени на человека, его поведение, внутренний мир.

Могли ли вы считать, что это развеяло ваши сомнения в том, что ...?

Изолирующие вопросы позволяют в достаточно мягкой форме вывести из обсуждения нежелательные доводы, аргументы, проблемы и темы.

Мы так и будем обсуждать несущественные детали поставки, или вернемся к согласованию её объемов?

Возвратные вопросы позволяют вернуться к прошлым этапам беседы.

Это чрезвычайно важные вопросы, мы ведь вернемся к ним в ходе разговора?

Проблема меня очень интересует. Могли бы вы еще раз подробно остановиться на этом?

Сбивающие вопросы имеют цель перевести внимание инициатора общения в область интересов спрашивающего, лежащую в стороне от основного направления работы. Вопросы такого типа могут задаваться умышленно или непреднамеренно из-за желания решить некоторые из своих проблем. Инициатору общения не следует поддаваться искушению и уходить в сторону.

Если в споре вы попадаете в трудное положение, задайте совершенно не относящийся к делу вопрос («вы не знаете, какого числа родился Христофор Колумб?»), и пока ваш оппонент попытается сообразить, что происходит, - быстро поменяйте тему разговора.

Правило Мерфи

Не могли бы мы теперь оставить эту тему и обратиться к такому вопросу, как ...?

Провокационные вопросы чаще всего стараются поймать собеседника на противоречии между тем, что он говорит сейчас и сказанным им ранее. Подобного рода вопросы помогают зародить сомнения в аргументации вашего оппонента, вывести его из равновесия. А если уж вам самому случилось попасть в просак и вы не можете оправдать такого противоречия, то лучше и не пытайтесь оправдываться. Защищаясь, вы убедите других участников деловой встречи в истинности провокационного замечания. Ввязаться в «раз-борки» - не самый лучший способ завоевать авторитет присутствующих (да-же если вы правы и можете доказать это). Позиция «выше этого» позволяет завоевать уважение других участников деловой беседы.

7. По степени выраженности различают явные и неявные вопросы.

Явный вопрос выражается в языке полностью вместе со своими предпосылками и требованиями установить неизвестное.

Скрытый (неявный) вопрос выражается лишь своими предпосылками, а требование установить неизвестное восстанавливается после осмысления предпосылок вопроса.

8. По правильности постановки вопросы делятся на корректные и некорректные.

Корректный (от лат. *correctus* – вежливый, тактичный, учтивый) *во-прос*, предпосылка которого является истинным непротиворечивым знанием.

Некорректный вопрос основан на предпосылке ложного или противоречивого суждения, смысл которого не определен.

9. Вопросы-капканы задает оппонент инициатору общения. Они могут быть следующих типов.

Вопросы, направленные на проверку компетентности. Их цель – оценка знаний и опыта инициатора общения. Как правило, автор подобного вопроса знает ответ, но хочет проверить, как справится ведущий. Если вы рас-познали такой вопрос, то можно вежливо спросить «Зачем вы задаете вопрос, на который знаете ответ?»

Вопросы, направленные на демонстрацию своих знаний. Цель – блеснуть своей компетентностью и эрудицией перед другими участниками беседы. Это одна из форм самоутверждения. Если вопрос действительно относится к деловой встрече, то вы можете попросить его автора ответить на него самому. Задавая вопрос, собеседник вряд ли ожидает такой просьбы. После того, как он закончит свой ответ, вы можете его дополнить.

10. Вопросы для создания нужной атмосферы во время беседы

Альтернативный вопрос. Задается в форме открытого вопроса, но при этом предлагается несколько заранее подготовленных вариантов ответа. Применяется со слишком разговорчивым собеседником или для того, чтобы разговорить собеседника (важно, чтобы ни одна из альтернатив его не задевала).

Риторический вопрос является суждением, так как в нем содержится утверждение или отрицание. Он не требует прямого ответа и задаётся с целью вызвать у партнеров ту или иную реакцию: акцентировать их внимание, заручиться

поддержкой со стороны участников деловой встречи, указать на нерешенные проблемы.

Можем ли мы считать произошедшее нормальным явлением?

Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?

Когда люди научатся понимать друг друга?

Полученное в ответ на них молчание будет означать одобрение нашей точки зрения. Но следует быть осторожным, чтобы не скатиться к демагогии и не попасть в неудобное или смешное положение.

Зеркальный вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть утверждение с другой стороны. Это позволяет оптимизировать разговор не противореча собеседнику и не опровергая его утверждений. Такой прием дает лучшие результаты, чем круговорот вопросов «почему?», которые обычно вызывают защитную реакцию, отговорки, чередование обвинений и самооправданий, которые приводят к конфликту.

– Обманули ли вы своего клиента?

– Господин адвокат, обманул ли я своего клиента?

– Ну, хорошо. Но подпись его вы подделали?

– Я подделал его подпись?

– Что это за ужасная привычка отвечать вопросом на вопрос?

– Вы так считаете?

Вопросы для обдумывания вынуждают собеседника тщательно анализировать и комментировать то, что было сказано. Например.

Какие меры вы можете принять?

Правильно ли я понял ваше предложение о том, что...?

Считаете ли вы, что ...?

Цель таких вопросов – создать атмосферу взаимопонимания, провести промежуточные и окончательные итоги деловой беседы.

В ходе ответа на вопрос такого типа собеседник должен обдумывать высказываемое мнение, создается благоприятная атмосфера для аргументации на основе общего подхода к проблеме, собеседнику дается возможность внести поправки в изложенную позицию.

Задание 1

Постройте фразу таким образом, чтобы она несла позитивный посыл

Негативный способ построения фразы	Позитивный способ построения фразы
Вы ещё не решили?	Пример: Что Вы решили относительно...? Какое Ваше решение по поводу...?
Я не знаю	Я сейчас уточню
Если Вы будете закупать...	Когда Вы будете осуществлять закупки...
Вы должны это сделать быстро	Я смогу это сделать, если решение будет принято оперативно
У нас нет такого товара	В нашем ассортименте представлены несколько иные решения
Я не смогу это сделать	Я смогу решить этот вопрос следующим образом
Вы не так поняли	Я попробую по-другому сформулировать свою мысль
Это могло бы Вас заинтересовать	Это Вас заинтересует, я вышлю действительно стоящее предложение

Я надеюсь, Вы будете довольны	Вы будете довольны
Разрешите, я отниму у Вас немного времени	У Вас найдётся несколько минут?

Задание 2

Составьте свой план ответов на следующие типы вопросов:

1. Если вопрос оказался сложным по составу.
2. Если вопрос труден по содержанию.
3. Если вам задают вопрос открытого типа.
4. Если вам задают непредвиденный вопрос и вы не знаете, как на него ответить.
5. Если вам задают некорректный вопрос, вторгающийся в коммерческие тайны
6. Если вам задают некорректный вопрос, оскорбляющий достоинство вашей личности
7. Если вам задают некорректный вопрос, затрагивающий интимную сферу вашей жизни

Тема: Тренинг «Поиск аргументов при решении логических задач».

