

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рябиченко Сергей Николаевич
Должность: Директор
Дата подписания: 14.03.2023
Уникальный программный ключ:
3143b550cd4cbc5ce335fc548df581d670cbc4f9

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И
МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«КРАСНОДАРСКИЙ МОНТАЖНЫЙ ТЕХНИКУМ»
(ГБПОУ КК «КМТ»)

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению практических работ
по учебной дисциплине ОП.06 Коммуникативный практикум
по профессии 08.01.25 Мастер отделочных строительных и декоративных работ

Рассмотрены на заседании

Протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Председатель _____ / _____

Утверждаю

Заместитель директора по учебной
работе ГБПОУ КК «КМТ»

Ж.Г. Рувина

« ____ » _____ 20 ____ г.

Методические рекомендации по выполнению практических работ предназначены для закрепления теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков и умений по программе учебной дисциплины ОП.06 Коммуникативный практикум составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины ОП.06 Коммуникативный практикум по профессии 08.01.25 Мастер отделочных строительных и декоративных работ

Организация разработчик: - государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Краснодарский монтажный техникум»

Составитель(и)
(автор(ы)): *Преподаватель Мирошникова Л.В.*

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических работ по учебной дисциплине ОП.06 Коммуникативный практикум в соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины по профессии 08.01.25 Мастер отделочных строительных и декоративных работ для студентов очной формы обучения.

В соответствии с рабочей программой ОП.06 Коммуникативный практикум на изучение учебной дисциплины предусмотрено 36 часов, из которых 34 часов на проведение практических занятий.

Цель проведения практических занятий: формирование практических умений, необходимых в последующей профессиональной и учебной деятельности.

Задачи:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам;
- формирование умения применять полученные знания на практике;
- выработка при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

В программу включено содержание, направленное на формирование у обучающихся общих компетенций (ОК), необходимых для качественного освоения ОПОП СПО:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 - ОК 10	<ul style="list-style-type: none">- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;- выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели;- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне её;- ориентироваться в новых аспектах учёбы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с её учётом;- эффективно взаимодействовать в команде;- взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;- ставить задачи профессионального и личностного развития.	<ul style="list-style-type: none">- теоретических основ, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;- методов и способов эффективного общения, проявляющихся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнёра по общению;- приёмов психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способов адаптации;- способов предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;- правил активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

Перечень практических занятий

Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Кол-во часов
Раздел 1 Сущность коммуникации в разных социальных сферах		
Тема 1 Коммуникативный процесс	Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель.	2
	Составление древа понятия «общение»	2
	Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации	2
	Технология коммуникации	2
Тема 2 Коммуникативная сторона общения	Семинарское занятие «Общение как инструмент современного специалиста»	2
	Нейтрализация стереотипов общения	2
	Индивидуально-типологические особенности личности человека.	2
	Особенности деловой коммуникации	2
Тема 3 Интерактивная сторона общения	Стили, принципы и средства общения	2
	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении	2
Тема 4 Перцептивная сторона общения	Составление плана публичного выступления	2
	Анализ типичных ошибок в публичном выступлении	2
Тема 5 Деловое общение	Психотренинг «Конструктивный конфликт»	2
	Психотренинг «Развитие уверенности в себе»	2
	Разработка критериев эффективности деловой беседы	2
	Определение лжи	2
Дифференцированный зачет		2
Итого		34

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Правила выполнения практических работ

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практического занятия, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практическому занятию Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет по практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец. Форма отчета – отчет выполняется в тетради для практических работ.

Критерии оценки результатов ответов на вопросы

- Ответ на вопрос несет значимую информацию;
- Ответ на вопрос четко и понятно сформулирован;
- Ответ поддается оцениванию;
- Ответ ориентирован на получение конкретного результата;
- Ответ на вопрос задает уровень качества знаний;

Ответ на вопрос соответствует полному результату ответа на поставленный вопрос и в полном объеме.

Результаты ответов должны быть:

понятными;

четко и ясно изложены;

оцениваемы.

Критерии оценки устных /письменных ответов:

Оценка «отлично» выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера.

Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дал ответа на вопросы; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы, работа выполнена меньше чем на половину. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы

Критерии оценки результатов тестирования

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Критерии решения ситуационных задач:

- оценка «отлично»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и примерами, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

- оценка «хорошо»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в

схематических изображениях и примерах, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

- оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос задачи дан правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и примерах, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

- оценка «неудовлетворительно»: ответ на вопрос дан не правильно. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, неумение привести примеры из жизни или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные (отсутствуют).

Критерии оценки практической работы

Оценка «отлично» Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.

Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

Оценка «хорошо» Работа выполнена обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимися основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1

Конструирование цели жизни. Технология превращения мечты в цель

Цель: формирование практических навыков по определению жизненных целей

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

1.Изучить краткие теоретические сведения

2. Выполнить тренинговые упражнения

Краткие теоретические сведения

Цель – это конечное желание, стремление, намерение чего-то достичь. В «Словаре русского языка» С.И. Ожегова говорится, что цель – это то, к чему стремятся, и то, что надо осуществить. Целью может являться как предмет, объект, так и действие.

Цель - виды, намерение, конец, мечта, идеал, стремление. С этой целью, на сей конец. Цель жизни, предмет сладчайших грез. (Словарь синонимов Русского языка)

Цель - филос., есть представление, которое человек стремится осуществить... Понятие цели есть продукт деятельности сознания и воли, субъективная форма волевой мотивации... (Малый энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона)

Цель - идеальное, мысленное предвосхищение результата деятельности и путей его достижения с помощью определенных средств.

Цели могут быть связаны:

-с желаниями, стремлениями.

- с намереньем.

- с образами и представлениями, «конструкциями» будущего.

- с волей и сознанием.

Цель - это то, что является основой любого действия и также является результатом.

Необходимо избегать отрицания в формулировке цели — наше подсознание плохо воспринимает операцию логического отрицания.

Принципиальная достижимость (конкретность). Это правило требует не столько научной обоснованности, сколько конкретности формулировки, которая должна четко описывать ожидаемый результат.

Достижение цели должно максимально зависеть от самого человека, т.е. она должна быть подконтрольна.

Экологичность, что означает отсутствие негативных последствий как для самого человека, так и для окружающих.

Проведение тренинговых упражнений.

1. Упражнения на прояснение ценностей.

Каждое из приведенных ниже упражнений выполняется в новой паре. Затем обсуждается в общем кругу. Упражнения занимают достаточно времени, поэтому могут быть проведены на нескольких занятиях.

Вопросы

Кто вы в ваши лучшие моменты?

Какие качества вы цените в друзьях?

Если бы вам предложили прожить один день в виде животного, какое животное вы бы выбрали? Что для вас существенного в жизни в роли этого животного?

Если бы вы строили дом, каким бы он был? Почему вы хотите иметь именно такой дом?

Чем это ценно для вас?

Пиковые моменты времени

Определите те особые пиковые моменты, которые приносили особенное удовлетворение .

Сконцентрируйтесь на конкретном «моменте», отбросьте детали.

Что важное произошло в тот момент? С какими ценностями соотносился тот момент?

Какие ценности сопутствовали вашей жизни на тот момент?

Необитаемый остров

Если бы вы попали на необитаемый остров...

Какие 5 музыкальных произведений вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Какие 5 предметов вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Какие 5 фильмов вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Каких 5 людей вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Обязательные потребности

Чего еще в жизни, кроме основных жизненных потребностей, вам необходимо достичь или иметь? Какие ценности должны безоговорочно присутствовать в вашей жизни, без которых вы лишились бы счастья?

Люди, которыми вы восхищаетесь

Вспомните трех человек, которых вы глубоко уважаете. Назовите по одному качеству каждого из них, которым вы восхищаетесь.

Радость и удовлетворение

Что в жизни доставляет вам наибольшую радость и удовлетворение и придает вам новые силы? В чем важность этих вещей?

2. Упражнение «Начинайте, представляя конечную цель».

Закройте глаза. Представьте себе, вы прожили длинную жизнь, вам исполнилось 60 лет. Вы пригласили на юбилей близких людей. В назначенный день собрались гости. Это ваши взрослые дети, родители, внуки, сослуживцы, с которыми вы работали, соседи, братья, сёстры, друзья. В этот день много забот, и вы сами немного задержались. И вот вы заходите в прихожую и слышите, что гости обсуждают вас, говорят какие-то слова. А теперь серьёзно задумайтесь о том, какие слова о себе и своей жизни вы бы хотели услышать от каждого выступающего. Каким мужем или женой, отцом или матерью предстанете вы в их выступлениях? Каким братом или сестрой, каким другом? Каким коллегой по работе? Какую оценку своего характера хотели бы запечатлеть в их памяти? Внимательно посмотрите на окружающих вас людей. Какой след хотели бы вы оставить в их жизни?

Прежде, чем мы продолжим далее занятие, посвятите несколько минут тому, чтобы записать свои ответы на поставленные вопросы, а также мысли и впечатления, возникшие у вас в связи с этим упражнением.

Далее идёт обсуждение. Что вы хотите реализовать в жизни, что сделать, чтобы ваша жизнь состоялась в вашем понимании?

Проанализируйте ценности, которые удалось выявить во время сегодняшней работы.

Ценности человека являются основой при формулировке стратегических целей.

Критерии оценки решения практических задач:

«5» - участие в решении всех ситуаций, отработка навыков

«4» - участие в занятии, но имеются логические ошибки

«3» - формальное участие в решении практических задач

«2» - пассивное присутствие, не участие в работе группы

Форма отчета – выполнение в рабочей тетради

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 2 **Составление древа понятия «общение»**

Цель: формирование практических навыков по составлению древа понятия «общение»

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

1.Изучить краткие теоретические сведения

2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Алгоритм построения «древа понятия» заключается в следующем:

- Формулирование цели и выделение ключевых слов.
- Выстраивание семантического поля с помощью словарей
- а) «Толковый словарь живого великорусского языка» в 4 тт. В.И. Даля;
- б) Словарь русского языка С.И. Ожегова;
- в) Словарь иностранных слов;
- г) и другие словари (энциклопедический, этимологический, синонимический, старославянского языка и т.д.) и формирование первого — общекультурного уровня «древа понятия».
- Выделение ключевых смыслов, конкретизирующих цель.
- Нахождение их значений и смыслов. Выстраивание второго ряда «древа». И так до более точного значения данного ключевого слова. На первом уровне самому автору становится понятно, насколько точно выбрано для исследования ключевое слово и поставлена цель. Если это сделано правильно, выбор ключевых слов обосновывается автором без затруднений, то в последующем «древо» приобретает некую прозрачность, движение мысли понятно без авторских комментариев. Количество выбранных ключевых

слов варьируется от 3 до 5. Повторяем эту процедуру- то есть выбираем ключевые смыслы (слова) и строим новые уровни «древа понятия». Общее количество уровней «древа» — от 3 до 5.

- Формирование выводного знания (рефлексия) по полученным благодаря «древу» смыслам.

построение «древа» понятий позволяет получить только первичное представление о сущности исследуемого явления, и потому требует дальнейшей работы и критического анализа соответствующей литературы.

Принцип построения «древа» понятий состоит в следующем:

- выбираете ключевое понятие (словосочетание) темы;
- найдите в словарях (философском, психологическом) определение понятия;
- из определения выберете ключевые понятия, в свою очередь, каждому из них найдите свое определение;
- вновь выберите ключевые слова и т.д.

Составьте схему, которая будет выглядеть следующим образом: Продолжать процесс построения «древа» понятий необходимо до тех пор, пока сможете дать рабочего определения основному понятию, четко выделив основные его признаки проявления. Чтобы дать определение понятию, то его нужно подвести под общее и указать отличительные признаки.



Рисунок 1 - Древо понятия «Общение»

Задание 1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2. Составить в рабочей тетради дерево понятия «Общение»

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 3

Виды и формы взаимодействия студентов в условиях образовательной организации

Цель: формирование практических навыков по взаимодействию в условиях образовательной организации

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания - решение ситуационных задач

Краткие теоретические сведения

Взаимодействие - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Главную особенность взаимодействия составляет причинная обусловленность, когда каждая из взаимодействующих сторон выступает как причина другой и как следствие одновременного обратного влияния противоположной стороны, что определяет развитие объектов и их структур. Сначала возникает взаимодействие, а потом уже, как его следствие, общественные и психологические отношения между людьми.

Взаимодействие студентов в техникуме предполагает их межличностные отношения. Понятие «межличностный» указывает не только на то, что объектом отношений выступает другой человек, но и на взаимную направленность этих отношений. Тем самым межличностные отношения отличаются от отношения к себе, отношения к предметам и др.

Понятие «межличностные отношения» акцентирует внимание на эмоционально-чувственном аспекте взаимодействия между людьми и вводит фактор времени в анализ общения, поскольку только при условии постоянной межличностной связи, путем непрерывного обмена личностно значимой информацией возникают и персональная

зависимость вступивших в контакт людей друг от друга, и их взаимная ответственность за сложившиеся отношения.

