

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
на заседании Педагогического Совета
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 6 от 07.06. 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ
«Колледж «Красносельский»
_____ Г.И. Софина

« _____ » _____ 2024 г.
Приказ № 101-осн. от 07.06. 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

по дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

для обучающихся по специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование
(Программист)

Санкт-Петербург
2024 г.

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

На заседании МК СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № _____ от _____ 2024 г.

Председатель МК _____ Н.В. Медведева

Организация-разработчик: СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Разработчик: Шестакова О.А., зам. директора по УМР.

Методические указания к практическим занятиям являются частью основной профессиональной образовательной программы СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование (программист).

Укрупненная группа специальностей 09.00.00 Информатика и вычислительная техника.

Дисциплина «ОГСЭ.03 Психология общения».

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
Порядок выполнения практической работы	4
Рекомендации по оформлению практической работы	4
Критерии оценки практической работы	4
Список литературы	..97

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 «Исследование собственных навыков общения»

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы.

Общение – как многоплановый процесс обмена информацией. Понятие общения. Стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная. Виды общения: вербальное и невербальное. Элементы невербального общения: жесты, позы, мимика, паралингвистика, проксемика, визуальный контакт. Функции общения.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое общение?
2. Назовите основные стороны и функции общения.
3. Раскройте содержание каждой из сторон общения.
4. Виды общения: вербальное и невербальное.
5. Элементы невербального общения

Задания для практического занятия

1. Повторить теоретический материал по теме. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала – работа с индивидуальными карточками опроса.
2. Провести исследование, самоанализ собственных коммуникативных способностей.
3. Сделать вывод по результатам исследования.
4. Оформить словарь основных понятий (общение, коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения, вербальное, невербальное общение).
5. Оформить отчет по практической работе.

ХОД ЗАНЯТИЯ

Задания к исследованию и самоанализу собственных коммуникативных способностей.

1. Выполните психологические тесты:

«Приятный ли вы собеседник»; **(Приложение 2)**

«Потребность в общении»; **(Приложение 3)**

«Определение уровня общительности». **(Приложение 4)**

2. Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов). Старайтесь отвечать на вопросы тестов и опросников как можно правдиво, это приблизит результаты опроса к реальности.

3. Оформите словарь основных понятий (общение, коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения, вербальное, невербальное общение). **(Приложение 5)**

4. Оформите отчет по практической работе. **(Приложение 6)**

V. Подведение итогов занятия. Представление и обсуждение результатов работы студентов (по желанию). Педагог подводит итоги занятия. Выставляет оценки (можно использовать работу в малых группах – взаимооценка).

VI. Рефлексия. Студенты высказывают свое мнение об учебном занятии, что узнали нового, чему научились, отмечают практико – ориентированный подход в самостоятельной исследовательской деятельности.

VII. Комментированное домашнее задание. Оформить практическую работу в соответствии с требованиями.

Литература для подготовки

Основная литература

Рамендик Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО/ Д.М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 258 с.

Дополнительные источники

Столяренко Л.Д., Столяренко Е.В. Социальная психология: учебное пособие для СПО –М.: Издательство Юрайт, 2016.- 219 с.

Ефимова Н.С., Литвинова А.В. Социальная психология: учебник для СПО – М.: Издательство Юрайт, 2016.-442 с.

Ефимова Н.С. Основы общей психологии: учебник для сред. спец. учеб. заведений / Н.С. Ефимова.- М. ИД ФОРУМ - ИНФРА-М, 2013.- 288 с.- (Профессиональное образование).

Гуревич П.С. Психология личности : учебное пособие для студ. вузов,- М. ЮНИТИ-ДАНА, 2013. -559 с.

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления : учебное пособие для СПО / Л.Д. Столяренко. – Ростов - на –Дону: ФЕНИКС, 2011. – 414с.

Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет:

1. Психология на русском языке - <http://www.psychology.ru/>
2. Проект GO-Psy-Ru - <http://www.go-psy.ru/>
<http://ru.wikipedia.org>
<http://www.psyinst.ru/library>

Приложение 1

Индивидуальные карточки для опроса (возможны варианты)

1. Что такое общение?
2. Назовите основные стороны и функции общения.
3. Раскройте содержание каждой из сторон общения.
4. Виды общения: вербальное и невербальное.
5. Элементы невербального общения

Приложение 2

Тест «Приятный ли вы собеседник»

Инструкция. Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы оратор хороший?