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть.

Аргументация

Убеждающее воздействие суждений на партнеров в процессе аргументации достигается с помощью логических и внелогических методов и приемов. **Аргументация** – это «операция обоснования каких-либо суждений, в которой наряду с логическими применяются также речевые, эмоционально-психологические и другие внелогические методы и приемы воздействия», такие как жесты, мимика, интонация, молчание и пр.

Психологическое вытеснение.

Сначала надо с помощью аргументов доказать несостоятельность точки зрения оппонента, т.е. вытеснить ее из его сознания. Тогда на месте прежних идей образуется вакуум.

Структура аргументации.

В нее входят тезис, аргументы и демонстрация.

Тезис (греч. *thesis* положение, утверждение) – это формулировка вашей позиции (вашего мнения, предложения другой стороне и пр.), истинность которой должна быть доказана.

Аргументы (лат. *argumentum*) – это доводы, положения, доказательств, которые вы приводите по определенной системе, чтобы обосновать свой тезис. Аргументы отвечают на вопрос, почему мы должны верить во что-то или делать что-то.

Демонстрация (лат. *demonstration* – доказывание) – это логическая связь тезиса и аргумента (т.е. процесс доказывания, убеждения), логическое рассуждение, в процессе которого из аргументов выводится истинность или ложность тезиса.

Тезис

Надо стараться, чтобы каждое понятие тезиса, все нелогические термины, содержащиеся в формулировке тезиса стали всем понятны. Иначе может возникнуть ошибка, которая приведет к непониманию, или появится возможность для уловки, которая приведет к поражению.

Аргументы. Основные виды аргументов и методы аргументации

С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение собеседника. Для достижения успеха в деловой беседе необходимо придерживаться некоторых важнейших правил аргументации.

1. Следует оперировать простыми, ясными, точными и убедительными терминами.

2. Говорить правду; если вы не уверены, что информация правдива, не используйте ее, пока не проверите.

3. Темп и способы аргументирования следует выбирать с учетом особенностей характера и привычек собеседника.

4. Аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику. Воздерживайтесь от личных нападок на тех, кто не согласен с вами.

5. Следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного, однако речь должна быть образной, а доводы – наглядными.

6. Если вы приводите негативную информацию, обязательно называйте источник, из которого вы берете свои сведения и аргументы.

Задания

Изучите материал представленный ниже составьте список актуальных аргументов для ведения диалогов. Выберите простые, запоминающиеся и соответствующие действительности доводы

Человек обрабатывает аргументы собеседника с помощью оперативной памяти. Поэтому количество ключевых аргументов не должно превышать предел, за которым человеческая память перестает эффективно работать. Известно, что человек способен удерживать в сознании от пяти до девяти независимых переменных. Следовательно, для убеждения человека необходимо пять аргументов. Не все аргументы, которые вы подготовили, обладают одинаковой силой воздействия..

Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: **СИЛЬНЫЕ – СРЕДНИЕ – САМЫЙ СИЛЬНЫЙ**. Сильными доводами могут быть: установленные факты, законы, документальные свидетельства, конкретные расчеты, объективные данные, мнение авторитетного лица и т. п. Слабыми же аргументами для вашего оппонента будут: предположения, вероятные события, безапелляционные заявления и утверждения, ваше мнение, а также точка зрения тех лиц, кто не пользуется его уважением. Таких аргументов в беседе лучше избегать.

Использование цифр и конкретных фактов повышает надежность и обоснованность ваших высказываний. Сравните "Наши доходы за последний год выросли" или "За последний год наш доход повысился на 50%". Поэтому, если ваш оппонент находится под влиянием сильных

эмоций, полезно предложить ему перейти к обсуждению конкретных фактов.

Подчеркните пользу для оппонента. Увяжите свои аргументы с потребностями и проблемами собеседника. Приводить доводы, не зная интересов оппонента, все равно, что стрелять из ружья во мрак ночи, надеясь попасть в белку. Это своего рода "эмоциональные точки", воздействуя на которые, вы сможете эффективнее влиять на позицию другого. В значительной степени на принятие решения влияют пять основных потребностей человека.

Потребность в безопасности. Если вы чувствуете, что ваш собеседник стремится, прежде всего, обезопасить себя (например, от болезни, кражи, увольнения или попадания в неудобную ситуацию), то в своих аргументах говорите о гарантиях, репутации, надежности и стабильности его положения.

Стремление получить прибыль проявляется в заинтересованности человека доходом, премией, выгодой, скидками. Если вы убедительно покажете, каким образом ваше предложение может повысить доходы или снизить расходы собеседника, вы достаточно быстро повлияете на него.

Забота о собственном престиже. Если ваш оппонент всячески стремится подчеркнуть свои заслуги, статус или принадлежность к элите, завоевать авторитет, признание или уважение со стороны окружающих, то вы можете сыграть на этом.

Стремление к комфорту заставляет человека проявлять заинтересованность в облегчении условий труда, экономии времени, сохранении сложившихся привычек, покое, сокращении деловых поездок.

Потребность в хороших отношениях с окружающими людьми. Если у вашего собеседника выражена потребность в таких отношениях, то он наиболее восприимчив к мнению

авторитетных людей, ссылаясь на которое, вы сможете привлечь его на свою сторону. Акцентируйте главные преимущества вашего предложения с помощью фраз: "Для вас это означает...", "Это облегчает вам...", "Благодаря этому вы можете...", "Это повышает, укрепляет, способствует..." и др.

Используйте наглядные примеры, чтобы сделать свои доводы более убедительными. Излагая свою точку зрения, вы можете иллюстрировать ее графиками и диаграммами, слайдами, компьютерными моделями и фотографиями. Подкрепляйте свои слова тут же сделанным чертежом, схемой или рисунком, чтобы растолковать трудные понятия или дать новую информацию. На схеме можно наглядно показать две отличающиеся друг от друга ситуации, например: "Вот как передаются статистические данные сейчас, а вот как это будет выглядеть при новой модели...". Кроме того, сделанные во время деловой беседы наброски и рисунки облегчают вам ее последующий анализ и помогают обдумать дальнейшие шаги по реализации намеченной цели.

Стройте свою речь таким образом, чтобы вызвать картинку перед внутренним взором вашего оппонента, используйте визуальные глаголы, образы и метафоры. Например, если вы скажете: "Давайте представим, как будет выглядеть наш рабочий день, если мы поставим новую программу...", ваши доводы будут звучать убедительнее. При этом рекомендуется сопровождать свою речь жестикуляцией, иллюстрирующей ожидаемые перемены.