Общение студентов - это обмен духовными ценностями (общепризнанными и специфическими для половозрастных и групповых ценностных ориентации), который происходит в форме диалога личности как с "другими Я", так и в процессе взаимодействия с окружающими людьми. Этому обмену свойственны возрастные особенности, и он оказывает как стихийное, так и в определенной мере педагогически направляемое влияние на становление и жизнедеятельность групп, коллективов и отдельных личностей.

виды направленности личности в общении:

- авторитарная направленность;
- манипулятивная направленность;
- альтероцентристская направленность;
- конформная направленность;
- индифферентная направленность.

Решите ситуационные задачи

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В студенческом общежитии проживает множество людей, среди которых студентка, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с одногруппником. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала учеба. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

а. Открыто вызову одногруппника на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений

б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

в. Обращусь к одногруппнику со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как учиться дальше»

г. Обращусь к другим студентам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя студентами возник конфликт, который мешает успешно учиться. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному классному руководителю с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

5. Вспомните ситуации общения со студентом, который вам симпатичен и студентом, который вам несимпатичен или малознаком.

Составьте краткое описание двух пар (укажите пол, возраст, характер обстановки). Оцените и опишите особенности невербальной коммуникации между вами и вашими собеседниками в таблице.

Невербальные проявления

№ п/п	Невербальное поведение	Студент, который симпатичен	Студент, который несимпатичен (малознаком)
	Взаимный визуальный контакт		
	Расстояние между членами диады		
	Прикосновения		
	Поза		
	Ориентация тела (ориентировано прямо на партнера или в сторону)		
	Лицевые экспрессии (мимика)		
	Жесты		

Каковы сходные черты невербальной коммуникации в двух случаях?
Каковы различия в невербальной коммуникации?

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадах

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 4 Технология коммуникации

Цель: формирование коммуникационных навыков

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Формы деловых коммуникаций

Человеческое общение разнообразно по своим формам. Различают прямое и косвенное общение.

Прямое – непосредственные контакты с помощью вербальных (речевых) и невербальных средств. Косвенное – через посредника.

- непосредственное и опосредованное.

Непосредственное – через органы человека (голосовые связки, руки, голова).

Опосредованное – при помощи технических средств (ТВ, радио, телефон), письменно.

- межличностное и массовое.

Межличностное – в группах или парах. При этом подразумевается знание индивидуальных особенностей партнеров, понимание, опыт совместной деятельности. Массовые – множественные непосредственные контакты незнакомых людей или через средства массовой информации.

Для деловых коммуникаций наиболее характерно прямое непосредственное межличностное общение.

Коммуникации могут происходить в устных или письменных формах.

Письменные коммуникации осуществляются с помощью приказов, отчетов, справок, писем и т.п. Формальная их часть представлена организационным документооборотом.

Устные коммуникации происходят при непосредственных контактах между людьми или по телефону.

Устные коммуникации

В процессе устных коммуникаций проявляется коммуникативное поведение сотрудников.

Типы коммуникативного поведения:

1. Конкуренция

Один из участников коммуникаций сознательно или бессознательно пытается решить свои проблемы за счет ущемления или полного игнорирования интересов другого участника.

2. Конфронтация

Один из участников коммуникаций всеми возможными способами пытается противодействовать другому в попытках решить его проблемы

3. Корпорация (вынужденное сотрудничество)

Участники коммуникаций, понимая невозможность достичь своей цели в одиночку, договариваются о согласовании действий.

4. Кооперация (добровольное сотрудничество)

Когда участники коммуникации стараются понять интересы друг – друга и найти лучшие способы взаимодействия и сотрудничества для достижения целей обеих сторон.

5. Контакт

Целью взаимодействия является общение ради общения, для поддержания связей.

Эффективное коммуникативное поведение не возможно без коммуникативных навыков. К ним относятся:

- навыки слушания;
- навыки речи;
- навыки невербального общения.

Навыки слушания

Слушание может быть:

- пассивным
- активным.

При пассивном слушанье: человек слушает, но не вникает в услышанное. Поэтому его восприятие может быть неадекватным, а реакции неожиданными.

Активное слушание имеет следующие признаки:

1. выслушивается полностью все, что собеседник говорит. Причем, обращается внимание не только на содержание слов, но и на чувства и эмоции.
2. проявляется реакция на чувства и эмоции, чтобы собеседник видел, что его слушают и понимают.
3. обращается внимание на все сигналы, которые использует собеседник (жесты, взгляды).

Активное слушание можно развивать в процессе научения поведения



Рисунок – Технологии коммуникативного воздействия

Задание 1. Выберите правильный вариант ответа

1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- а) деловое +
- б) примитивное
- в) духовное

2. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

3. Процесс общения заключается в:

- а) приобретении навыков для ведения бизнеса
- б) налаживании связей между различными регионами
- в) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми +

4. Определите, какие бывают стороны общения:

- а) коммуникативные +
- б) компромиссные
- в) комментирующие

5. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м.:

- а) межличностное расстояние
- б) социальная зона
- в) общественная зона +

6. Содержание общения:

- а) информация, содержащая намёк
- б) информация, переходящая от одного человека к другому +
- в) информация известная только одному человеку

7. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:

- а) информационная
- б) развлекательная
- в) убеждающая +

8. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) переговоры +
- б) видеоконференция
- в) брифинг

9. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) видеоконференция
- в) совещания +

10. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется:
- а) искусственным языком
 - б) естественным языком +
 - в) коммуникацией
11. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:
- а) речевая коммуникация +
 - б) чуждая коммуникативная среда
 - в) стилевой барьер
12. Что свойственно манипуляторному стилю общения:
- а) предполагает ясность внутренних приоритетов
 - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка +
 - в) используется духовно зрелыми речевыми партнерами
13. Примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой, так ли это:
- а) да +
 - б) нет
 - в) отчасти
14. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:
- а) постановка цели
 - б) речь
 - в) передача информации +
5. Примитивное общение – это общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник», так ли это:
- а) нет +
 - б) да
 - в) отчасти
16. Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением:
- а) примитивным
 - б) светским +
 - в) манипулятивным
17. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:
- а) неожиданностью
 - б) примером
 - в) обобщением +
18. Что является самой главной целью общения:
- а) общение ради общения +
 - б) достижение профессиональных успехов
 - в) соблюдение правил этикета

19. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны +

20. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:

- а) речевой
- б) процессуальный +
- в) знаковый

21. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд +
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

22. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
- б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения +
- в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

23. Невербальной коммуникацией называется:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме +

24. Речевая тактика, выражение своего несогласия, с тем чтобы понять позицию оппонента, называется:

- а) неожиданностью
- б) провокацией +
- в) Сократовским методом ответа

25. Общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»:

- а) деловое общение
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение +

26. Включает в себя содержание и смысл, определенным образом оформленные (тип, жанр, стиль речи) – такой компонент коммуникации:

- а) знаковый
- б) текстовый +
- в) процессуальный

27. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения:

- а) коммуникативные неудачи +
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

28. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры +

29. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:

- а) примитивный +
- б) деловой
- в) манипулятивный

30. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

- а) либеральный
- б) авторитарный +

Задание 2. Составить презентацию «Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения»

План создания учебной мультимедийной презентации:

1. Провести разбивку на небольшие смысловые части – модули. Подбор для каждого модуля соответствующей формы выражения и предъявления обучаемым заголовка раздела, текстов, рисунков, таблиц, графиков, звукового и видеоряда и т.п. (согласно содержанию);
2. Моделирование познавательной деятельности обучаемых при изучении раздела и использование результатов при его составлении (определяется основная последовательность перехода между слайдами);
3. Составление текстов, разработку рисунков, таблиц, схем, чертежей, видеоряда, согласно требованиям эргономики; компоновку модулей
4. Необходимо поддерживать единый стиль представления информации и стремиться к унификации структуры и формы представления учебного материала (унификация пользовательского интерфейса, использование графических элементов, создание шаблонов уроков).
5. Шрифты рекомендуется использовать стандартные - Times, Arial. Лучше всего ограничиться использованием одного шрифта для всей презентации. Целесообразно применение различных маркеров для выделения элементов текста (маркированные списки).
6. Рекомендуется использование цвета в презентации, наиболее эффективно выделять отдельные куски текста цветом и отдельные ячейки таблицы или всю таблицу цветом (фон ячейки или фон таблицы). Вся презентация выполняется в одной цветовой палитре, обычно на базе одного шаблона.
7. Важно проверять презентацию на удобство чтения с экрана компьютера. Тексты презентации не должны быть большими.
8. Рекомендуется использовать сжатый, информационный стиль изложения материала.

Критерии оценки создания и оформления учебной мультимедийной презентации:

- соответствие содержания теме, 1 балл;
- правильная структурированность информации, соответствие изображений основному содержанию. Изображения интересны, привлекательны, размещены корректно, не накладываются на текст. 3 балла;
- наличие логической связи изложенной информации, 4 балла;
- соответствие оформления требованиям, 3 балла;
- аккуратность и грамотность изложения, 3 балла;
- работа сдана в срок, 1 балл.

Максимальное количество баллов: 15.

14-15 баллов соответствует оценке «5»

11-13 баллов – «4»

8-10 баллов – «3»

менее 8 баллов – «2»

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях и на персональном компьютере

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 5

Семинарское занятие «Общение как инструмент современного специалиста»

Цель: формирование практических навыков по подготовке сообщения и выступлении на семинаре

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Краткие теоретические сведения

Семина́р (от лат. *seminarium* — рассадник, теплица) — форма учебно-практических занятий, при которой студенты обсуждают сообщения, доклады и рефераты, выполненные ими по результатам учебных или научных исследований под руководством преподавателя.

Требования к выполнению:

собрать и изучить литературу по теме;

составить план или графическую структуру сообщения;

выделить основные понятия;

ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;

оформить текст письменно;

отметить с какими трудностями столкнулись во время подготовки к семинару, что непонятно, на какой вопрос не нашли ответа;

сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Примерный план семинара

1. Определение понятия «общение»
2. Функции, виды и уровни общения
3. Структура общения
4. Влияние темперамента участников на характер общения
5. Средства общения
6. Роль общения в профессиональной деятельности

Форма отчета - работа выполняется на листах А-4 в печатном виде

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 6 Нейтрализация стереотипов общения

Цель: формирование практических навыков по нейтрализации стереотипов общения

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Стереотип — это устойчивый, и в то же время упрощенный образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях нехватки информации. Стереотип — это как бы уже привычный нам взгляд, штамп, к которому мы обращаемся при взаимодействии с этим явлением. Несмотря на то что стереотипы не всегда точны, они позволяют нам существенно сократить время реагирования на изменяющуюся реальность, ускорить процесс познания. Таким образом, они выполняют функцию упрощения и сокращения процесса восприятия другого человека.

Стереотипы представляют собой как бы прибор «грубой настройки», позволяющий человеку «экономить» психологические ресурсы. Каждый стереотип имеет свою сферу социального применения. Например, стереотипы активно используются при оценке групповой, национальной или профессиональной принадлежности человека.

Виды стереотипов

Стереотипы бывают: негативные, позитивные, нейтральные, чрезмерно упрощенные, приблизительные, чрезмерно обобщенные, точные. В психологии различают такие виды. Этнические (этнонациональные)

В глазах большинства:

типичный китаец: невысокий, болтливый, обожающий рис;

типичный американец: самоуверенный, улыбчивый, обожающий бургеры;

типичный француз: пижон, любвеобильный романтик, гурман;

типичный англичанин: чопорный, завтракающий овсянкой, сдержанный.

Гендерные «Мужчины не плачут», «Место женщины на кухне»

Профессиональные

Индивидуальные

Социальные политики постоянно врут, итальянцы страстные и эмоциональные, рыжие – строптивые.

Основной метод борьбы со стереотипами: сомневаться в них, анализировать., расширение знаний об объекте стереотипа. Не верьте слепо шаблонным суждениям, ставьте их под сомнение, проверяйте данные, составляйте собственное мнение. Постепенно вы отбросите устоявшиеся стереотипы и проведете своеобразную профилактику появления новых предрассудков.

Поразмышляйте о том, какими стереотипами вы пользуетесь регулярно. Поищите среди них те, которые не имеют реального подтверждения фактами. Пример: «Все блондинки тупые». Начав изучать информацию, вы убедитесь, что среди женщин со светлыми волосами немало докторов наук, талантливых медиков, почетных учителей и многих других личностей, никак не характеризующихся определением «тупая».

Ищите опровержение и прочим утверждениям, не имеющим под собой основания. Пример стереотипа: «Какая цена, такой и товар». Возможно, вы удивитесь, но по низким ценам можно найти немало качественных и стильных вещей. В то же время дорогостоящие покупки могут разочаровать после первой же покупки, вызывая подозрения в браке или подделке.