Обработка результатов.

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

Приложение 3

Тест «Потребность в общении»

Автор: Орлов Ю. М.

Литература:

1. Елисеев О.П. Конструктивная психология и психодиагностика личности. – Псков: Изд-во ПОИУУ, 2002. – С. 149 – 151.
2. Ильин Е.П. Мотивы человека: теории и методы изучения. – Киев: Вища школа, 2001. – С. 221 – 222.

Инструкция: Прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет».

Текст опросника (перечень утверждений)

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

Обработка результатов

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9,10,15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

Выводы

Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

Приложение 4

Тест «Определение уровня общительности»

Автор: Рошаховский В.Ф.

Литература: Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань: Татарстанское кн. изд-во, 1991. – С. 25 – 28.

Инструкция. Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ «да», «нет» или «иногда».

Текст опросника.

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки.
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Обработка и интерпретация результатов

За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» - 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов. Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

19-24 балла — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14-18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

4-8 баллов — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.

3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

Приложение 5

Пример оформления словаря основных понятий:

Название понятия

Определение понятия

Общение

Многоплановый процесс обмена информацией.

Приложение 6

Образец отчета по практической работе

Бланк отчета по практической работе

Вывод

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Какой я собеседник? Какой у меня уровень общительности?
2. Какова потребность в общении? И т.д.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Сделать вывод по результатам исследования.
2. Вывод написать на отдельных листах А 4
3. Заполнить словарь терминов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 «Использование невербальных средств общения: кинестетических, просодических и экстралингвистических, проксемических»

ЗАДАНИЕ №1 К основным невербальным средствам коммуникации относятся: кинестетические, просодические, экстралингвистические, такестетические, проксемические. Проанализируйте принятые правила невербального поведения в России (по каждому из основных невербальных средств коммуникации)

Известные ученые Юрий Евгеньевич Прохоров и Иосиф Абрамович Стернин совместно написали книгу «Русские: коммуникативное поведение» (Москва, 2006), которая стала одной из первых научных работ по межкультурной коммуникации в нашей стране.

Авторы книги считают, что язык невербального общения следует изучать так же как русский, английский, китайский, французский. Иначе при общении с представителями другого народа возможен коммуникативный шок: «Он дотронулся до моей руки \ задал неуместный вопрос \ обиделся на проявление вежливости \ показал странный жест \ не улыбнулся». Разумеется, если задаться целью, то можно понять значение тех или иных проявлений языка тела у людей другой культуры, но обойтись без курьезных ситуаций вряд ли получится.

По мнению Ю. Е. Прохорова и И. А. Стернина, в России не принято улыбаться незнакомым людям, потому что такое мимическое действие у нас не считается рядовым проявлением вежливости, а расценивается как проявление искренней симпатии к конкретному человеку. Поэтому даже работники сферы обслуживания в нашей стране не улыбаются клиентам, которых видят впервые в жизни. Это сильно удивляет иностранцев, которые называют русских хмурыми, невежливыми людьми.

Для проявления радости при общении с соотечественниками обязательно нужен повод – позитивная новость, праздничное мероприятие, встреча с добрыми друзьями.

Ученые подсчитали, что спокойные и рассудительные финны делают в среднем 1 жест за час, тогда как темпераментные итальянцы за то же время умудряются продемонстрировать собеседникам 80 различных движений руками, головой и всем телом. Показатели русских на этом фоне весьма средние – около 40 жестов в час. При этом жители нашей страны при невербальном общении двигаются с большей амплитудой, взмахивают вытянутыми руками резче и эмоциональнее, чем представители многих других народов.

Туристов из Западной Европы удивляет контактность, допустимая в России при общении. В разговоре житель нашей страны может дотронуться до руки собеседника, чтоб подбодрить или вернуть к себе внимание. Малоознакомый человек считает допустимым похлопать попутчика по плечу. Все это абсолютно неприемлемо с точки зрения менталитета жителей многих других стран. Английские исследователи не раз отмечали, что при разговоре русские часто стоят близко друг к другу. Для британца расстояние меньше 25 сантиметров считается интимной зоной. Он решит, что женщина пристаёт к нему, если уроженка нашей страны подойдет почти вплотную, просто чтобы спросить дорогу до музея. Долгое время глядеть прямо в глаза собеседнику в России не принято, но и отводить взгляд в сторону на значительное время считается невежливым. Обычно в начале разговора русские фиксируют зрительный контакт, а потом смотрят в лицо друг другу, при этом не фокусируя взгляд на глазах.