Создавайте своими аргументами позитивную картину будущего для оппонента, ощущение удачи в случае, если он воспользуется вашим предложением. Пусть он мысленно представит идеальную, сложившуюся в результате использования вашего предложения ситуацию.

Используйте обороты речи, обладающие силой внушения. Вот, например, сравните два сообщения: "я отдохнула на Черноморском побережье" и "я роскошно отдохнула на Черноморском побережье". Когда читаешь вторую фразу, невольно возникает образ уютного ресторана на берегу теплого моря или дорогого гостиничного номера. Чаще включайте в свою речь слова "вместе", "совместно".

Сравнения, если они увязаны с интересами оппонента, прибавляют весомости к вашим доводам. Если же они опираются только на вашу точку зрения, то теряют свою убеждающую силу. Позвольте вашему собеседнику самому участвовать в процессе построения сравнений. Это можно сделать с помощью фраз: "Давайте вместе сравним эти модели", "Сравните, какая программа удобнее...", тем самым вы побуждаете оппонента к активному участию в поиске приемлемого решения. Чем больше инициативы он проявляет, тем больше вовлекается в ваше предложение и тем меньше будет возражать против него.

Понимание. Теперь необходимо добиться максимального понимания вашей позиции. На ее изложение вам отводится около пяти минут – столько времени вы сможете удерживать внимание вашего собеседника. Затем необходимо включить оппонента в диалог. Так как диалог, во-первых, позволяет без эмоций и оценок прояснить позиции сторон, во-вторых, удерживать внимание собеседника, в-третьих, вовлечь его в поиск решения, в-четвертых, снизить сопротивление оппонента, поскольку в этом случае он тоже принимает участие в выработке решения. Диалог – это разговор о существе дела, это обмен вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

Для активного диалога необходимо задавать оппоненту вопросы, направленные на прояснение сути дела и поиск варианта решения: "Что вы об этом думаете?", "Каково ваше мнение по этому поводу?". При помощи таких

вопросов можно "расшевелить" даже безынициативного или скептически настроенного оппонента. Задавайте их до тех пор, пока не проясните ситуацию, намерения и интересы вашего собеседника. После этого вы можете вместе с ним заняться поиском приемлемого решения проблемы.

Принятие. Для этого мотивируйте партнера активно участвовать в поиске наилучшего решения. Просите его, например, описать свое видение ситуации ("Что, с вашей точки зрения, следовало бы делать?", "Как вы смотрите на такое предложение?"), представить сделанные им расчеты, касающиеся ожидаемых результатов, или обратитесь к нему как к специалисту в своей области, чтобы выяснить его позицию, его вариант возможного решения. Чем активней ваш оппонент участвует в выработке решения, тем меньше он будет сопротивляться его принятию. Не давите на собеседника, не давайте ему непрошенных советов.

Используйте словесное одобрение тех слов партнера, которые позволяют вам приблизиться к своей цели: "Да-да", "Так-так", "Вы совершенно правы...", "Верно", "То, что вы сейчас сказали, действительно очень важно". Так вы сможете направлять вашу беседу в нужное русло. Поддерживайте каждую удачную идею, подхватывайте ее и стройте на ней свою аргументацию. Пусть ваша идея будет доработкой идеи оппонента.

Излагая свою позицию, воспользуйтесь методом Сократа. Каждый свой довод начинайте со слов: "Согласны ли вы с тем, что...". Если ваш оппонент отвечает утвердительно, можно переходить к следующему аргументу. Если партнер отвечает отрицательно, используйте выражение: "Простите, я не совсем удачно сформулировал свою мысль. Согласны ли вы с тем, что..." и так далее до тех пор, пока ваш оппонент не согласится со всеми вашими доводами и с предлагаемым решением в целом. При этом не рекомендуется заменять эти фразы вопросами типа: "А

почему вы не согласны?" или "Почему вы возражаете против очевидного?" Излагая свои аргументы, не спорьте со своим оппонентом, используйте при необходимости прием "условное согласие". Сущность его заключается в том, что вы изначально соглашаетесь с доводами оппонента, используя для этого следующие выражения: "Да, понимаю вас", "Согласен, это действительно существенный момент", "Хорошо, что вы заговорили об этом", "Да, такой вопрос часто возникает" и т. п. Данные выражения снимают психологические барьеры недоверия в общении с вашим оппонентом, сглаживают конфронтацию во взглядах, способствуют сотрудничеству в поиске решения проблемы. После этого, используя союзы "Поэтому", "Именно поэтому", "И все же", озвучьте свой аргумент. После условного согласия и шаблонных слов он прозвучит мягче, снимет напряжение и отодвинет на второй план спорные моменты.

Важно избегать союза "НО", т. к. этот союз настраивает вашего оппонента на сопротивление и спор. Когда вы говорите "НО", он слышит: "Я считаю, что вы не правы". Неудивительно, что у него пропадает охота слушать вас дальше. Оппонент будет более восприимчив, если вы сначала признаете его точку зрения, сказав "ДА", а затем введете свои соображения через союз "И": "Да, действительно, взаимоотношения очень важны для нас, и именно поэтому...".

Тема: Написать деловое письмо. Оформить визитку. Написать объявление о презентации.

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть.

Деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками. Грамотно составленное деловое письмо позволяет создать позитивный имидж организации.

Составление делового письма

1. Перед тем, как написать деловое письмо, подумайте, какого конечного результата вы хотите добиться: увеличить продажи, ускорить процесс оплаты, предложить сотрудничество, предъявить претензии, поздравить, пригласить и другое. В соответствии с этим и составляйте деловое письмо, стараясь максимально подчеркнуть свою цель.
2. Оформление делового письма осуществляется на фирменном бланке компании, где должно быть указано наименование организации, адрес месторасположения, контактные телефоны, возможно e-mail, сайт, логотип.
3. Деловое письмо необходимо печатать с использованием полей: левое поле должно быть не менее 3 см (для подшивки документов), справа – не менее 1,5 см.
4. Шапка делового письма должна содержать наименование компании-получателя с указанием

- ФИО и должности лица-получателя (в правом верхнем углу).
5. В левом верхнем углу под шапкой делового письма указывается дата написания и регистрационный номер (исходящий). Если деловое письмо является письмом-ответом, то необходимо указать, на какой документ отвечает это письмо.
 6. По мере необходимости после даты и номера документа указывается его заголовок.
 7. Деловое письмо должно содержать обращение к получателю письма.
 8. В конце делового письма должна присутствовать подпись отправителя (ФИО, должность, подпись).
 9. Для официальной деловой переписки обычно применяют шрифт Times New Roman с 12-м размером шрифта и одинарным интервалом.