Сотрудничество, творческое мышление

Задание 1. Составить таблицу Плюсы и минусы стереотипов

Плюсы стереотипов	Минусы стереотипов

Задание 2. Составьте список стереотипов о русских

Задание 3. Составить список самых популярных стереотипов и методов их разрушения

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 7

Индивидуально-типологические особенности личности человека

Цель: формирование практических навыков по определению типа темперамента

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

- 1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.
- 2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.
- 1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)
- 2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Темперамент - закономерное соотношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующих различные стороны динамики психической деятельности. Основные проблемы в изучении темперамента связаны с развитием его биологических основ, с установлением его генетической природы. Слово «темперамент» в переводе с латинского «temperamentum» означает «надлежащее соотношение частей».

О темпераменте можно судить по внешним проявлениям:

- 1. по эмоциональной возбудимости (проявление радости, гнева), по силе эмоций (поверхностные или глубокие чувства),
- 2. по проявлению тревожности,
- 3. по способности концентрации внимания,
- 4. по произвольным движениям,
- 5. по пластичности (быстрая приспособляемость к новому) или ригидности (поступать по привычным образцам поведения),
- 6. по резистентности (сопротивляемости) в поведении,
- 7. по темпу речи,
- 8. по эмоциональному предпочтению (например, стремление к смене обстановки или предпочтение неизменной среды покою).

Сангвиник быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

Холерик отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляется в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто

проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий, в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами: выдержка, глубина мыслей, постоянство, основательность и т.д., в других случаях – вялость, безучастность к окружающему, лень и безволие, бедность и слабость эмоций, склонность к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик. У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию («опускаются руки»). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик – человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые этого не заслуживают.

Задание 1. Определите преимущества и недостатки каждого типа темперамента. Укажите предпочтительный вид деятельности (профессию, специальность)

Вид темперамента	Преимущества	Недостатки	Профессия/ специальность

Задание 2. Смоделировать поведение представителей четырех темпераментов в различных жизненных ситуациях:

- Опоздал в кино;
- Забыл ключи, стоит перед закрытой дверью;
- Потерял кошелек с большой суммой денег.

Задание 3. Заполнить таблицу:

Черты характера, которые у меня есть	Черты характера, которые я хочу изменить	Что мне для этого надо

Задание 4. По психологическим признакам, приведенным ниже, определите, о каком типе темперамента идет речь в каждом случае:

— человек живой, подвижный, стремящийся к частой смене впечатлений, легче других приспосабливается к изменяющимся условиям жизни;

— человек медлительный, уравновешенный, с устойчивыми стремлениями и настроением, со слабым внешним выражением душевного состояния;

— человек быстрый, порывистый, способный отдаваться делу со страстью, но неуравновешенный, склонный к эмоциональным бурным вспышкам, резким сменам настроения;

— человек с повышенной эмоциональной чувствительностью, глубоко переживающий даже незначительные события, но внешне вяло реагирующий на окружающее.

Задание 5. Ответьте на контрольные вопросы:

1. Каковы особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности ?
2. Почему так важно учитывать особенности темперамента при выборе профессии?
3. Какие разновидности темперамента вы знаете?
4. Какие внешние признаки помогают нам определить тип темперамента?
5. Темперамент врожденная или приобретенная характеристика?

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 8 **Особенности деловой коммуникации**

Цель: формирование практических навыков деловой коммуникации

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1. Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2. Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

1. Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

В самом общем виде, коммуникация—это обмен информацией между людьми, посредством использования общей системы символов (знаков).

Общение—это целенаправленный обмен информацией, направленный на установление конструктивного взаимодействия и получение продуктивного результата

Определения понятия «коммуникация»

Г.Гербнер	Социальное взаимодействие, осуществляемое с помощью сообщений
А.П.Панфилова	Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
И.А.Ричардс	Феномен «когда одно человеческое сознание так действует на окружающую его среду, что это влияние испытывает другое человеческое сознание, и в этом другом сознании возникает опыт, который подобен опыту в первом сознании, и вызван в какой-то мере этим первым опытом»
А.Г. Самохвалова	Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание друг друга

Задание 1. Подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Задание 2. Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Термин	Определение
1. Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.

Задание 3. Дайте определения понятию невербальное деловое общение.

Задание 4. Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

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

Задание 5. Дайте определения понятию вербальное деловое общение.

Задание 6. Подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

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

Задание 7. Подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Задание 8. Ответьте на вопросы.

1. Дайте определение понятию «Коммуникация».
2. Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.
3. Какие элементы включает процесс коммуникации?
4. Каковы три взаимосвязанных стороны коммуникации?
5. Назовите основные уровни, на которых осуществляется коммуникации.
6. Какие функции выполняют коммуникации, в чем сущность этих функций?
7. Перечислите основные аспекты коммуникации.

8. Каковы две основные направленности коммуникации?
9. Что представляет собой коммуникация в бизнесе?
10. Реализацию каких условий предполагают коммуникации в бизнесе?
11. Каковы формальные ограничения коммуникаций в бизнесе?
12. Дайте определение деловому общению.
13. Какова специфика делового общения?
14. Назовите особенности делового общения.
15. Перечислите основные этапы делового общения.
16. Что входит в структуру делового общения?
17. Какие типы коммуникаций в бизнесе Вы знаете, в чем их сущность?
18. Назовите основные типы информационного воздействия
19. Каковы принципы эффективных коммуникаций в бизнесе?

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 9 **Стили, принципы и средства общения**

Цель: формирование практических навыков общения, определения стиля общения
Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.
2. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.
1. Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)
2. Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

1. Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Стили общения. В большинстве литературных источников по общению авторы различают три стиля общения: авторитарный, демократический и либеральный.

Авторитарный стиль общения – это навязывание мнения сверху, то есть навязывание своей точки зрения, своего мировоззрения ученику. Собеседник считает, что только он знает, как поступать правильно, и категорически пресекает любое, индивидуальное развитие личности. Порядок, достигнутый с помощью приказов и кнута, не может способствовать многостороннему развитию личности, ее творческой индивидуальности.

Либеральный стиль, на первый взгляд, может показаться самым уместным в любой ситуации. Но здесь в системе отношений собеседников всегда присутствует некоторое заискивание, то есть кто-то идет на поводу у другого, что свойственно слабохарактерным и некомпетентным людям.

Демократический стиль общения позволяет обоим участникам общения (или коллективу, группе) чувствовать себя личностью.

Наряду с перечисленными, каждый руководитель должен иметь собственный стиль общения, учитывающий его индивидуальность.

Общение может происходить на различных уровнях:

1. Манипулятивный уровень заключается в том, что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.
2. Примитивный уровень – когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент).
3. Высший уровень – это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.

Стратегии общения. Существуют следующие стратегии общения:

- открытое-закрытое общение;
- монологическое-диалогическое;
- ролевое-личностное (общение «по душам»).

Открытое общение – желание и умение выражать полно свою точку зрения. Оно уместно, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных познаний. Закрытое общение – нежелание, либо неумение выразить понятно свою точку зрения. Использование закрытых коммуникаций оправдано, во-первых, в случаях, если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»; во-вторых, в конфликтных ситуациях.

Тактика общения – реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения. Это совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

В общении выделяют также следующие позиции:

- 1) доброжелательная, принятия собеседника;
- 2) нейтральная;
- 3) враждебная, непринятия собеседника;
- 4) доминирование, или «общение сверху»;
- 5) общение на равных»;
- 6) подчинение, или позиция «снизу».

Средствами общения выступают два вида коммуникации: вербальная (речевая) и невербальная (неречевая).

К изучению невербальных средств общения обращаются следующие науки:

К средствам общения относятся:

1. Язык: система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребление едины для всех говорящих на данном языке, это и делает возможным общение; если я говорю «стол», я уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом те же понятия, что и я, – это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, «субъективный» смысл, поэтому мы не всегда правильно понимаем друг друга.
2. Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.
3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.
4. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т. е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т. е. служить для большей выразительности речи.
5. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

Этапы общения

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
2. Ориентирование в целях и ситуации общения.
3. Ориентирование в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения, человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов: общение окажется неэффективным. Эти умения называют социальным интеллектом, практически-психологическим умом, коммуникативной компетентностью, коммуникабельностью.

Более упрощенную схему этапов общения можно представить следующим образом:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

Задание 1. Тест Ваш стиль общения

Как известно, у каждого человека есть свой стиль общения. Если вы хотите узнать, насколько вы корректны и внимательны в общении, пройдите этот тест.

На каждый из 20 вопросов предложено 3 варианта ответа. Выберите наиболее подходящий.

1. Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

- а) всегда –1;
- б) иногда –2;
- в) никогда –3.

2. Как вы ведете себя в критической ситуации?

- а) внутренне кипите –2;
- б) сохраняете полное спокойствие –1;
- в) теряете самообладание –3.

3. Каким считают вас коллеги?

- а) самоуверенным –3;
- б) дружелюбным и независимым –2.
- в) спокойным и уверенным –1.

4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

- а) примете ее с некоторыми опасениями –2;
- б) согласитесь без колебаний –3;
- в) откажетесь от нее ради собственного спокойствия –1.

5. Как вы поведете себя, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?

- а) зададите ему по первое число –3;
- б) заставите вернуть –2;
- в) спросите, не нужно ли ему еще чего-нибудь, –1.

6. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?

- а) что тебя так задержало? –2;
- б) где ты торчишь допоздна? –3;
- в) я уже начал (начала) волноваться –1.

7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?

- а) стараетесь обогнать машину, которая показала вам хвост –2;
- б) вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало –1;
- в) помчитесь с такой скоростью, что никто вас не догонит –3.

8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?

- а) сбалансированными –2;
- б) легкомысленными –1;
- в) крайне жесткими –3.

9. Что вы предпринимаете, если дело не удастся?

- а) пытаетесь свалить вину на другого –3;
- б) смиряетесь –2;
- в) становитесь впредь осторожнее –1.

10. Как вы реагируете на статьи о случаях распущенности современной молодежи?

- а) пора бы уже молодежи запретить такие развлечения –3;
- б) надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать –1;
- в) я об этом не задумываюсь –2.

11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?

- а) и зачем только я на это нервы тратил –1;
- б) видно, этот человек начальнику приятнее –2;
- в) может быть, мне это удастся в другой раз –3.

12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?

- а) чувство страха –3;
- б) скуку –2;
- в) искреннее удовольствие –1.

13. Как вы будете себя вести, если вы опоздали на важное совещание из-за дорожной пробки?

- а) будете нервничать во время заседания –1;
- б) попытаетесь вызвать снисходительность партнеров –3;
- в) огорчитесь –2.

14. Как вы относитесь к своим спортивным успехам?

- а) обязательно стараетесь выиграть –2;
- б) цените удовольствие почувствовать себя молодым –3;
- в) очень сердитесь, если проигрываете –1.

15. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?

- а) стерпите, избегая скандала –1;
- б) вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание –3;
- в) отправитесь с жалобой к директору ресторана –2.

16. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе?

- а) поговорите с учителем –1;
- б) устроите скандал родителям обидчика –2;
- в) посоветуете ребенку дать сдачи –3.

17. Какой вы человек?

- а) обычный –1;
- б) самоуверенный –3;
- в) пробивной –2.

18. Что вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?

- а) простите, это моя вина –1;
- б) ничего, пустяки –3;
- в) а повнимательнее вы не можете быть? –2.

19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?

- а) когда же наконец будут приняты конкретные меры? –2;
- б) надо бы ввести более суровые наказания! –1;
- в) нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели! –3.

20. Какое животное вам более симпатично?

- а) тигр –3;
- б) домашняя кошка –2;
- в) медведь –1.

Подсчитайте свои баллы.

35-44 балла. Вы достаточно уравновешены, честолюбивы и рассудительны. Вам сопутствует успех, у вас много друзей, среди которых вы пользуетесь авторитетом. К критике относитесь доброжелательно, если она правдива и не задевает вашего самолюбия. 45 баллов и более. Вы уверены в себе, амбициозны, честолюбивы. Для вас не составит труда пожертвовать интересами других ради достижения своей цели. Вы всегда рассчитываете на свои силы и, как правило, одерживаете победу. К людям относитесь достаточно жестко и считаете, что каждый должен учиться на своих ошибках. Критику воспринимаете лишь в том случае, если уважаете человека и считаете, что он превосходит вас в жизненном опыте.

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что является результатом недостаточной уверенности в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы гнетесь под любым ветерком. Однако больше решительности вам не помешает. К критике относитесь терпимо. Следует отметить, что если по 7 и более вопросам вы набрали по 3 балла и одновременно менее чем по 7 вопросам – по 1 баллу, то ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Относитесь к людям порой пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которые вполне могли бы избежать. Если же по 7 и более вопросам вы получили по 1 баллу и в то же время менее чем по 7 вопросам – по 3 балла вы замкнуты в своем мире. Это не значит, что вам не присущи вспышки агрессии, но вы подавляете их слишком тщательно, что может негативно сказаться на вашем эмоциональном равновесии.

Задание 2. Ответьте на вопросы:

Насколько эффективным средством общения являются жесты?

В чем проявляются их недостатки и ограниченность?

Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? Какие труднее?

Могут ли жесты передавать эмоции?