Искренность в общении – один из приоритетов для жителей нашей страны. Но у каждой медали две стороны: русские часто допускают в своей речи оскорбительные высказывания, нецензурную брань, проявляют бескомпромиссность в спорах, поскольку такое поведение в обществе считается более приемлемым, нежели толерантность в ее западном понимании. Научная дисциплина, изучающая различные виды мычания, а также интонационные особенности речи называется «паралингвистика». Это раздел языкознания, исследующий

средства коммуникации, которые несут дополнительную смысловую информацию в процессе общения. Практически все звуки пригодны для мычания. Основными его типами, характерными для русской речевой культуры, являются:

- эканье (э-э-э);
- меканье (м-м-м);
- аканье (а-а-а);
- хмыканье (гх-хм);
- уканье (у-у-у).

Обычно люди заменяют невнятным мычанием паузы, возникающие во время разговора или выступления. Экс-диктор телевидения и радио Олег Иванович Дружбинский написал учебник «Техника речи для самостоятельного обучения» (Москва, 2013), в котором решительно осудил людей, допускающих мычание в своей речи. Он считает, что экать и мекать люди начинают от неуверенности в себе и нерешительности. Автор учебника по технике речи советует людям говорить короткими фразами, между которыми допустимы паузы, но только не мычание. О.И. Дружбинский написал: «Отчего это происходит? От нежелания думать! Мы пускаем нашу мысль на «самотёк»! Мы не хотим вначале подумать, чётко выстроить мысль в ясные и оформленные фразы, а потом также ясно и доходчиво произнести их».

Но это говорит специалист, ратующий за чистоту языка. А между тем, многие паралингвисты считают, что мычание несет в речи людей немалую смысловую нагрузку, в том числе:

- внесение дополнительной информации («М-м-м, как вкусно»);
- замещение вербального элемента («Э-э-э, может потом» – в значении отрицания);
- выражение эмоций («У-у-у» – с интонацией неодобрения).

Мычание может свидетельствовать о говорящем, отражая его культурный и образовательный уровень, особенности темперамента и характера. Для русских, которые в общении ценят искренность и допускают открытое проявление эмоций, эканье и хмыканье являются такой же частью разговора, как и четко произносимые слова.

ЗАДАНИЕ №2 Сравните правила невербального поведения в России и в одной из стран на ваш выбор – США, Япония, Италия, Франция. Анализ проведите по каждому из основных невербальных средств коммуникации (кинестические, просодические, экстралингвистические, такестические, проксемические).

Как показали проведенные исследования, современный человек за день произносит более 30 тысяч слов, сопровождая их несловесными действиями. Кроме языка существует огромное множество способов общения, служащих средством получения и сообщения информации. В каждой культуре за каждым знаком и символом закреплено собственное обозначение, которое понятно окружающим, либо группе посвященных лиц. Невербальные средства коммуникации могут передавать огромную информацию. В частности, это может касаться и личности коммуникатора: его эмоционального состояния, темперамента, личностных качеств и свойств, социальный статус, коммуникативную компетентность, а также самооценке. Главная роль невербальной коммуникации заключается в получении самой разнообразной информации о человеке. Подобную информацию мы можем получить

через жесты, мимику и интонации, поскольку они способны выразить и корректно интерпретировать душевную энергию человека, симптомы и движения.

Особенности невербальной коммуникации заключаются в их зависимости от ситуации, поскольку позволяют понять состояние всех участников коммуникации в реальном времени. Однако невозможно получить информацию о предметах или лицах, отсутствующих в данный момент или вовсе не существующих. Невербальная коммуникация спонтанна и непроизвольна.

Она практически не поддается контролю, поэтому так просто выявить истину при вербальном общении. Как говорится, от правды не уйдешь.

Невербальные средства коммуникации усваиваются людьми только в естественных условиях при наблюдении, подражании или копировании. Они имеют следующие источники: врожденный или приобретенный при социальном развитии человека, биологический и социальный.

Невербальная коммуникация может быть разделена на три условных типа:

- поведенческие знаки – имеют физиологические реакции, такие как покраснение, побледнение, волнение, дрожь и т.д.;
- ненамеренные знаки – использование подобных знаков связано с привычками человека, такими как покусывание губ, качание ногой без явных на то причин, почесывание носа;
- собственно, коммуникативные знаки – представляют собой конкретные сигналы, способные передавать конкретную информацию о событиях, объектах или состоянии человека.