Задание. Написать деловое письмо.

Изучите представленные ниже образцы деловых писем и разработайте 2 собственных варианта любых видов делового письма.

Пример 1

Уважаемый Андрей Павлович!

Хочу поблагодарить Вас за теплый прием, гостеприимство и увлекательную культурную программу, оказанную нам во время визита.

Уверен, что состоявшиеся переговоры поспособствуют укреплению и дальнейшему развитию доверительных партнерских отношений.

Передайте также благодарность всем тем, кто участвовал в организации и проведении нашей встречи.

С уважением,
Директор ООО «Берег»

Соколовский
С. С. Соколовский

Пример 2

Образец благодарственного письма за сотрудничество

ООО «Реал» выражает глубокую признательность и искреннюю благодарность ОАО «МебельОпт» за качественную и своевременную поставку мебели в 2012 году.

Стабильные отгрузки позволили нам бесперебойно осуществлять свою деятельность и привлечь постоянных клиентов.

Выражаем уверенность в сохранении сложившихся дружественных отношений и надеемся на дальнейшее взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

Директор ООО «Реал»

Ягудин

В.В. Ягудин

Юго-Западное окружное
управление образования г. Москвы
Детский сад №1586

Мэрия Москвы
Отдел писем
Тверская, 13, г. Москва, 101000

Мичуринский проспект, д. 22
г. Москва, 119603

23.05.2003 № 46
На № 184-16-129 от 06.05.2003

Департамент поддержки и развития малого предпринимательства письмом за подписью зам. директора департамента Сверчкова А.В. уведомил руководство детского сада о том, что в связи с развитием предпринимательства здание детского сада № 1586 должно быть передано для технических нужд департамента.

В данном районе детских садов осталось мало, не все дети могут посещать детские дошкольные учреждения.

Прошу разобраться в данном вопросе.

Директор

О.А. Абрамова

Васильева
932-12-18

Визитная карта. Как правильно использовать визитку для того, чтобы привлечь больше внимания к себе и найти с помощью визитки клиента?

Размер визитки. В современном мире визитки более менее стандартизировались и размер обычной визитки стал по ширине 90, в длину 50 мм. Не рекомендуется выходить за эти размеры, а еще иногда даже на 0,5 мм меньше делать.

Материал визитной карты.

Самый обычный материал - плотная мелованная бумага. Есть разные материалы

- пластик, картон, дерево, металл, стекло и много других разных материалов. Обычно креативные,

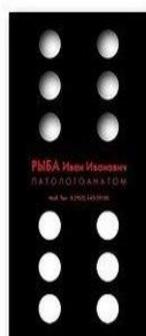
творческие люди используют такие визитки. Например, бизнес - производство редких изделий из кожи на заказ, визитные карточки сделаны из кожи - они необычны и вряд ли человек их потеряет.

Обычные же деловые визитки из толстой мелованной бумаги.

Оформление

визитки. Визитки бывают личные, рекламные. И те и другие работают хорошо, но отличаются по оформлению.

Если мы используем свою личную визитную карточку, то по всем правилам делового этикета на ней обязательно нужно указывать свою организацию, должность, Фамилию,



имя и отчество, контактный телефон и e-mail, указать название своего сайта, адрес, виды предоставляемых услуг или реализуемых товаров.

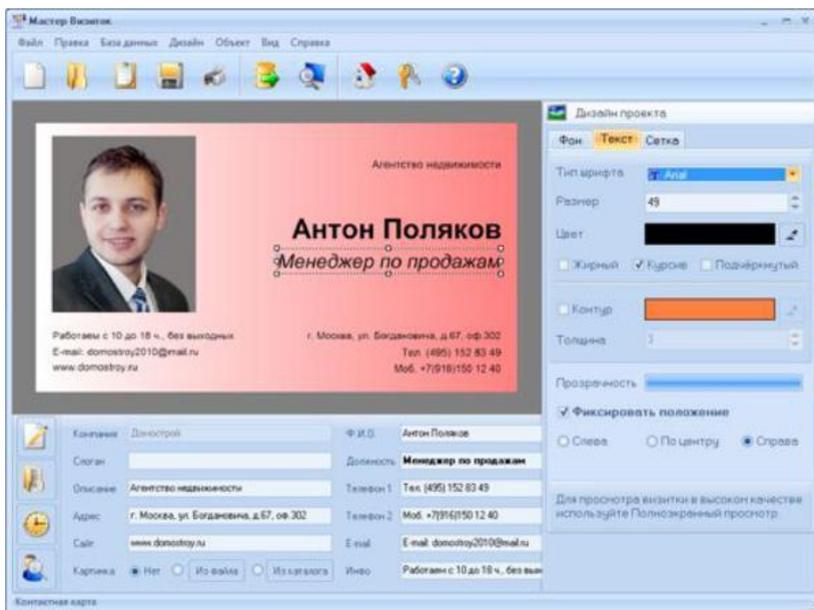
В первую очередь человек, которому вручают визитку, смотрит на графическое оформление - это может быть простой градиент или один цвет и Ваши данные. Или красивая картинка и Ваши контакты. А может быть просто белая и логотип Вашей организации. Картинка должна вызвать в голове у человека образ, ассоциацию для того, чтобы сразу понять то, чем Вы занимаетесь.

Задание. Оформить визитку.

Изучите представленные образцы визиток и разработайте 2 собственных варианта любых видов визиток.



*В качестве рекомендации, для разработки и оформления можете использовать программу **Мастер визиток**.*



Написать объявление о презентации.

Непременным атрибутом становления фирмы, ее утверждения на внутреннем и международном рынке в последние годы стала презентация. Воздействие презентации, как и первого впечатления, обычно бывает глубоким. Ее успешное проведение во многом определяет успех дальнейших переговоров с партнерами. Извещения о презентациях даются в средствах массовой информации.

Объявление о презентации

*«Стелла групп» приглашает на презентацию
В ПРОГРАММЕ: знакомство с производством и традициями предприятия, выступления специалистов, демонстрация фильмов по специальной технике; банкет.*

«Стелла групп» Ваш надежный партнер в торгово-экономическом сотрудничестве!

***Начало - в 17.00 Адрес проведения:
Вход - по пригласительным билетам.
Телефоны для справок:***

А вот еще одно объявление о презентации:

УВАЖАЕМЫЕ ГОСПОДА!

Фирма приглашает принять участие в традиционной ежегодной презентации нашей фирмы. В этом году мы представим Вашему вниманию

Презентация фирмы будет транслироваться по телевидению - в качестве подарка всем друзьям и постоянным партнерам фирмы мы разместим их рекламу в шоу-программе! Презентация состоится.....

Пригласительные билеты можно заказать по телефону

Фирма приглашает вас к сотрудничеству в области.....