Задание 3. Выберите правильный вариант ответа

Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 3. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 4. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 5. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 6. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 7. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 8. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 9. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 10. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 11. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 12. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 13. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 14. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 15. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 16. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.

5. Привлечь внимание к теме разговора.

6. Пробудить интерес.

Вопрос 17. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!

2. В данном случае вы возможно не правы!

3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 18. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.

2. Французский стиль.

3. Английский стиль.

Вопрос 19. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.

2. Для снятия барьера страха.

3. Для устранения всех сомнений.

Задание 4. Разработка критериев эффективности деловой беседы.

Работа в мини-группах (3-4 человека). Защита групповой разработки

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 10

Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении

Цель: формирование практических навыков по преодолению барьеров коммуникации

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

1.Изучить краткие теоретические сведения

2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Личностные барьеры

Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

1. Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях. Они могут стать существенной помехой на пути эффективного обмена информацией. Например, меланхолику с повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком. Человеку с мелочным и склочным характером сложно найти общее в разговоре с альтруистом.

2. Идеологические барьеры – барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок

Воспитание личности во многом сводится к постепенному формированию готовности реагировать на что-либо должным образом, иными словами, к формированию установок, полезных для человека и для общества. Уже в раннем детстве родители сознательно или бессознательно формируют образцы поведения, установки: «Не плачь - ты мужчина», «Не пачкайся - ведь ты девочка» и др., так ребенок получает эталоны, установки «доброе - злое, красивое - безобразное, хорошего - плохого». И к тому возрасту, когда человек начинает себя осознавать, в его психике существует уже масса закрепившихся чувств, мнений, взглядов, установок, которые оказывают влияние и на усвоение новой информации, и на отношение к окружающему. Эти часто неосознаваемые установки действуют с огромной силой на человека, заставляя воспринимать и реагировать на мир в духе установок, усвоенных с детства.

3. Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание испытать негативные эмоции в процессе общения. Суть этого барьера отражена в пословице: «Обжегшись на молоке, дуешь на воду».

4. Барьеры предвзятости заключаются в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

5. Барьеры отрицательной установки. Часто такие барьеры порождаются другими людьми. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, поскольку нет опыта личного взаимодействия с ним.

На формирование отрицательной установки сильно влияют такие предвзятые закрепившиеся взгляды («все люди - эгоисты, все учителя - формалисты, все торговые работники - нечестные люди»), при этом данные установки будут мешать объективному пониманию поступков конкретных людей.

В беседе отрицательная установка может быть направлена на:

- 1) личность самого собеседника (если бы то же самое говорил кто-то другой, это бы воспринималось совсем иначе);
- 2) на суть беседы («не могу в это поверить», «так говорить недопустимо»);
- 3) на обстоятельства разговора («сейчас не время и здесь не место для подобных обсуждений»).

При наличии барьера отрицательной установки человек, вступая в коммуникацию, демонстрирует закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл

6. Барьеры ожидания непонимания: человек перед коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер. Причем здесь нередко исходят из того, что партнер

обязательно должен понять неверно. При этом начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.

7. Барьеры возраста возникают между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях. Молодые люди раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют их карьерному росту. Это проявление извечной проблемы «отцов и детей».

8. Барьеры недостаточного понимания важности общения возникают, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта. Например, один стремится к эффективному разговору, другой пытается уклониться от беседы, не давать ответы на вопросы. У первого это вызывает напряженность, недоверие, обиду.

Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении. К ним относятся:

1. Национальные барьеры возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между общающимися, в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

2. Религиозные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

3. Этические барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников. Например, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.

4. Эстетические барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

О вкусах не спорят: из-за вкусов бранятся, скандалят и ругаются (Гилберт Честертон).

Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления. Среди организационных коммуникативных барьеров выделяют:

1. Излишняя централизация в системе управления, которая приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.

2. Излишняя дифференциация подразделений, в результате которой сотрудники замыкаются в решении проблем собственного подразделения и обмен информацией между ними резко ограничивается. Это чревато узостью взглядов и несовершенством принимаемых решений. Часто излишняя дифференциация является причиной конфликтов между работниками различных структурных подразделений, т.к. они не видят общей цели и не могут наладить эффективное взаимодействие.

3. Неопределенность обязанностей и прав, которая приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.

4. Нежелание делиться информацией. Обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагает эксклюзивной информацией, получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее, с тем чтобы применить в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение.

Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей:

1. Когнитивные барьеры возникают из-за разности знаний о предмете общения, различного уровня профессиональной компетенции; барьеры, вызванные неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

2. Различия в статусе также может быть барьером на пути коммуникаций. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозы, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).

3. Профессиональные барьеры могут возникнуть между представителями различных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях эти барьеры проявляются как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.

4. Барьеры образования – это барьеры информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающие из-за разности социального опыта партнеров, из-за различия уровней образования.

Физические барьеры – объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций:

1. Пространственные барьеры возникают в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, мешающих эффективному общению; нерационального расстояния между людьми во время коммуникаций; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).

2. Временные барьеры обусловлены дефицитом времени, отведенного на общение. Стремление побыстрее закончить разговор приводит к невнимательному слушанию, свертыванию обратной связи, невозможности эмпатии и глубокого понимания информации. К временным барьерам можно также отнести проблемы, которые возникают во время переговоров между партнерами, проживающими в разных часовых поясах (особенно если разница большая). В этом случае, если даже время коммуникации не ограничено, организм одного из партнеров часто борется со сном, что также не способствует сосредоточению на предмете разговора.

3. Технические барьеры вызваны временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помех во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего.

Многообразие коммуникативных барьеров свидетельствует, что практически каждый человек в тех или иных ситуациях делового разговора испытывает серьезные трудности. Универсальных рецептов преодоления коммуникативных барьеров не существует. Однако определенные советы по их преодолению в литературе представлены.

Пути совершенствования искусства общения:

1. Проясняйте свои идеи перед началом их передачи, т.е. выберите тему своего сообщения, систематизируйте его.

2. Будьте восприимчивы к потенциальным семантическим проблемам. Не жалейте сил на то, чтобы исключить из сообщения двусмысленные слова и утверждения. Употребляя точные слова, - не фразы общего характера, вы выигрываете в результативности.

3. Следите за языком собственных поз, жестов и интонациями, чтобы не посылать противоречивых сигналов. Постарайтесь при этом взглянуть на себя и услышать себя так же, как видит и слышит вас собеседник.

4. Излучайте эмпатию и открытость. Эмпатия - это внимание к чувствам других людей, готовность “влезть в их шкуру”. Старайтесь увидеть, прочувствовать и понять ситуацию и затрагиваемые проблемы в контексте собеседника. Это вовсе не значит, что вам следует соглашаться с тем, что говорит собеседник, это значит, что вы должны попытаться понять его слова.

5. Добивайтесь установления обратной связи. Способы установления обратной связи:

- а) задавайте вопросы;
- б) попросите человека пересказать ваши мысли;
- в) оценивайте язык поз, жестов и интонаций человека, свое замешательство непониманием задачи он может выдавать ими;
- г) контролируйте первые результаты работы, они помогут вам оценить, правильно ли понято ваше сообщение;
- д) проводите с подчиненными политику «открытых дверей», пусть они знают, что вы готовы обсудить с ними любые вопросы и подкрепить свои слова действиями.

Задание 1.

Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

1. Он: Ты кофе будешь?

Она: Буду.

Он: Тебе с сахаром?

Она: Нет, без сахара.

Он: Как без сахара? Я уже положил!

2. В частной школе перед началом учебного года должно было пройти совещание. Хотя всем сотрудникам разослали извещения о времени и месте его проведения, программа мероприятия не была заранее объявлена. Более того, в ходе индивидуальных встреч с педагогами руководитель, обсуждая с ними актуальные, но достаточно узкие вопросы, обещала, что обязательно выдвинет эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания. В назначенный час на совещание явились 20 учителей, каждый из которых готовился услышать то, что волнует именно его. Каково же было их удивление, когда речь пошла не о ранее обсуждавшихся с директором вопросах, а о внедрении новой методологической схемы в рамках международного сотрудничества. В итоге, большая часть аудитории не смогла активно участвовать в разговоре, поскольку собравшиеся просто-напросто не были знакомы с проблемой. Руководитель осталась крайне недовольной результатами совещания.

3. Директор магазина одежды решил провести корпоративное мероприятие - празднование Нового года. В наступающем году компанию ждала реорганизация, в результате которой: некоторым сотрудникам, возможно, придется перепрофилироваться, у части персонала возрастет объем работы, а кому-то, наоборот, будет предложено перейти на неполный рабочий день. Директор рассчитывал, что совместная вечеринка позволит в неформальной обстановке подготовить коллектив к переменам, и они будут восприняты сотрудниками более благосклонно. Вечер открыл 30-минутный доклад руководителя, посвященный итогам прошедшего года, возникшим сложностям и примерному описанию перспектив компании. В результате настроение людей было испорчено, и даже последующее награждение лучших работников года не смогло создать атмосферы праздника. Люди отсидели положенное время, и при первой же возможности разошлись по домам. Директор был расстроен и впоследствии высказывал мнение, что «корпоративы» - это лишь бесполезная трата средств организации.

4. Главный бухгалтер подал менеджеру по подбору персонала заявку на вакансию, где указал «коммуникабельность» необходимой компетенцией для кандидата. Учитывая, что понятие коммуникабельности может включать самые разные составляющие (умение доступно передавать информацию, налаживать контакт в новом коллективе и т. п.), менеджер решил уточнить у руководителя, в каких ситуациях новому сотруднику придется проявлять коммуникабельность. Оказалось, что кандидату на данную вакансию

предстоит регулярно запрашивать у руководителей документы по контрактам, которые те должны предоставлять своевременно.

5. В страховую компанию пришел новый менеджер по персоналу. Приступив к работе, в целях диагностики состояния корпоративной культуры и социально-психологического климата в коллективе, а также для определения возможных зон конфликтов, HR-специалист провел анкетирование работников и интервьюирование руководителей. Естественно, что, несмотря на разъяснения непосредственных начальников, у рядовых сотрудников процедура вызвала и некоторую настороженность, и интерес к результатам, поэтому работники рассчитывали на обратную связь от организаторов анкетирования. В силу высокой загруженности у HR-менеджера не хватило времени сформировать данные по итогам исследования для представления их персоналу. Когда через полгода кадровая служба организовала повторное анкетирование для оценки результатов проведенных мероприятий, доля заполнения анкет была меньше почти в два раза, так как люди потеряли интерес и доверие к процессу.

6. Преподаватель-итальянка встретила русскую студентку в кафе и сказала: "Давайте поговорим, нам надо выставить оценки за вашу деятельность, попьём кофе". Студентка говорит: "Вы знаете, я кофе не пью" (студентка на самом деле его не пьёт). На что преподаватель сказала: "Как, Вы не хотите со мной поговорить?"

7. В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации может стать подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.

8. При общении русского и болгарина возникают недоразумения, которые связаны с утвердительным или отрицательным кивком головой, так как воспринимаемое русским движение головы сверху вниз интерпретируется как согласие, в то время как для болгарской "речи" это отрицание, и наоборот.

Задание 2

Приведите пример устранения коммуникативного барьера на примере 2-3 вышеописанных ситуаций.