Зная виды невербальной коммуникации, можно лучше понять способы их выражения, поскольку коммуникация данного типа осуществляется всеми органами чувств, из которых собственно и формируется коммуникативный канал.

Рассмотрим основные виды невербальной коммуникации:

Кинесика – данный элемент представляет совокупность телодвижений, жестов и поз, применяющийся для дополнения выразительных средств коммуникации. Главными элементами кинесики являются мимика, позы, жесты и взгляды, имеющие физиологическое или социокультурное происхождение. Применяемые жесты должны пониматься однозначно, поскольку при неправильном толковании жестов могут возникнуть неприятные обстоятельства.

Такесика – было установлено, что при общении все люди используют разнообразные типы прикосновений к тем собеседникам, которые находятся в непосредственной близости. Различные виды прикосновений носят разный характер и имеют различную, отличную от прочих эффективность и значимость. Тактильное поведение условно может делиться на следующие типы: профессиональные, ритуальные, дружеские и любовные. Каждый тип прикосновения необходим человеку для ослабления или усиления процесса коммуникативной связи. Однако имеется ряд факторов, которые несомненно стоит учитывать, поскольку в разнообразных культурах невербальные элементы имеют различные обозначения.

Просодика – является одним из видов невербальной коммуникации, в основе которого лежит чувственное восприятие всеми культурами. Отношение к партнеру складывается на ощущении органов чувств: запахов, ощущения вкуса, восприятия звуковых и цветовых

сочетаний, ощущения тела собеседника и тепла, исходящего от него. Благодаря всему этому и строится невербальная коммуникация с данным партнером.

Проксемика – вид невербальной коммуникации, основанный на использовании пространственных отношений. Данный вид коммуникации подразумевает непосредственное влияние расстояний и территорий на проявление межличностных отношений между людьми. В результате проведения некоторых исследований были выявлены четыре зоны невербальной коммуникации пространственного типа: интимную, личную, социальную и публичную.

Все это приобретает особый смысл, когда речь идет о межкультурной коммуникации. Все вышесказанное рассматривается с жизненных позиций каждого народа и, как бы это не было сложно для его представителей, культуры общения, веками сложившейся на территории того или иного государства.

Среди многочисленных отличий между русской и американской культурами именно жесты – как основное средство невербальной коммуникации и являются основными. Жест, совершенно естественный в одной стране, в другой может быть воспринят как оскорбление. Русские вообще жестикулируют гораздо энергичнее, чем американцы. В англосаксонской традиции, которая отличается сдержанностью и умеренностью, обильной жестикуляции в разговоре, как правило, избегали, и в результате многие особенности поведения русских и европейцев долгое время оставались для американцев непонятными. Сейчас в США отношение к «языку без слов» стало несколько меняться, поскольку в страну прибывает огромное число людей славянского, итальянского, латиноамериканского происхождения, то есть представителей тех культур, в которых мимика и жесты — неотъемлемый элемент коммуникации.

У русских набор жестов гораздо богаче, чем у американцев, у которых, однако, есть несколько своих собственных жестов, не всегда понятных русским. Вот несколько из них, самых ходовых и общепринятых:

1. Указательный и средний пальцы образуют латинскую букву “V” (начальная буква “V” — победа). В Америке этот жест означает, что какое-то дело, мероприятие прошло успешно.
2. Указательный и большой палец соединены в кольцо — еще один жест, показывающий, что все в полном порядке. В результате появления американской рекламы на русских телевизионных экранах в России этот жест стал популярен. Как заметил Григорий Крейдлин, автор книги «Невербальная семиотика», «сегодня... у нас в стране многие молодые люди широко применяют жест «кольцо» в значении «все хорошо». (Этот жест точно соответствует русскому жесту: «Во!», при котором рука сжата в кулак, большой палец выставлен вверх в знак одобрения или восхищения — жест, который непонятен в США. Кроме того, частица «Во!», сопровождающая этот жест, адекватно не переводится.) Американское «кольцо» обычно появляется без сопутствующих слов. А вслед за жестом американец может сказать: «Ok».
3. Утереть лоб тыльной стороной ладони — знак того, что окончилось какое-то неприятное, нелегкое дело: (сдан экзамен, закончена тяжелая работа). Или — ожидаемая неприятность вообще не случилась.
4. Поднять руку, обратив ее к собеседнику тыльной стороной ладони, и повернуть ладонь, растопырив пальцы, означает, что говорящий сомневается в услышанном.
5. Скрещенные указательный и средний пальцы (средний сверху, остальные пальцы сжаты в кулак) выражают надежду на успех. Человек при этом говорит: (держи пальцы скрещенными, то есть «поболей за меня»).