Для того чтобы презентация была успешной, к ее проведению необходимо привлечь профессионалов.

Вначале определяются место и сроки проведения презентации.

Затем разрабатывается ее сценарий (программа). Время проведения презентации обычно ограничивается 1,5-2 часами. Презентации лучше всего проводить после обеда, примерно с 15 часов, с тем чтобы после нее можно было организовать коктейль или фуршет (17.00-19.00). Обычно открывает презентацию и ведет один из руководителей внешнеэкономической службы предприятия. Он также представляет руководителей всего предприятия. Затем можно показать фильм (10-15 минут) и сделать сообщение о деятельности предприятия, его экспортных возможностях (не более 30 минут).

Оставшееся время отводится ответам на вопросы.

Задание. Разработайте объявление о презентации.

Изучив примеры объявлений о презентации, разработайте вариант, который смотивирует присутствовать партнеров и коллег на вашей презентации (укажите преимущества присутствия на вашей презентации).

Тема: Анализ конфликтной ситуации с точки зрения определения типа конфликта, структуры, причины и нахождение путей выхода из конфликта. Изучение собственной стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть.

Анализ конфликтной ситуации.

Основой любой организации являются люди (трудовой коллектив), и без их функционирования организации невозможно. Совокупность объектных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами.

В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Конфликт в организации - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или в межорганизационном пространстве.

Типы конфликта.

В зависимости от того, кто выступает в качестве оппонента (наше внутреннее «я», другой человек, группа и т. д.), различают четыре **типа конфликтов**:

1. Внутриличностный.
2. Межличностный.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.

Структуры конфликта.

Под **структурой** любого объекта понимается совокупность его частей, устойчивых связей и всего того, что составляет его целостность.

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1) **объект** конфликта не всегда лежит на поверхности, чаще он скрыт от участников конфликта, но является центральной составляющей конфликтного взаимодействия. Конфликт может быть разрешен, только если объект четко определен.

Неверное понимание объекта конфликта или его подмена усугубляют конфликтную ситуацию. Конфликт имеет причину и возникает по поводу не удовлетворения какой-то потребности, иногда эту причину или повод считают объектом конфликта.

Человек будет стремиться удовлетворить эту потребность через ценности. **Ценность** – это объект конфликта. Выделяют социальные, материальные, духовные ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие стороны;

2) **предметом** конфликта выступает противоречие, которое присутствует на протяжении всей конфликтной ситуации. Наличие противоречия заставляет оппонентов вступать в борьбу. Противоречие конфликта бывает объективным и воображаемым и проблемным для конкретного субъекта;

3) **участники конфликта** – это люди, которые вовлечены в конфликтную ситуацию. **Виды участников по форме:**

- отдельная личность;
- социальная группа;
- организация;
- государство.

Выделяют основных и второстепенных участников. Среди основных противоборствующих сторон можно определить инициатора. Среди второстепенных – подстрекателей, организаторов. Эти лица не участвуют в конфликте напрямую, но способствуют развитию конфликта, вовлекают новых участников. От того, какую поддержку у окружающих имеет участник конфликта, какими связями, ресурсами, возможностями обладает, зависит степень его влияния и силы в конфликте. Индивиды, поддерживающие ту или иную конфликтующую сторону, образуют группу поддержки. На этапе разрешения конфликта могут появиться третьи лица – независимые посредники, которые помогают устранить противоречие. Привлечение судей, профессиональных медиаторов способствует ненасильственному разрешению конфликта;

4) **социальнопсихологические условия и социальная среда**, в которой разворачивается конфликт. Среда выступает помогающим или мешающим фактором для оппонентов и для медиаторов, так как способствует пониманию целей, мотивов, зависимостей, движимых участниками.

Характер конфликта зависит от субъективного восприятия конфликта (или образа конфликта). **Выделяют три уровня субъективного отношения:**

- 1) представление о самих себе;
- 2) восприятие других участников конфликтной ситуации;
- 3) понимание образа внешней среды.

Причины конфликта.

Наиболее общими причинами **конфликтов** являются:

- разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения;
- неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях (одни — управляют, другие — подчиняются);
- разлад между ожиданиями и поступками людей;
- недоразумения, логические ошибки и вообще семантические трудности в процессе коммуникации;
- недостаток и некачественность информации;
- несовершенство человеческой психики,
несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

Универсальный источник конфликта состоит в несовместимости претензий сторон из-за ограниченности возможностей их удовлетворения.

Нехватка средств к существованию является центральным звеном всех экономических конфликтов. Разумеется, **при удовлетворении всех потребностей людей конфликтов бы не было. Но, тогда остановилось бы и само развитие общества.** Жизнь соткана из противоречий, которые лежат в основе любого конфликта.

Нахождение путей выхода из конфликта.

Существуют прямые и косвенные методы гашения конфликта.

Прямые методы.

Прямые методы гашения конфликтов широко распространены. Вот их примерный и краткий перечень.

1. Руководитель поочередно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом он пресекает любую попытку

очернения одного человека другим и требует только фактов, а не эмоций. «Все плохое, что вы хотели бы сказать об Иване Ивановиче, надо говорить при нем, а не за глаза. Я еще предоставлю вам такую возможность». Далее руководитель насколько это удастся, уточняет факты. Как только он, независимо от суждений самих конфликтующих, приходит к определенному решению, он вызывает обоих, просит их в его присутствии высказать все, что они считают нужным, прерывает нередко вспыхнувшую при этом ссору между ними и объявляет им свое решение. Оно может оказаться в пользу одного либо не в пользу обоих; в любом случае руководитель прям, деловит и обосновывает на авторитете этических традиций и официальных установлений, существующих в нашем обществе. Его решение служит сигналом: инцидент исчерпан, и возвращаться к нему – значит отнимать время и энергию у занятых людей.

2. Руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг к другу при группе, на собрании. Последующее решение он принимает на основе выступлений участников собрания по данному вопросу, и теперь это решение объявляется недовольному (или обоим, если оба недовольны) от лица группы, т.е. как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии.

3. Если конфликт, несмотря на указанные меры, не утихает, руководитель или педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (одного из них, либо обоих): от повторных критических замечаний (с глазу на глаз и при группе) до административных взысканий (коль скоро конфликт наносит ущерб учебному процессу).

4. Если и это не помогает, руководитель изыскивает способ развести конфликтующих (по разным группам, факультетам и т.д.).

Очень часто бывают ситуации, когда участники конфликта, студенты или преподаватели, будучи людьми самостоятельными и принципиальными, под влиянием прямых мер гашения конфликта меняют или смягчают свои враждебные установки в отношении друг друга, помогая коллективу тем самым вернуться к здоровой «психологической атмосфере» совместной деятельности. Бывают, однако, и обратные случаи, когда прямое давление руководителя или группы на враждующих людей лишь «загоняют вглубь» их взаимное ожесточение. Выражаясь языком медиков, «болезнь» в подобных ситуациях не излечивается, а переходит в хроническую форму.