Задание 3. Ответьте на вопросы

1. Расскажите о структуре процесса коммуникации.
2. Что включает в себя понятие коммуникативного барьера? Каковы его психологические основы?
3. Что представляют собой барьеры внешней среды и технические барьеры?
4. Расскажите о человеческих барьерах коммуникации.
5. В чем своеобразие проявления социально-культурных и невербальных барьеров?
6. Расскажите о барьерах понимания. В чём их специфика?
7. Приведите общие правила преодоления коммуникативных барьеров

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 11

Составление плана публичного выступления

Цель:

- приобретение знаний и освоение навыков публичного выступления;
- развитие речевой личности и формирование коммуникативной культуры обучающихся в целях оптимизации их общения в условиях учебного или реального взаимодействия;
- обучение риторическим аспектам – умение самопрезентации и публичного выступления;
- формирование информационной и коммуникативной компетентности

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

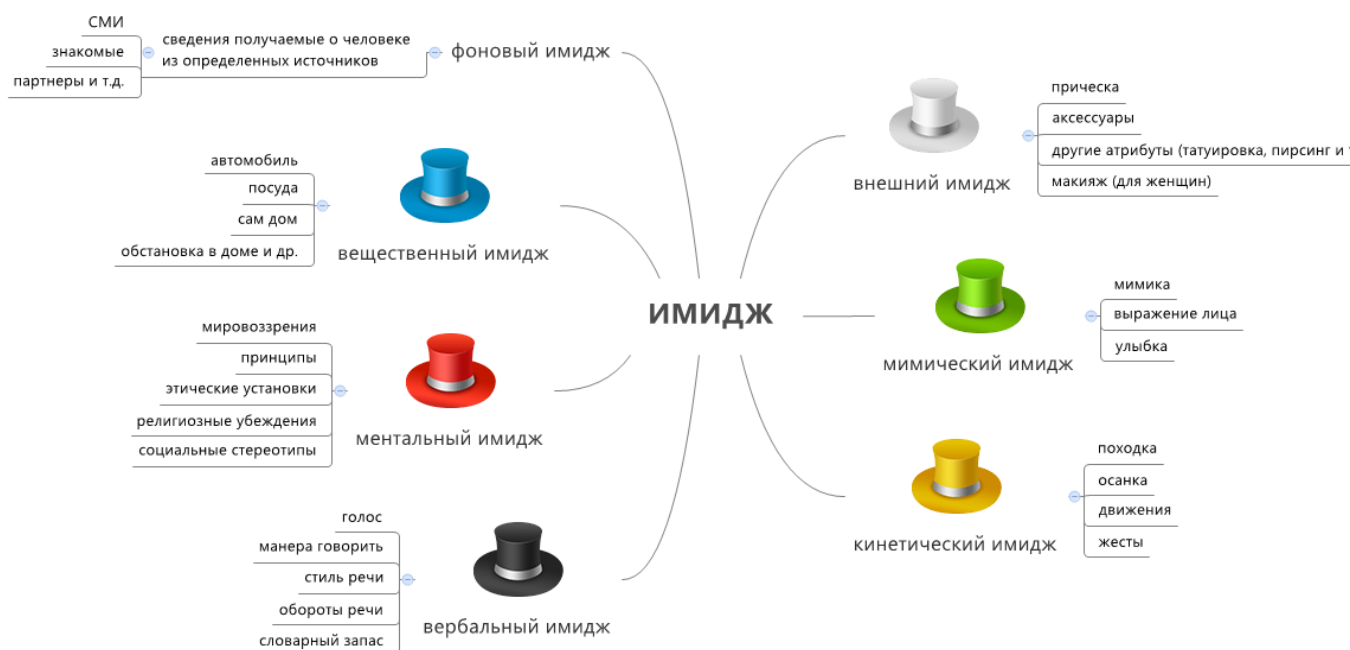
Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Составные части публичного выступления:

Самопрезентация выступающего.



Установление и удержание внимания слушателей.

Условия поддержания внимания:

1. Содержательность выступления – новая, неизвестная слушателям информация или оригинальная интерпретация известных фактов, интересные идеи, анализ проблем.
2. Доступность информации – изложение материала с учетом культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного опыта.
3. Непринужденная манера изложения – проявляется в позе, жестах, выражении лица, звучании голоса оратора.
4. Убеденность и эмоциональность оратора – не только удерживает внимание слушателей на проблеме, но и позволяет заразить собравшихся своим отношением к ней.
5. Паузы – именно во время пауз происходит осмысление сказанного.

Приемы, позволяющие донести основную мысль:

1. Драматизация речи – эмоциональное и наглядное изображение относящихся к теме событий.
2. Цитирование – ссылка на авторитеты.
3. Провокация – заявление, вызывающее несогласие аудитории, а затем позволяющее оратору вместе со слушателями приходиться к конструктивным выводам.
4. Юмор – классический прием, с помощью которого можно снять эмоциональное напряжение.

Механизмы убеждения и воздействия.

Заражение – передача определенного эмоционального, психического настроя от одного человека к другому, основано на апелляции к эмоционально-бессознательной сфере человека (заражение паникой, смехом, раздражением и т.д.). Чем выше эмоциональный настрой оратора, тем мощнее эффект. Число людей должно быть достаточно большим, чтобы возникало чувство единства под влиянием эмоционального транса оратора.

Внушение – основано на апелляции к бессознательному к эмоциям человека, но уже вербальными словесными средствами, причем оратор не должен пребывать в эмоциональном трансе, а находиться в рассудочном состоянии, уверенным и авторитетным. Внушение основано, главным образом, на авторитетности источника информации – если внушающий не обладает авторитетом, то оно обречено на провал. Очень велика роль интонации.

Приемы внушения направлены на снижение критичности информации и на использование эмоционального переноса.

Подражание – воспроизведение деятельности, поступков, качеств другого человека, на которого хочется походить. Подражание – важнейший фактор развития личности ребенка, но оно присуще и взрослым.

Убеждение – апеллирует к логике, разуму человека, предполагает достаточно высокий уровень развития логического мышления. Это метод воздействия, основанный на логических приемах, к которым примешиваются социально-психологические давления разного рода (групповое влияние, влияние авторитетности источника информации).

Требования к источнику и содержанию убеждающего воздействия:

- 1) речь должна строиться с учетом индивидуальных особенностей слушателей.
- 2) Должна быть логичной, последовательной, максимально доказательной.
- 3) Необходимо анализировать факты, известные слушателям.
- 4) Убеждающий должен быть сам глубоко убежден в том, что говорит.

Всякое доказательство состоит из 3 частей:

1. Тезис – мысль, истинность которой надо доказать.
2. Довод – мысль, истинность которой уже доказана, поэтому она приводится для обоснования истинности или ложности тезиса.

3. Демонстрация – логическое рассуждение, совокупность логических правил, используемых в доказательстве.

Вопросы для актуализации знаний по теме:

1. Что такое публичное выступление?
2. В чем специфика публичного выступления от любого другого?
3. Где в своей жизни вам может понадобиться умения и навыки публичного выступления?
4. Какие могут быть цели публичного выступления?
5. Что включает в себя подготовка к публичному выступлению?
6. Какие основные задачи публичной речи выделял Цицерон?
7. Назовите известных вам ораторов.

Задание 1.

Упражнение «Реклама»

Цель: отработка навыков публичного выступления.

Время проведения: 30 минут.

Учащиеся делятся на 4 группы. Участникам предлагается найти в своих карманах (сумках) любой предмет, который им нравится. Далее участникам дается 10 минут чтобы продумать свою речь, рекламирующую этот предмет. После по одному участнику от группы рекламируют этот предмет. На выступление каждому участнику отводится 2-3 минуты. Остальные команды оценивают участников по предложенным критериям – по 2 минуты на каждого участника..

Обсуждение упражнения по следующим вопросам:

- Удалось ли заинтересовать аудиторию?
- Какие приемы использовались?
- Что получилось, а что не получилось?
- Что было самым сложным при работе команды и при выступлении?
- На что стоит обратить особое внимание при выступлении перед публикой?

Критерии оценки публичного выступления

Самопрезентация	<ul style="list-style-type: none"> • Мимический имидж • Кинетический имидж • Вербальный имидж
Привлечение и удержание внимания	<ul style="list-style-type: none"> • Установлен / не установлен контакт с аудиторией? • Убедительность – аргументированность речи. • Умение за ограниченное время раскрыть тему.
Механизмы влияния	<ul style="list-style-type: none"> • Какие механизмы влияния были использованы? • Целесообразно ли они были использованы?

Задание 2. Выберите правильный вариант ответа

1. Что из перечисленных эффектов воздействия апеллирует к бессознательному слушателей:
 - А) Заражение
 - Б) Внушение
 - В) Подражание
 - Г) Убеждение
2. Метод воздействия, основанный на логических приемах, к которым примешиваются социально-психологические давления разного рода - это:
 - А) Заражение
 - Б) Внушение
 - В) Подражание
 - Г) Убеждение
3. Какова правильная последовательность этапов подготовки к публичному выступлению: 1) составление плана; 2) сбор материала; 3) выбор темы; 4) написание текста?
 - А) 3, 1, 2, 4;
 - Б) 3, 2, 1, 4;
 - В) 1, 3, 2, 4;
 - Г) 1, 2, 3, 4.
4. Убеждающая речь не должна:
 - А) содержать много цифрового материала;
 - Б) апеллировать к чувствам и эмоциям слушателей и воздействовать на их сознание;
 - В) учитывать конкретную ситуацию;
 - Г) строиться с учетом интеллектуальных способностей слушателей, их познавательных возможностей и интереса к теме.
5. К традиционно хорошим зачинам не относится:
 - А) цитата;
 - Б) извинение;
 - В) наглядный пример;
 - Г) пословица, афоризм.
6. Среди вариантов допустимых концовок выделяют (выберите несколько вариантов ответа):
 - А) иллюстрацию;
 - Б) благодарность за внимание;
 - В) извинение;
 - Г) призыв к действию.
7. Правило публичного выступления «Не нарушай границ личной сферы!» передает смысл максимы:
 - А) скромности;
 - Б) согласия;
 - В) симпатии;
 - Г) такта.
8. Совокупность требований, которые предъявляются деловому человеку, соотносенных с его индивидуальными особенностями деловыми качествами – это:
 - А) социальный имидж
 - Б) индивидуальный имидж
 - В) профессиональный имидж
9. Знак внимания, оказанный человеку в ситуации, когда он объективно неуспешен, сделанный в виде прямого речевого высказывания и касающийся той области, в которой у него в данный момент затруднение — это:
 - А) комплимент

- Б) знак внимания
- В) похвала
- Г) поддержка

10. Эмоциональная расположенность, направленное влечение к кому-либо, создающие необычно теплый психологический фон общения – это:

- А) уважение
- Б) симпатия
- В) доверие
- Г) привязанность

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 12

Анализ типичных ошибок в публичном выступлении

Цель: формирование практических навыков по определению ошибок в публичном выступлении

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Ошибка 1: Несоответствие

Когда содержание ваших слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела, публика мгновенно это замечает. Если вы начнете говорить «Здравствуйте, как я рад вас всех видеть...» дрожащим неуверенным голосом, нервно перебирая пальцами пуговицы на костюме -- будьте уверены, у слушателей моментально появится недоверие и к сказанному вами, и к самому говорящему. Поэтому вместо «Я рад...» -- радуйтесь на самом деле! Делайте все, чтобы действительно испытывать радость, выступая перед публикой. Осознанно передавайте ваше позитивное настроение слушателям. Люди в хорошем настроении легче воспринимают информацию, им хочется продолжать контакт

Ошибка 2: Оправдания

Публике по большому счету все равно, волнуетесь вы или нет, как долго вы готовили свой доклад и какой у вас опыт публичных выступлений. Поэтому не нужно перед ней оправдываться в стиле «Я плохой оратор, редко говорю перед публикой, поэтому сильно волнуюсь и могу выступить неудачно...» Именно так многие начинают свою речь, пытаясь

вызвать сочувствие и заранее получить индульгенцию за плохое выступление. Посыл, казалось бы, честный, но он приводит к противоположному результату. Слушатели недоумевают: «Зачем мы сюда пришли, если даже сам выступающий признает, что выступление будет плохим?».

Ошибка 3. Извинения

Начинающие ораторы любят извиняться, предлагая снять с них вину за плохое качество доклада. «Прошу простить меня за... (мой простуженный голос, мой внешний вид, плохое качество слайдов, слишком (короткую) длинную речь и т.д. и т.п.)». Если действительно есть нечто, о чем вы сожалеете, просто скажите: «Я сожалею!». Но лучше всего -- умение превратить недостаток в достоинство: «У меня сегодня простуженный голос, поэтому прошу вас сдвинуться и сесть ко мне поближе. Таким образом, сплотившись еще больше, мы продемонстрируем, что мы все -- одна команда, работающая в тесном взаимодействии».

Ошибка 4: Глаза и брови

Большинству новичков только кажется что они хорошо управляют своей мимикой. На самом деле контролировать мимику неподготовленному человеку нелегко. Лицевыми мышцами трудно управлять без тренировки.

В область глаз оратора публика уделяет в 10-15 раз больше внимания, чем любой другой части лица. Смеющиеся глаза и прямые брови -- это как раз то, что нужно.

Ошибка 5: Подбор слов

Мы слышим и понимаем отдельные слова прежде, чем понимаем все предложение целиком. В связи с этим, отрицательные частицы воспринимаются позднее, чем остальные слова, а часто вообще не воспринимаются. Поэтому постоянное использование таких конструкций как «...не принесет убытков», «...не плохо», «...не боимся прилагать усилия», «...не хочу вызвать у вас скуку длинными статистическими выкладками» вызывают у слушателя эффект, противоположный ожиданиям оратора.

Ошибка 6: Отсутствие юмора

Лучше информативной речи -- только интересная речь! Добавьте в свою серьезную речь улыбку, разбавьте шутками, расскажите забавную историю. Людям нужно периодически отдыхать. Можно посмеяться и над собой, если вы допустили какую-то оплошность -- слушатели воспримут это как признак вашей уверенности в себе и чувства собственного достоинства.

Высококласные педагоги знают, что юмор и хорошее настроение только прибавляют желания учиться и делают процесс более эффективным.

Ошибка 7: Всезнайство

Еще хуже неуверенных и неподготовленных ораторов -- ораторы с завышенной самооценкой собственной важности. Они всегда считают себя умнее аудитории, к которой обращаются. Даже если вы хорошо осведомлены в теме выступления, в отдельных направлениях слушатели могут знать гораздо больше вас. Не считайте аудиторию глупее вас, вам могут отплатить той же монетой. ораторский публичный выступление рассказ Открыто признаваясь в своем знании или незнании, вы завоевываете еще большую симпатию аудитории.