Поэтому более эффективными оказываются подчас косвенные методы гашения конфликта – приемы, в немалом количестве накопленные в практике психотерапевтов и психологов.

Косвенные методы гашения конфликтов (психокоррекция общения)

- Принцип выхода чувств.
- Принцип «эмоционального возмещения».
- Принцип «авторитетного третьего».
- Принцип «обнажения агрессия».
- Принцип «принудительного слушания оппонента».
- Принцип «обмена позиций».
- Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих.

Изучение собственной стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)

Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. (Методика Томаса):

Инструкция:

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Стимульный материал (вопросы).

1

А) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

2

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

4

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5

А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6

А) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б) Я стараюсь добиться своего.

7

А) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

8

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9

А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10

А) Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

12

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14

А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15

А) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16

А) Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18

А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б) Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20

А) Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21

А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22

А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

Б) Я отстаиваю свои желания.

23

А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя

ответственность за решение спорного вопроса.

24

А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б) Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

25

А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

27

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30

А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Ключ к тесту Томаса типы поведения в конфликте:

№	Соперничество (Конкуренция)	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А

2	Б		А		
2		А		Б	
3			Б		А
2	А				Б
4					
2		Б	А		
5				А	Б
2	А	Б			
6			А	Б	
2					
7					
2	А				
8			А	Б	
2		Б			А
9					
3					
0					

Обработка и интерпретация результатов теста:

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас применял двухмерная модель регулирования конфликтов. Основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт; и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Пять способов урегулирования конфликтов.



Соответственно этим двум способам измерения К. Томас выделял следующие способы регулирования конфликтов: Соревнование (конкуренция) или административный тип, как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Приспособление (приспосабливание), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

Компромисс или экономический тип.

Избегание или традиционный тип, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Он полагал, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. При таких формах поведения как конкуренция, приспособление и компромисс или один участник оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают оба, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Другие специалисты убеждены, что оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если ваш

результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие - сильно - выше 7 баллов.

Формулы, для прогнозирования исхода конфликтной ситуации:

А) Соревнование + Решение проблемы + 1)2
Компромисса

Б) Приспособление + Избегание + 1)2 Компромисса
если сумма А > суммы Б, шанс выиграть конфликтную ситуацию есть у вас

если сумма Б > суммы А, шанс выиграть конфликт есть у
вашего оппонента.

На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают уже предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, то есть могут достаточно хорошо прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет им расширить сферу применяемых тактик и стилей поведения с "коррекцией" на особенности оппонента. Таким образом, действия оппонентов становятся в известной мере взаимообусловленными, что позволяет оказывать на них влияние.

Существование выше перечисленных источников или причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако, даже при большой возможности конфликта стороны могут не захотеть вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель и мешает другой стороне делать то же самое. Здесь необходимо

управление конфликтом. В зависимости от того, насколько эффективным оно будет, последствия конфликта станут функциональными или дисфункциональными. Это в свою очередь повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, то есть быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации.

Последствия конфликтов для организации:

1. Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
2. Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
3. Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
4. Эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый "синдром покорности" — страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности.
5. Улучшаются отношения между людьми.
6. Люди перестают рассматривать наличие разногласий как "зло", всегда приводящее к дурным последствиям.

Основные дисфункциональные последствия конфликтов:

1. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.
2. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
3. Представление о противоположной стороне как о "враге", о своей позиции - как об исключительно положительной, о позиции оппонента - только как об отрицательной.

4. Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.
5. Убеждение, что "победа" в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
6. Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлечённых в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. **Соперничество** (соревнование, конкуренция) - как стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. **Приспособление**, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. **Компромисс**.
4. **Избегание**, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. **Сотрудничество**, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Краткая характеристика типов разрешения конфликта
Человек, использующий стиль **конкуренции** (соперничества), активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путём. Он не

заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль **избегания** означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.д.), игнорирование её, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

Приспособление - это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю **сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идёт их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество - самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля **компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путём торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне - один уступает

в чём-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идёт не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 16,7% до 23,4%. Если Ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 16,7%, другие - сильно - выше 23,4%.

Задания

Задание 1. Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

1	Рвется в спор	7654321	Уклоняется от спора
2	Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения	7654321	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
3	Считает, что добьется своего, если будет возражать	7654321	Считает, что проиграет, если будет возражать
4	Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7654321	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов

5	Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента	7654321	Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов
6	Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7654321	В напряженной обстановке чувствует себя не ловко
7	Считает, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
8	Не уступает в спорах	7654321	Уступает в спорах
9	Считает, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта
10	Если взрывается, то считает, что без этого нельзя	7654321	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины

Оценка данных

1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтные ситуации.

2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов — о высокой, 50 баллов — о выраженной конфликтности. Сумма 11 — 15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.

3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку данную вам другими. Сделайте выводы.

Определение психологического климата группы

Задание 2. Психологический климат на этом уровне отражает сложившиеся в группе отношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни.

Психологический климат складывается за счет эмоционального группового состояния, которое отличается большим динамизмом, изменчивостью.

Простейшая методика определения климата группы — ответ на вопрос: С каким цветом у вас ассоциируется пребывание в коллективе?

Красный	Восторженное настроение
Оранжевый	Радостное
Желтый	Светлое, приятное
Зеленый	Спокойное, уравновешенное
Фиолетовый	Тревожное, напряженное
Черный	Уныние, полное разочарование, упадок сил

Тема: Изучение этикетных норм поведения в общественных местах.

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть

К великому сожалению, сегодня мало кто знает, как правильно вести себя в общественных местах. Редко люди пропускают друг друга вперед или у двери говорят с улыбкой: «Проходите, пожалуйста». Лишние церемонии не приняты. По традиции мужчина должен пропустить вперед женщину, младший обязан уступить дорогу старшему, а подчиненный - начальнику. Если идут два человека одной возрастной группы, первым проходит тот, кто ближе к двери.

Суть правил поведения в общественных местах можно выразить одной фразой: относитесь к окружающим так, как хотите, чтобы они относились к вам. Иными словами, не нужно делать ничего, что не понравилось бы нам самим.

Поведение каждого человека должно быть таким, чтобы никто не испытывал от него дискомфорта. Мы не должны быть в тягость никому, не должны никого оскорблять или унижать. Если вести себя именно таким образом, это и означает проявлять хорошие манеры, быть учтивым. Причины, породившие большинство принятых сегодня норм поведения, в основном ушли в прошлое. Это касается главным образом взаимоотношений между мужчиной и женщиной

Задание 1.

Сформулируйте и запишите основные требования (не менее 10) к нормам поведения в общественных местах. Для этого можете воспользоваться следующим материалом:

Основы этикета достаточно просты:

- 1. культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов;*
- 2. элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.;*
- 3. культура общения, которая предполагает умение грамотно выстроить общение с партнерами (коллегами, начальниками, подчиненными, клиентами и пр.);*
- 4. это культура переговоров, аргументации и пр.*

Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют также немаловажное значение при обращении людей друг с другом. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать предмет о котором говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах и в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом и уместно одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и который всегда ведет себя соответственно ситуации. Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство – это улыбка.

В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Задание 2.

Вспомните и запишите, какие законы и законодательные акты отражают нормы поведения в общественных местах.

Тема: Создание модели имиджа делового человека

Цель: формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

Теоретическая часть

В наш технический век средства постепенно вытесняют живое важно умение понравиться людям, можно в чем-то убеждать. Без (т.е. умения душевно расположить к проблемы не решить.

Выделяются две значительные

Ценностная — связана с тем, управленца создается ореол личность становится социально раскованной в проявлении своих симпатии к окружающим,

терпимости и такта. В итоге человек становится гораздо увереннее в себе, всегда находится в приподнятом, «мажорном» настроении;

Технологическая — созданный привлекательный образ позволяет быстро войти в нужную социальную среду, привлечь к себе внимание, установить доброжелательные отношения с окружающими. Аудиторию можно отвлечь от недостатков человека с помощью «правильных» макияжа, дизайна одежды, аксессуаров, прически и т.п. Привлекательный имидж невольно притягивает к себе людей.

Английское image означает «образ, изображение», но современное понятие «имидж» означает непосредственно или сознательно создаваемое **визуальное впечатление** о личности или социальной структуре.

Составляющие имиджа делового человека — это его внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи, его деловые качества. У человека есть всего четыре секунды, чтобы произвести первое впечатление на партнера, и поэтому он должен показать себя так, чтобы сформировать у партнера свой положительный образ, иначе уже не придется рассчитывать на успех.

В деловом общении часто «по одежке встречают, а по уму провожают»: именно одежды начинается восприятие другого человека, после чего рождается эмоциональное отношение к нему, влияющее на общее впечатление о человеке, складывающееся в ходе дальнейшего общения.

Задание 1. Ответьте на вопросы

Упражнение: «Общественное мнение»

Теория цвета, простые методики определения своего цветотипа и правила подбора цветов, подходящих именно Вам. Какой цвет поможет с первого взгляда расположить к себе собеседника?

Тест на цветотип + Упражнение: «Мои цветовые двойки и тройки»

Формирование рационального гардероба. Алгоритм подбора одежды. Какие вещи у Вас должны быть обязательно? Как одеться так, чтобы выглядеть строго, элегантно, надежно, профессионально?

Задание 2. «Гардероб делового человека»

Американский экономист Стэнли Болдуин в 1960-х гг. ввел понятие «имидж» в деловой оборот и обосновал его полезность для процветания бизнеса

массовой коммуникации общение, поэтому особенно только после этого их привлекательного имиджа себе человека) этой

функции имиджа:

что вокруг личности привлекательности и эта востребованной, лучших качеств —

доброжелательности,

1. Какие формы выглядят жёстко и статусно, а какие мягко и романтично (рис. Ниже)?



2. Как добиться того, чтобы Ваше поведение соответствовало Вашему внешнему виду и «поддерживало» желаемый образ? Подберите в интернете фото иллюстрирующие ваш образ.

Контрольная работа № 1

Тема: Структура, средства и виды общения

Цель: повторить основные понятия данной темы. Сформировать понятийный аппарат дисциплины.

Выбрать из представленных любых 5 вопросов и подготовь информацию по ним

1. Дайте характеристику общению и деятельности. Что является результатом общения и деятельности?
2. Что представляет собой деловое и неделовое общение?
3. Перечислите и дайте характеристику всем функциям общения.
4. Какие существуют виды общения в зависимости от биологических и социальных потребностей?
5. Что представляет собой вербальное и невербальное общение?
6. Как можно классифицировать деловое общение в зависимости от содержания?
7. Какие виды делового общения в зависимости от целей и типов психологического воздействия принято выделять?
8. Какие формы делового общения вы знаете?
9. Какие стороны входят в структуру общения?
10. Что характерно для коммуникативной стороны общения?
11. Какие существуют барьеры в общении и почему они возникают?
12. Что представляет собой личная пространственная территория и какие зоны можно в ней выделить?
13. Дайте характеристику перцептивной стороны общения.
14. На что и в какой степени мы обращаем внимание при первой встрече с человеком?
15. Какие выделяют закономерности формирования первого впечатления?
16. Какие знаки во внешности другого заставляют работать ту или иную схему формирования первого впечатления?
17. Какого человека мы считаем привлекательным?
18. Что представляет собой стереотипизация и какие существуют эффекты в процессе действия её механизма?
19. Какую информацию несут нам глаза человека?
20. Кого называют визуалами, аудиалами и кинестетиками? По каким признакам можно отнести человека к представителям одной из этих групп?
21. Дайте характеристику эмпатии, аттракции, рефлексии, казуальной атрибуции.
22. Как можно понять внутренний мир человека по внешним проявлениям?
23. Дайте определение эмоциям, чувствам, аффектам.
24. Что такое стресс и как можно им управлять?

Контрольная работа № 2

Тема: Конфликты в деловом общении.

Цель: определить свою склонность к конфликтам. Обозначить основные факторы в формировании конфликтной ситуации. Научиться предупреждать конфликты, опираясь на знания.

Тест

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:

- а) избегаете вмешиваться;
- б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании (совещании и т. д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?

- а) Нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который кажется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) Если другие вас поддержат, то да;
- б) вы обязательно будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) Только, если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Вы стоите в очереди. Кто-то пытается пролезть вперед. Ваши действия?

- а) Возмущаетесь в душе, но молчите;
- б) открыто высказываете негодование;
- в) проходите вперед и начинаете наводить порядок.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

а) Выделите положительные стороны работы и предложите предоставить возможность продолжить ее;

- б) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- в) вы станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте: близкий вам человек говорит вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

- а) Одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь безвкусная;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь из-за этого.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

а) Думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?";

- б) делаете замечание;
- в) если это происходит в общественном месте, то вы их отчитаете.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;

- б) просите, чтобы он еще раз посчитал сумму;

в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности, не следит за уборкой в комнатах, за разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

а) Да, но полагаете, что если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят;

в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале - уборщицах, официантах.

11. Вы спорите с вашим братом-подростком и убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку?

а) Нет;

б) разумеется, признаете;

в) какой же у вас авторитет, если вы признаете, что были неправы?

12. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:

а) не замечаете такой пустяк;

б) молча возьмете солонку;

в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.

13. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:

а) с возмущением посмотрите на обидчика;

б) сухо сделаете замечание;

в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.

14. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:

а) промолчите;

б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;

в) устроите скандал из-за пустой траты денег.

15. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?

а) Постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;

б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Каждый ответ "а" оценивается в 4 балла; "б" - в 2 балла; "в" - в 0 баллов.

От 42 до 60 баллов - вы тактичны, не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 22 до 40 баллов – о вас говорят, что вы – конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении. И вас за это уважают.

20 и менее баллов – вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать "любителем поскандалить"? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Контрольная работа № 3.

Тема: Этикет делового общения.

Цель: повторить основные понятия данной темы. Сформировать понятийный аппарат дисциплины.

Выбрать, из представленных, 5 любых вопросов и подготовить информацию по ним

1. Что представляет собой процесс подготовки и проведения деловой беседы?
2. Как подготовить и провести эффективное деловое совещание?
3. Как проводят пресс-конференции?
4. С какой целью проводят переговоры и какие этапы проведения переговоров можно выделить?
5. Как проводят презентации?
6. Какие виды деловых приемов существуют и в чем их отличие друг от друга?
7. Как произошло слово «этикет»? Какова история формирования этикета? Где зародился этикет?
8. Какие виды этикета существуют?
9. Как вести себя в служебных отношениях руководителю, подчиненному, женщине согласно правилам этикета?
10. Как правильно отмечают дни рождения сотрудников, как этично поздравлять руководителя с днем рождения?
11. Какие существуют правила для подарков сослуживцам, руководителям, подчиненным?
12. Каковы основные составляющие этикета письменного общения?
13. Какие виды писем существуют и чем они отличаются друг от друга?
14. Что представляет собой сетевой этикет?
15. Каковы правила этикета общения по электронной почте? Длина, содержание, формат письма, ответы, подписи.
16. Каковы правила телефонных разговоров? Когда звоните вы, когда звонят вам, если вы звоните на мобильный, если вы звоните сослуживцу домой, если вы звоните в справочные службы?
17. Каковы правила разговоров по служебному телефону?
18. Что такое dress-code и зачем его надо соблюдать?
19. Какие требования предъявляются к мужским аксессуарам?
20. Как следует одеваться на дневные встречи, на встречи переходного времени, на вечерние встречи?

Зачет по курсу

Итоговый тест

Цель: провести контроль знаний по предмету «Деловая культура» и оценить знания обучающихся.

Задание:

Выполнить тест

Инструментарий оценки:

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

№ п)п	Вопрос	Варианты ответов	Эталон ответа
1.	К свойствам общения относят:	1. Активность 2. Диалогичность 3. Социальность 4. Двойственность формы 5. Все ответы верны 6. Все ответы неверны	5
2.	Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д. называется	1. Коммуникация 2. Интеракция 3. Перцепция 4. Все ответы верны 5. Все ответы неверны	3
3.	Основными механизмами социальной перцепции являются:	1. Идентификация 2. Сопереживание 3. Аттракция 4. Эмпатия 5. Интерференция 6. Антиципация (ожидание чего-либо)	1,3, 4,9,

		7. Социальная рефлексия 8. Влечение 9. Каузальная атрибуция 10. Суггестия.	
4.	К важнейшим социальным эмоциям, регулирующим характер межличностных отношений, обычно относят:	1. Смущение 2. Чувства 3. Зависть 4. Ревность 5. Мотивация 6. Застенчивость 7. Все ответы верны 8. Нет верных ответов	2
5.	Эффективное общение включает в себя следующие факторы:	1. Контактность 2. Общительность 3. Коммуникативная совместимость 4. Все ответы верны 5. Нет верных ответов	4
Верны или не верны следующие утверждения			
6.	через общение человек не может удовлетворить свои социогенные потребности.		Не верно
7.	общение выступает как важнейшее условие психического развития человека		Верно
8.	В условиях общения происходит существенное изменение работы памяти, внимания, воображения, восприятия, мышления, эмоций, воли, механизмов мотивации и всего поведения в целом		Верно
9.	В процессе восприятия человека человеком всегда возникают стереотипы и установки		Верно
10.	На восприятие людей помимо установок и стереотипов влияют предубеждения и предрассудки		Верно
11.	Эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная их самих, ни мотивов их поступков, называется предрассудками		Верно
12.	Основными стратегиями взаимодействия являются сотрудничество, избегание и компромисс		верно
13.	Приветствия и прощания являются функциями обозначения границ взаимодействия		Верно
14.	Привязанность отличается от дружбы тем, что имеет более близкую эмоциональную дистанцию		Верно
Закончите следующие фразы:			
15.	Общение с помощью речи называется...		вербальным
16.	Общение на основе неречевых средств называется...		невербальным
17.	Общение, регламентированное правилами, инструкциями, называется ...		деловым

18.	Общение, не имеющее нормативных ограничений и удовлетворяющее базовые потребности личности, называется...		неформальным
Установите соответствие :			
1.	Укажите, где наблюдение, а где – оценка? 1. Маленькая девочка плачет 2. Один сотрудник злится на другого 3. Учитель рад видеть ученика 4. Две подруги соряются 5. Женщина улыбается ребёнку		1, 5 наблюдение 2,3,4 оценка
2.	Установите последовательность фаз действия как главного содержания общения. 1 Фаза завершения – 2 Фаза побуждения – 3 Фаза непосредственного действия – 4 Фаза уточнения ситуации		2,4,3,1
3.	1 интеллект	1 ребёнок	1-3
	2 воля	2 родитель	2-2
	3 чувства	3 взрослый	3-1
4.	Установите соответствие между примерами и основными видами любви:		
	1 Сосредоточен(а) на благополучии любимого(ой), не стремится привязать его(ее) к себе, дает ему(ей) свободу выбора пути в жизни и спутников.	1 оптимистическая	1-2 2-4 3-3 4-1
	2 в объекте любви человек видит, прежде всего, свою собственность, которой хочет владеть единолично	2 бескорыстная	
	3 человек ищет в ней подтверждения своих установок, сексуальных потребностей; доминирует страх потери	3 пессимистическая	
	4 трезвая оценка, полное принятие партнера, нет двойных стандартов	4 собственническая	

Список используемой литературы:

1. Психология делового общения и управления.

- Л.Д. Столяренко ГРИФ.-М. Феникс, 2009.
2. Профессиональная этика и психология делового общения И.П. Кошечая, А.А. Капке ГРИФ.-М. Инфра-М 2009
3. Этика и психология делового общения (Сфера сервиса)
А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шердер ГРИФ.-М. Инфра-М. 2009