Ошибка 8: Суетливость

Отвлекаясь от страха перед публикой, начинающий оратор может торопливо ходить от стены к стене туда-сюда, словно маятник, проделывать суетливые манипуляции с предметами. В итоге публика начинает следить за его перемещениями и перестает следить за темой выступления. По тому, как движется докладчик, легко понять, насколько он уверен в себе. Найдите подходящее место и займите позицию. Вы можете сидеть или стоять - это зависит от длительности публичного выступления, особенностей помещения и проч. факторов. Главное, чтобы со своего места вы могли установить зрительный контакт со всей аудиторией. Или осознанно перемещайтесь, контролируя пространство.

Ошибка 9: Монотонность

Ничто не утомляет так, как доклад на интересную тему, читаемый скучным монотонным голосом. Монотонно бубнящие, быстро вызывают раздражение и усталость аудитории, слушатели еле сдерживаются, чтобы не начать зевать. Чтобы держать публику «в тонусе» надо постоянно варьировать громкость и силу своего голоса, придавая ему живости.

Обратите внимание на звучание своей речи. Выделяете ли вы голосом ключевые моменты публичного выступления, цитаты, утверждения? Повышаете ли высоту звука в конце вопроса? Изменяется ли темп речи в зависимости от ее содержания? Выражайте голосом свои чувства, и вы завоюете публику!

Ошибка 10: Отсутствие пауз

Новички панически боятся пауз, неизбежно возникающих во время публичного выступления. Как правило, они спешат заполнить их разной словесной чепухой и словами-паразитами («Ээээ... Значит так... Ээээ... Ну, что еще сказать... Ээээ...»). В результате публика думает: «Ээээ... Ну, ничего себе! Когда же он закончит мычать?» Кто-то начинает считать, сколько раз выступающий скажете «Ээээ.. ».

Когда нечего сказать -- лучше помолчите, пока придут нужные слова. Обычно публика воспринимает длительность пауз гораздо короче, чем это кажется самому докладчику.

Задание 1

1. Кратко передайте смысл и содержание какой-либо деловой беседы из вашего профессионального или учебного опыта и ответьте на вопросы:

- Было ли четкое понимание цели у собеседников?
- Была ли подготовка к беседе? Если - да, то в чем она заключалась?
- С какими трудностями столкнулись стороны?
- Оцените начало беседы. На какой результат участники настраивали себя и собеседника?
- Оцените основное содержание беседы. Насколько полным было взаимопонимание?

Каковы причины ?

- Насколько стороны были готовы выслушать и вникнуть в интересы друг друга? В чем это выразилось?
- Насколько стороны были готовы к разъяснению своей позиции?
- Проанализируйте аргументацию сторон.
- Проанализируйте эмоции в беседе. Насколько они помогали? Или мешали?
- Предложите средства, которые помогают справиться с негативными эмоциями в беседе.
- Оцените время беседы и результат. Насколько продуктивной была беседа? Обоснуйте ответ

Опишите завершающий этап беседы. Каким задачам он служит?

- Сколько деловых бесед за день в среднем вы проводите на своей работе (учебе)?
- Оцените эффективность своих бесед. Какие ресурсы вы видите для повышения эффективности своего делового общения?

Критерии оценки выполнения заданий:

За полный и аргументированный ответ на один из поставленных вопросов студент получает 1 балл. Максимальная оценка - 5 баллов за ответы на 5 вопросов.

Задание 2

1. Объясните, как "работают" следующие 10 приемов публичного выступления, которые сформулировал Джеймс Хьюмс (составитель речей для пяти американских президентов).

Ответьте на вопросы:

- *Пауза*. Какие функции выполняет? Когда она уместна?
- *Первая фраза*. Какой должна быть и почему? Чем первая фраза отличается от остальной речи?

- *Яркое начало.* Какие функции выполняет начало речи?
- *Главная мысль.* Когда следует высказывать главную мысль? Чем отличаются люди, которые выражают главную мысль в начале речи? В середине речи? В конце речи?
- *Цитаты.* Какие цитаты будут иметь больший эффект? (Длинные или короткие? Цитаты известных для публики авторов или неизвестных авторов? Те, которые сильно затрагивают самого выступающего, или те, которые "на слуху" в современных масс-медиа?)
- *Остроумие.* Почему, когда выступающий зрительно представляет себе то, о чем говорить в шутке, его шутка становится заразительной? Почему умение шутить называют ОСТРОУМИЕМ? Как юмор связан с умом?
- *Чтение.*
- *Вопросы.* Какую функцию выполняют вопросы слушателям? Нужно ли знать готовый ответ на свои вопросы?
- *Финал.* Нужны ли эмоции в финале? Финал должен быть негативным или позитивным?

Задание 3. Просмотрите (прослушайте) запись выдающегося оратора (общественного или политического лидера). Обсудите приемы ораторского мастерства в его речи и композицию выступления. Какие приемы управления вниманием он использует?

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 13 **Психотренинг «Конструктивный конфликт»**

Цель: развитие навыков бесконфликтного поведения, формирование умения преодолевать конфликтные ситуации формировать умение эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

- 1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.
- 2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.
- 1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)
- 2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания - деловая игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей»

Краткие теоретические сведения

Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных целей, действий, взглядов, интересов, стремлений различных людей. Конфликт – это осознаваемое противоречие между людьми, которое требует разрешения.

В психологии выделяют следующие **типы конфликта**.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, целей, потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Конфликты бывают конструктивными и деструктивными.

Конструктивный конфликт способствует выявлению и разрешению противоречий, содействуют движению вперед, развитию, коррекции взаимодействия. Разрешение конструктивного конфликта объективно повышает качество отношений между членами группы, приводит к улучшению деятельности, знаменует собой новый этап в развитии группы.

Деструктивный конфликт приводит к разрушению всех или отдельных элементов социальной группы, к деформации отношений между ее членами, нарушает эффективное взаимодействие и приносит вред обеим сторонам. Деструктивный конфликт сказывается на работе, на настроении и самочувствии членов коллектива, затрудняется или становится невозможной совместная деятельность.

Возникновение конфликта возможно по разным причинам и обстоятельствам. Например, он может являться результатом недостаточного понимания в процессе общения, неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках. Причинами конфликта могут быть: индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, а также потеря интереса к работе.

Как показывают исследования, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Главную роль в возникновении таких столкновений играют так называемые **конфликтогены** – слова, действия, могущие привести к конфликту. Разжиганию конфликта способствует такая закономерность, как **эскалация конфликтогенов**, т.е. на конфликтоген в наш адрес мы отвечаем более сильным конфликтогеном, испытываем желание «проучить» обидчика как можно сильнее, больнее, обиднее, проявляем ответную агрессию. Первый конфликтоген часто бывает непреднамеренным, ситуативно случайным. Чаще всего провоцируется неумелой критикой в адрес друг друга. А дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов – и вот уже конфликт налицо. Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

- **стремление к превосходству** (прямые проявления превосходства, приказы, угроза, критика, насмешка, издевка, снисходительный тон, хвастовство, нарушение этики поведения, навязывание своих советов)

- **проявление агрессивности** (природная или ситуативная агрессивность от неприятелей, плохого настроения, фрустраций)

- **проявление эгоизма**

Типы конфликтных личностей

Тип 1. Демонстративный

Вы обязательно сталкивались с людьми этого типа. Они создают конфликты для того, чтобы побыть в центре внимания. При этом скандал может возникнуть буквально на ровном месте. Если вы подозреваете у своего коллеги или родственника демонстративный тип, попробуйте работать на опережение: дайте понять, что вы очень интересуетесь человеком и его делами, что он важен для вас, сделайте комплимент, похвалите

сделанную работу. Скорее всего, частота конфликтов значительно уменьшится. Этот прием работает не только с взрослыми, но и с детьми и подростками.

Тип 2. Ригидный

К этому типу относятся негибкие люди, часто с завышенной самооценкой. Им постоянно чудится, что их недооценили, они очень обидчивы, любят всегда быть правыми и редко отказываются от своих убеждений. Ригидный тип – один из самых сложных с точки зрения поведения в конфликте. Совет психологов категоричен: если перед вами именно такой человек, постарайтесь не допускать с ним конфликтов. Не провоцируйте никаких подозрений, не давайте повода для обид. А если уж такой повод возник, лучше принести извинения или уйти, но не выяснять отношения.

Тип 3. Неуправляемый

Как правило, люди этого типа очень эмоциональны и редко умеют просчитывать ситуацию наперед и оценивать последствия своих действий. Почувствовав себя ущемленными, они взрываются, ведут себя агрессивно. На этой эмоциональности и недальновидности и можно сыграть. Во-первых, такие люди всегда как на ладони. Вы быстро узнаете, что именно вызывает у них приступы негодования, и легко сможете их купировать. Во-вторых, с этим типом отлично срабатывает тактика «спускания пара»: дайте им возможность поскандальить по малозначимому поводу, и они уступят вам в главном.

Тип 4. Сверхточный

Людям этого типа свойственна повышенная тревожность, это перфекционисты, требовательные к себе и другим. Они склонны придирается к мелочам и обижаться на ровном месте. При этом они редко выражают свое возмущение, предпочитая уйти в себя и избегать общения. Чтобы не вступать в конфликт с такими людьми, нужно быть очень бережным к их границам: не позволять себе двусмысленных высказываний или сомнительных жестов. Как правило, сверхточный тип не конфликтует, если уверен в своей безопасности.

Тип 5. Бесконфликтный

Это как раз те люди, которые настолько боятся конфликтов, что постоянно их избегают. Но если вам кажется, что взаимодействовать с таким человеком очень удобно и выгодно, вы ошибаетесь. Это **один из самых неприятных типов личности** в конфликте. С подобным человеком невозможно конструктивно решить проблему.

Он всегда ускользает от любых «разборок», во всем с вами соглашается, кивает. Но если к нему придет другой человек и потребует сделать иначе – он согласится и с ним. Избегание конфликтов становится причиной новых конфликтов, и так по нарастающей. Узнали некоторых своих коллег и знакомых? Таким людям полезно рассказывать о важности своей позиции и учить их ее отстаивать. Если у вас доверительные отношения, к вам могут и прислушаться.

Тип 6. Конфликтный

Этих людей отличает умение вести себя в конфликтной ситуации и разворачивать ее себе на пользу. Они даже могут специально провоцировать конфликты, поскольку привыкли извлекать из них «бонусы». Обычно умеют аргументировать свою позицию и точно знают, чего хотят. В спорной ситуации хорошо иметь такого человека на своей стороне. Но еще лучше самому стать человеком, умеющим извлекать выгоду из конфликтов и управлять ими.

Конфликтный процесс и его последствия

Возможные этапы (или стадии) конфликта:

- 1) предконфликтная стадия (латентный этап);
- 2) стадия открытого конфликта;
- 3) стадия завершения конфликта;
- 4) постконфликтная стадия (этап нормализации отношений).

Пять основных стратегий разрешения конфликтов:

1. **Приспособление** (уступка) – это такой стиль поведения, который предполагает изменение своей позиции, перестройку своего поведения, сглаживание противоречий в ущерб своим собственным интересам.
2. **Сотрудничество** – это совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон.
3. **Избегание** – это уклонение уходом от конфликта.
4. **Соперничество** (конкуренция) – это открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции.
5. **Компромисс** – урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Чтобы предотвратить возникновение конфликта необходимо:

- 1) не употреблять конфликтогенов, не говорить, не делать того, что может задеть, обидеть собеседника;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на чужой конфликтоген: если не остановитесь сразу, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов;
- 3) проявляйте эмпатию к собеседнику, поймите его состояние;
- 4) делайте как можно больше доброжелательных обращений к собеседнику: дружеская улыбка, поддержка, уважительное отношение, сочувствие, похвала и т.д.

Для конструктивного разрешения конфликта следует придерживаться некоторых рекомендаций:

1. Не пытайтесь выяснять «кто виноват» и не принимайте позу «оскорбленного самолюбия». Помните «Ваша проблема – не вина других», как утверждают американские специалисты по управлению конфликтами. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.
2. Начинайте беседу с описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает. Определите, что действительно является предметом разногласий. Старайтесь быть максимально объективным. Говорите как можно детальнее.
3. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.
4. Расскажите, что вы чувствуете в этой ситуации. Пользуйтесь простыми словами: «Я обиделся», «Я испугался» и т.д. Иногда их высказывание, обмен негативными чувствами позволяет изменить ситуацию.
5. Старайтесь выслушать противоположную сторону. Слушайте внимательно, не перебивайте, не спорьте. Покажите собеседнику, что вы действительно серьезно относитесь к его словам и стремитесь прийти к соглашению.
6. Акцентируйте свое внимание на тех вопросах, относительно которых ваши мысли, чувства и действия совпадают, а не на тех проблемах, которые вас разделяют.
7. Найдите возможность высказать конкретные предложения относительно изменения ситуации, отношения, поведения. Начинайте словами: «Я хотел бы...», «Надеюсь вам не трудно...», «Я вас прошу...». При завершении разговора скажите, что именно изменится, если вы преобразуете ситуацию или ваши отношения. Угрожать или прибегать к ультиматуму – нецелесообразно, позитивные перспективы всегда более привлекательны

Задание 1 Деловая игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей»

Цель игры. Ознакомить студентов с социально-психологическими исследованиями конфликтов, возникающих в трудовых коллективах и малых формальных и неформальных группах, выделить причины конфликтов, определить их виды и попытаться найти способы конструктивного решения конфликтных ситуаций. Участники игры:

1. Бригадир комплексной бригады строителей Бутов.
2. Неформальный лидер бригады Ломов.

3. «Новенький» инициативный рабочий бригады Новиков.
4. Члены бригады: рабочий 1, рабочий 2 и т. д. (можно каждому дать имя, фамилию).
5. Группа экспертов.

Игровая ситуация

В комплексной бригаде строителей сложились следующие негативные традиции:

1. Часть рабочего времени отдельные члены бригады выполняли «левые» работы, нередко используя материалы со стройки.
2. Заработанные «левые» деньги (часть денег), как правило, использовались для организации совместного застолья.
3. Инициатором и руководителем «левых» заработков и застолий был неформальный лидер Ломов. Он же отбирал для «левых» работ наиболее лояльных членов бригады.
4. В бригаде нередко были опоздания и прогулы без уважительной причины. Остальные члены бригады вынуждены были работать за всю бригаду как во время прогулов, так и во время выполнения частью бригады «левых работ».
5. Бригадир, пожилой человек, дорабатывающий до пенсии, фактически не вмешивался в сложившиеся в бригаде традиции.
6. В бригаду приходит на постоянную работу инициативный, молодой, но уже опытный рабочий Новиков. Он видит, что часть бригады во главе с неформальным лидером Ломовым паразитирует за счет остальных ее членов. Новиков не желает, чтобы его труд присваивали «паразиты», и начинает действовать.

Порядок проведения игры

1. Назначить (избрать) бригадира, неформального лидера, «новенького» и экспертов.
2. Остальных студентов разделить примерно на две равные части, одна из которых будет представлять «активных» сторонников неформального лидера Ломова, другая – «пассивных» работников, вынужденных терпеть существующие в бригаде традиции.
3. В ходе игры исполнители ролей несколько раз меняются местами.
4. Высказывание экспертов и подведение итогов.

Возможные варианты действий «новенького» (для руководителей игры):

- 1) обратиться к бригадиру;
- 2) поговорить с неформальным лидером;
- 3) на собрании бригады попытаться привлечь на свою сторону «пассивных» членов бригады и совместными усилиями оказать «давление» на: а) бригадира; б) неформального лидера; в) сторонников негативных традиций; г) на всех; д) составить коллективное обращение к вышестоящему руководству.

Возможны другие варианты.

Задание 2. Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. К групповым конфликтам относятся конфликты:
 - а) личность-группа;
 - б) группа-группа;
 - в) личность-группа и группа-группа;
 - г) руководитель-коллектив;
 - д) микрогруппа-микрогруппа внутри коллектива.
2. Групповая атрибуция – это:
 - а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы;
 - б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и соответственно негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;
 - в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;

- г) «деиндивидуализация» взаимного восприятия;
- д) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.

3. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом.

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между руководством и коллективом.

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между руководством и коллективом.

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

8. Для каких конфликтов характерны следующие причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

9. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта являются:

- а) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; неадекватное групповое сравнение; групповая солидарность;
- б) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцептивная деформация; групповая атрибуция;
- в) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцептивная деформация; групповая солидарность;
- г) неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; перцептивная деформация;
- д) неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; «деиндивидуализация» взаимного восприятия.

10. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления; низкая компетентность руководителя;
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- в) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации;
- д) распределение ресурсов.

Задание 3. Ответьте на вопросы

- 1. Дайте понятие определений: конфликт, конфликтоген, предмет конфликта.
- 2. Назовите типы конфликтов.
- 3. Определите различия между конструктивными и деструктивными конфликтами.
- 4. Дайте краткую характеристику конфликтных типов личности
- 5. Опишите динамику конфликта.
- 6. Охарактеризуйте стратегии поведения в конфликте
- 7. Назовите способы предупреждения и преодоления межличностного конфликта.

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 14

Психологический тренинг: Развитие уверенности в себе

Цель: повышение уверенности в себе, в свои силы.

Задачи: развить навыки, необходимые для уверенного поведения; укрепить чувство собственного достоинства; повысить самооценку каждого участника.

Продолжительность занятия – 2 часа

Оборудование: листы бумаги для каждого участника, фломастеры, зеркало, листочки с пожеланиями, правила, магниты.

Литература:

- 1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.
- 2. Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.
- 1. Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)
- 2. Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Ход занятия

Сегодня я проведу с вами небольшой тренинг, который поможет вам развить чувство уверенности в себе, укрепить чувство собственного достоинства, повысить самооценку.

1. Ритуал приветствия.

А начнем занятие так: сейчас мы все встанем и по моей команде начнем здороваться. Здороваться будем за руку с каждым, при этом надо посмотреть в глаза и улыбнуться. Не страшно, если с кем-то вы поздороваетесь два раза. Главное – никого не пропустить.

2. Принятие правил в группе.

Теперь вам будут предложены правила поведения в группе. После каждого пункта прошу проголосовать за принятие (непринятие) данного правила.

Правила:

1. Принцип Я.
2. Принцип поднятой руки.
3. Искренность и открытость.
4. Безоценочность суждений.
5. Активность.

Говорить только от своего лица: не «Все тут думают», а «Я думаю»

Оцениваем не человека, а действия

Слушать друг друга внимательно, не перебивая, вопросы после выступления

Работать активно, участвовать в предлагаемых упражнениях

Говорить искренно и открыто. Если нет желания говорить честно, молчим.

? — заполните эту клетку сами

3. Упражнение «Снежный ком».

Первое упражнение называется «Снежный ком». Мы начнем с того, что каждый по кругу назовет свое имя и прилагательное к нему, которое начинается с первой буквы вашего имени. Например, Елена – Е единственная.

4. Упражнение «Мой портрет в лучах солнца».

Следующее упражнение называется «Мой портрет в лучах солнца». Так как вы из одного класса, вы очень хорошо знаете друг друга. Я сейчас каждому раздам по листку бумаги, на котором нарисовано солнце. Ваша задача – написать свое имя в центре солнечного круга и передать своему соседу, который должен написать вдоль лучей одно ваше достоинство. Будем работать по кругу, пока лист не вернется к вам назад.

Рефлексия:

- Что вы чувствовали, когда выполняли это упражнение?
- Какие чувства вы испытали после прочтения ваших достоинств?
- Все ли ваши достоинства, о которых написали, были вам известны?
- Что было легче: говорить о себе или о других?

5. Притча «О луне».

А теперь послушайте притчу.

Один человек влюбился в Луну и тосковал по ней. Чтобы быть к Луне поближе, он устроил свое жилище на горе, и каждый вечер смотрел на нее, мечтая когда-нибудь приблизиться к предмету своего обожания. Однажды ночью, увидев, как лунная дорожка достигла его жилища, человек решил вступить на нее и пошел навстречу к Луне. Он уже прошел половину пути без помех, когда засомневался в своих силах, испуганно посмотрел вниз, закачался и упал.

Рефлексия:

- Какое впечатление произвела на вас эта притча?
- Какой вывод мы можем сделать?

Вывод: нужно обязательно верить в себя и не сомневаться в своих силах.

6. Упражнение «Волшебное озеро».

Для упражнения понадобится шкатулка, в которую психолог заранее кладет небольшое зеркало круглой формы.

Все участники садятся в круг и закрывают глаза.

Сейчас вы будете передавать друг другу шкатулку. Тот, кто получает эту шкатулку, должен открыть глаза и заглянуть внутрь. Там, в «маленьком волшебном озере», вы увидите самого уникального и неповторимого человека на свете. Улыбнитесь ему.

После того как в шкатулку заглянет каждый, психолог задает ученикам *вопросы*:

— Как вы понимаете значение слова «уникальный»? (единственный в своем роде)

— Кто же самый уникальный и неповторимый человек на свете?

— Как ответил вам этот человек на вашу улыбку?

— Как же мы должны относиться к уникальной и неповторимой личности?

Мы выяснили, что каждый человек — это уникальная и неповторимая личность, одна-единственная в своем роде. Поэтому мы должны бережно, с любовью и уважением относиться к себе и окружающим, дорожить своей жизнью и жизнью каждого человека, принимать себя и других такими, какие мы есть, то есть относиться к себе и другим с терпимостью.

7. Упражнение «Я верю, что я...»

Я верю, что я ...

... могу понять своих родителей и они понимают меня, хотя это не всегда просто.

... хороший друг.

... добрый и отзывчивый человек.

... могу доставлять радость себе и другим.

... могу сам принимать решения, касающейся моей жизни.

... могу сказать «нет», когда это необходимо.

... могу отстаивать свою позицию.

... учусь на своих ошибках.

... не отчаиваюсь из-за проблем, какими бы они не были.

... имею право быть самим собой со всеми своими моими достоинствами и недостатками.

8. Упражнение «Пожелания».

На карточках написаны “мудрые мысли”. Каждый достает себе карточку и вслух зачитывает то, что там написано:

1. Надеемся на лучшее, мечтайте о лучшем будущем, подходите ко всему и ко всем с оптимизмом.

2. Стремитесь к знанию, к культуре, к духовно богатым людям. Помните, то, что есть в человеке, несомненно, важнее того, что есть у человека.

3. Не позволяйте душе лениться. Будьте требовательны к себе, строго оценивайте свои мысли и поступки.

4. Растите в себе счастливого человека, создавайте себе душевный настрой на счастье. Собирайте свое счастье по крупицам, берегите, не бросайтесь тем, что удастся собрать.

5. Будьте целеустремленны и настойчивы в достижении поставленных целей, трудитесь и творите, реализуйте себя в окружающем мире.

6. Не копите проблемы, а решайте их. Неразбериха проблем порождает чувство тревоги и беспокойства.

7. При удаче больше всего благодарите других, а во всех бедах вините, прежде всего, себя.

8. Чаще улыбайтесь, улыбка ничего не стоит, но дорого ценится.

9. Не акцентируйте внимание на недостатках других людей, ищите в людях хорошее.

10. Анализируйте прожитый день, сделайте так, чтобы назавтра одной ошибкой и одним огорчением стало меньше.

11. Если у вас случилась неприятность, постарайтесь при случае при этом поговорить, но только с человеком, которому вы доверяете.

12. Не мстите врагам своим и не тратьте на них свою энергию. Они этого не стоят.

Форма отчета – отчет не предусмотрен

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 15 **Разработка критериев эффективности деловой беседы**

Цель: формирование практических навыков по разработке критериев эффективности беседы, отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

- 1.Изучить краткие теоретические сведения
2. Выполнить задания - Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

Краткие теоретические сведения

Деловая беседа – система целесообразно подобранных мыслей и слов, посредством которых один или несколько собеседников хотят оказать определенное влияние на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации, то есть с целью создания новой деловой ситуации или нового делового отношения. Беседа является благоприятной и часто единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился ней. При ведении деловых переговоров важно четко излагать свои мысли и уметь слушать собеседника, стараться смотреть прямо на собеседника, говорить спокойным ровным тоном и стараться сдерживать свои эмоции, если собеседник с вами не соглашается.

Структура деловой беседы:

1. подготовка к деловой беседе;
2. установление места и времени встречи;
3. начало беседы: вступление в контакт;
4. постановка проблемы и передача информации;
5. аргументирование;
6. опровержение доводов собеседника;
7. анализ альтернатив, поиск оптимального варианта либо конфронтация участников;
8. принятие решения;
9. фиксация договоренности;
10. выход из контакта;
11. анализ результатов беседы, своей тактики общения [

Приемы, повышающие эффективность делового общения

Приемы, повышающие эффективность делового общения

Эффективность делового общения зависит от глубокого знания предмета разговора, создания атмосферы взаимного доверия, умения обосновать свою позицию, взгляды, идеи и аргументированно доказать ошибочность мнения и доводов оппонентов. При подготовке к беседе определите: что необходимо и уместно сказать, что обязательно вызовет интерес партнера. Ваше поведение на встрече должно нести отпечаток вашей личности.

При ведении деловых бесед придерживайтесь следующих правил.

Соблюдайте срок договоренности с точностью до минуты. Дайте понять партнеру, что вы – человек надежный. Постарайтесь установить хорошие отношения с сотрудниками вашего партнера. Узнайте имена всех участников беседы. Запомните или запишите их и обращайтесь к каждому по имени. Тщательно готовьтесь к началу беседы; продумайте, какие вопросы может поставить вам партнер в начальной части; попытайтесь устранить факторы, мешающие ходу беседы.

Будьте интересным собеседником. Если вы создадите непринужденную обстановку, партнеру доставит удовольствие иметь с вами дело. Не будьте назойливым, не проявляйте ни чрезмерного рвения, ни суетливости. Внесите немного юмора в разговор, но не плоские шутки или банальные высказывания. Придерживайтесь дружелюбного тона. Чаще улыбайтесь, если обстоятельства беседы позволяют.

Говорите спокойно, внятно и убедительно. Держитесь независимо. Не показывайте нервного, беспокойного или рассеянного настроения, если оно возникло у вас до беседы. Не позволяйте партнеру довести вас до раздраженного состояния или сбить с толку. Сдерживайте эмоции и волнение, спокойнее реагируйте на его высказывания,

Не избегайте обсуждения сложных и щекотливых вопросов – обязательной части деловых бесед. Будьте непреклонны, но сохраняйте при этом хладнокровие. Проявляйте уважение к мнению партнера. Не говорите ему прямо, что он неправ. Если он делает заявление, с которым вы не согласны, лучше начинать со слов: «Я считал иначе, но, возможно, я ошибаюсь. Давайте проверим факты». Эти слова могут обезоружить собеседника, который ожидал возражений.

Деловая беседа – это открытый диалог. Побуждайте партнера больше высказываться. Внимательно слушайте его. Если в беседе участвуют несколько человек, поощряйте каждого высказать свое мнение, оставляя за собой право выступить последним. Не перебивайте говорящего. Тем самым вы можете уточнить, развить и интерпретировать его мысли в выгодном для вас направлении.

Выражайтесь конкретно, а не отвлеченно. Излагайте подробности, факты, цифровые данные. Не просто говорите, а подкрепляйте сказанное записями или схемами. Подключайте визуальные средства. Вручите некоторые материалы партнеру. Во время беседы у вас под рукой должны быть в распоряжении все необходимые материалы. Их следует держать в полном порядке.

Ведите беседу настойчиво, энергично и конкретно. Не пытайтесь подавить партнера «бурным потоком» речей и большим числом аргументов, не давая ему вставить слово. На вопросы партнера давайте прямые, деловые ответы. Применяйте те специальные термины, которыми пользуется партнер. Не употребляйте слов, смысл которых понятен только вам. Излагая какую-либо информацию, делайте паузы, чтобы дать возможность собеседнику усвоить ваши слова.

Больше оперируйте вопросами, особенно такими, которые заставляют партнера согласиться с вами. Задавая вопросы, вы имеете возможность:

- получить информацию;
- проанализировать условия, выдвигаемые партнером;
- установить новые обстоятельства, влияющие на вашу позицию;
- проверить воздействие вашего высказывания;
- выслушать мнение, противоположное вашему.

Помните, что ваш партнер не только логично рассуждает, но имеет эмоции и предрассудки, он может быть тщеславен и честолюбив. Используйте эти обстоятельства в своих целях. Старайтесь целенаправленно затронуть мотивы, которые движут партнером. Представьте список преимуществ, которые он получит, согласившись с вашими предложениями. Приведите ему доказательства в пользу этих преимуществ:

- он стремится к безопасности – покажите ему программу, обеспечивающую безопасность;
- стремится к признанию – покажите, что вы его сторонник;
- стремится к экономической выгоде – покажите ему расчеты, доказывающие, что он может выиграть, снизить расходы или избежать их вовсе, повысить эффективность;
- стремится к удобствам – покажите в деталях, что может обеспечить ему удобства.

Наблюдайте за тем, как партнер воспринимает происходящее. Предоставьте ему возможность сохранить свою репутацию и удовлетворить тщеславие. Сопровождайте положительными комментариями некоторые его высказывания. Скажите, что его идеи производят на вас большое впечатление. Идите на уступки, которые важны для поддержания престижа партнера и принципиально не меняют желаемого вами результата. Попытайтесь, делая запланированную уступку, побудить этим партнера к положительному ответу. Иногда бывает полезно позволить ему дать вам совет или оказать помощь.

Подводя предварительные итоги, выявите, по скольким вопросам достигнуто согласие и сколько вопросов осталось открытыми. С учетом проведенной беседы составьте план дальнейшей работы с партнером.

Запрещенные приемы во время деловой беседы.

Не в коем случае не следует:

- перебивать партнера;
- негативно оценивать его личность;
- подчеркивать разницу между собой и партнером;
- резко убыстрять темп беседы;
- избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;
- пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимание на то, что партнер возбужден;

Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

Роли для участия в игре:

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3. Группа аналитиков, их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

I этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.

- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

- Создать документ – ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.

4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.
3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.
4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.
5. Диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

ДОГОВОР – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ – договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ – договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ – фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и др.) и клиентом

ДОГОВОР №

на осуществление расчетно-кассового обслуживания

(на поставку _____ и т. п.)

Заказчик _____ Исполнитель _____

Место заключения договора _____ Дата _____

Полное и точное наименование сторон _____

Структурные компоненты договора:

1. Предмет договора.

Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком.

Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

2. Условия договора.

3. Обязанности сторон:

Банк обязуется_____ Клиент обязуется_____

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения:

4.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия – 5 лет (3 года; не ограничивается).

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия (о почтово-телеграфных расходах, о комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия_____ и т. д.).

6. Особые условия.

7. Юридические адреса сторон:

Клиент_____ Банк_____

8. Подписи сторон.

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях, на листах А-4

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки

Практическое занятие 16 **Определение лжи**

Цель; формирование практических навыков по определению лжи

Продолжительность занятия – 2 часа.

Оборудование: канцелярские принадлежности, методические рекомендации по выполнению практических работ

Литература:

1.Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – 10-е изд., перераб. – Москва: Издательский центр «Академии», – 192 с.

2.Шеламова, Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер – Москва: Издательский центр «Академии», – 64 с.

1.Немец, Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры: учебное пособие/ Г.Н. Немец, Г.И. Немец—Краснодар: Южный институт менеджмента, – 107 с. (iprbook)

2.Петрова, Ю.А. Культура и стиль делового общения: учебное пособие/ Ю.А. Петрова—Москва: ГроссМедиа,— 190 с. (iprbook)

Порядок выполнения работы:

1.Изучить краткие теоретические сведения

2. Выполнить задания

Краткие теоретические сведения

Под ложью понимается любая недостоверная информация, сообщаемая одним человеком другому.

Виды лжи

1. Неосознанная. Находясь под воздействием сильных эмоций, человек не осознает, что приукрасил часть истории недостоверными фактами.
2. Умышленная. В данном случае человек прекрасно осознает, что врет, преследуя свою цель. Не всегда умышленная ложь используется для достижения каких-либо корыстных целей. Бывает, что люди намеренно скрывают правду, желая уберечь своих близких. Это так называемая ложь во благо. Когда, например, кто-то скрывает от родственников свою тяжелую болезнь, чтобы не причинять им страданий.
3. Активная. Это вид осознанной лжи, которая не имеет четкой цели. Человек просто выдумывает события, которые с ним на самом деле не происходили. Чаще всего так поступают в беседе с малознакомыми людьми, чтобы показаться более интересным и умным собеседником.
4. Пассивная. Такая ложь проявляется в замалчивании фактов.
5. Патологическая. Этот вид лжи свойственен людям с невысоким социальным статусом. Они придумывают себе целую жизнь, в которой занимают высокое положение или имеют благородное происхождение.

Признаки лжи

- Глаза – зеркало души, возможно, поэтому лжецы не выносят прямого взгляда в глаза, делают вид, что разглядывают окружающую обстановку, случайные предметы. Справедливости ради, стоит отметить, что иногда люди, говорящие правду, могут опускать глаза и избегать взгляда собеседника, так как описывают факты, которые характеризуют их не с лучшей стороны. Более того, многие лгуны знают о существовании этого признака и, желая доказать свою «искренность», настойчиво заглядывают в глаза собеседнику. Нередко ложь выдает себя потиранием глаз или учащенным миганием.
- Изменение темпа и высоты голоса (если у человека нет дефектов речи). Повторение вопроса собеседника, ответ вопросом на вопрос, слишком много запинки и паузы свидетельствуют о том, что человек придумывает на ходу, поэтому замедляет темп речи, чтобы выиграть время на сочинение истории.
- Суэта. Ложь часто приводит к тому, что человек начинает суетиться. Интенсивность проявления данного признака зависит от привычности лжи для человека. Беспокойство проявляется в том, что человек не может найти удобную позу, постоянно двигается, меняет свое положение, стучит пальцами по столу, дергает ногой, кусает губы.
- Оговорки, противоречия. Лжеца можно уличить, будучи внимательным к деталям его рассказа, люди часто делают бессознательные оговорки и путаются в фактах. Однако если человек постоянно что-то припоминает, дополняет историю новыми деталями, то, скорее всего, он говорит правду.
- Изменение темы разговора. Лжец может попытаться перевести беседу в другую плоскость, однако такой поворот возможен и в том случае, когда человеку попросту наскучила тема беседы или она ему неприятна по каким-то причинам. Поэтому данный признак имеет вес только в сочетании с другими. Избыток деталей, не относящихся к теме разговора, свидетельствует о том, что человек пытается отвлечь собеседника от важных моментов. При изменении темы разговора лжец с радостью схватится за возможность уйти от неприятной беседы, в то время как честный человек предпочтет выяснить все до конца.

- Самозащита. Человеку, которому нечего скрывать, не нужно беспокоиться о самозащите, проявлять агрессию и другие негативные эмоции, пытаясь выгородить себя. О самозащите может говорить и типичная для этого состояния «закрытая» поза: человек стремится максимально отвернуться от собеседника, отгородиться предметами, скрещивает перед собой руки или прячет их в карманы, скрещивает ноги, горбится.
- Типичные признаки лжи: частое касание носа, глаз, губ, шеи, волос, покашливание – выдают беспокойство человека, но в то же время эти жесты могут говорить о наличии аллергических проявлений. Касание шеи и волос часто используются женщинами во время флирта. Иногда к «подозрительному» поведению приводит излишнее волнение по поводу необходимости озвучить «горькую» правду.
- Противоречивый язык тела. Когда человек говорит одно, однако его мимика, поза выражают совсем другое, например, на предложение сходить в кино человек отвечает согласием, но выражение его лица выражает полное отсутствие восторга по поводу данной идеи, то вполне разумно предположить, что он лжет. Напускное добродушие, благожелательность или ирония часто становятся прикрытием для лжеца, которому нужно убедить собеседника в том, что у него нет причин волноваться и нервничать.
- Тело Даже если человек сохраняет внешнее спокойствие, его тело выражает признаки психологического дискомфорта вне зависимости от его желания, он покрывается испариной, дыхание и сердцебиение учащаются, появляется сухость во рту, зрачки расширяются.
- Скептицизм: люди, которые привыкли к неискренности, в большинстве случаев с недоверием относятся к другим людям, так как считают, что все подвержены данному пороку, в то время как честные люди легко верят другим.

Внимательное отношение к собеседнику, сигналам его тела в процессе общения может многое рассказать о его отношении к вам и степени искренности.

Каждый человек по-своему воспринимает правду и ложь. Нас интересует реакция человека на неправду. Как он ее воспринимает и как реагирует. Что толкает людей на ложь?

Как всем известно, правда и ложь – это моральные категории, которые тем или иным способом влияют на человека. Каждый из нас врет в жизни, кто больше, кто меньше. Если спросит человека, почему он врет – мы получим довольно простой ответ. Вы услышите, что причин для вранья очень много. Вру на работе для того, чтобы произвести хорошее впечатление на бизнес-партнеров или сотрудников. Вру в семье – чтобы меньше беспокоились и не нервничали по пустякам. Можно услышать также ответ, что ложь или неправда – реакция на атаку и способ защиты от трудностей и проблемных ситуаций. Часто ложь это способ защиты родных и семьи. Но все-таки, как человек воспринимает факт того, что ему говорят неправду?

Реакция на неправду

У каждого человека своя реакция – кто возмущается, кто просто возьмет на заметку, а кто-то просто будет внимательно следить за человеком, который лжет. Он будет отмечать те или иные действия, которые потом будут у него соответствовать тому, что человек лжет.

В мире существует довольно большое количество теорий, алгоритмов отслеживания лжецов. И каждая из методик по-своему уникальна, но они имеют много общего. Можно выделить из всего объема информации то, что поможет вам определить лжецов.

- Во-первых, если вы не верите человеку и хотите уличить его во лжи просто начните следить за его глазами и лицом. Во время лжи он будет руками дотрагиваться к уголку носа или рта, может прикрывать рот рукой.
- Постарайтесь следить за движением глаз. Чаще всего, когда люди лгут, они смотрят в правую сторону, чаще моргают. Они не смотрят собеседнику в глаза или могут пристально смотреть вам в глаза.
- Кроме глаз, о том, что человек лжет, говорит его тело. Чаще всего, ваш оппонент старается стоять боком или на отдаление.

Таким образом, можно утверждать то, что ложь это защитная реакция человека на разные факторы, и каждый по-своему реагирует на нее. Но все же, ложь не всегда поможет вам добиться нужного результата, как ни крути, правда – это самый сильный аргумент в споре, в жизни человека.

Упражнение «Интервью»

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?
- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?
- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

Форма отчета - работа выполняется в рабочих тетрадях

Место проведения самоподготовки: читальный зал библиотеки