Некоторые жесты в США, России и других странах одинаковы. Если вы покрутите указательным пальцем у виска, вас правильно поймут во многих странах: речь идет о человеке, который немного «того», «чокнутый». Никого и нигде не обманет и жест «фига»,

«дуля». И в России, и в Америке поднятый вверх средний палец имеет одно и то же, самое вульгарное значение.

В обеих странах, однако, считают на пальцах по-разному. Загибать пальцы левой руки россиянин начинает с мизинца, американец же считает, начиная от большого пальца к мизинцу.

Кроме того, у русских существует несколько жестов, которые в Америке не известны и могут произвести странное впечатление. Ниже приводятся лишь те из них, которые особенно часто являются причинами ошибок.

1.

Американец не понимает человека, грозящего ему указательным пальцем, и в ответ сильно раздражается. За этим жестом скрытая легкая угроза, предупреждение. Человек, грозящий пальцем собеседнику, имеет в виду: «я тебе», «смотри у меня», «не смей этого делать!».

2.

В не меньшей мере выводит из себя американца и покачивание перед его носом указательным пальцем из стороны в сторону, что означает: «нет», «ни в коем случае», «не разрешаю». Оба этих жеста считаются в США очень грубыми и встречаются очень редко.

3.

Русские склонны рубить воздух указательным пальцем, желая что-то напомнить, внушить, довести до сведения. С американской точки зрения, этот жест видится как снисходительное отношение к собеседнику, стремление поучать с уверенностью в собственном превосходстве.

4.

Очень настораживает людей в США привычка целого ряда русских людей тыкать в сторону указательным пальцем с целью подчеркнуть какую-то мысль.

5.

Еще один жест, непонятный американцам, — пощелкивание пальцами сбоку по шее. Американцу в голову не придет, что речь идет о выпивке или приглашении к ней. Ему, скорее, покажется, что собеседник пытается убить комара, севшего ему на шею.

6.

Человек, который разводит руками или воздевает их к небу, не вызовет в США сочувствия и может сойти за неудачника, отказавшегося от борьбы за жизнь. Подобные жесты, свидетельствующие о фиаско, пессимистическом настрое, идут вразрез с менталитетом американца: он привык и решать проблемы спокойно и разумно.

7.

Поскольку американцы стараются представить себя в наилучшем свете, им приходится не по душе и широкий набор русских самоуничижительных жестов (например, стучать себя по лбу), означающих: «Какой я дурак!». Американец в подобной ситуации прикоснется ладонью к щеке, что означает недоумение.

8.

В ходе беседы русские люди довольно часто неожиданно и безвольно опускают кисть одной руки вниз, что означает: я вынужден «на все махнуть рукой». В этом движении руки американцу видится не выражение отчаяния, досады, раздражения и недовольства собой или ситуацией, а, напротив, агрессивная позиция человека, решившего сказать своим собеседникам: «Оставьте меня в покое».

9.

Когда русский бьет себя в грудь (божится, что говорит правду, или с какой-то иной целью), вряд ли он найдет в Штатах должное понимание. Такое поведение может показаться американскому собеседнику истеричным и ни в чем его не убедит.

10.

Если на глазах американца провести рукой по горлу (сыт по горло), то для него этот жест будет, скорее, угрозой.

ЗАДАНИЕ № 3 Вы проводите собеседование при приеме на работу. Составьте диалог, используя каждый из основных типов вопросов минимум один раз (открытые, закрытые, риторические, радикальные, подавляющие сопротивление).

К-кандидат

А – администратор

К- добрый день, на сайте с поиском работы я обнаружил, что у вас открыта вакансия, эта информация еще актуальна?

А – добрый день, да, мы действительно находимся в поиске кандидата. Меня зовут Юлия, как я могу к вам обращаться?

К – Андрей

А – Андрей, приятно познакомиться, давайте приступим к собеседованию! Расскажите, какое у Вас образование и стаж работы? (открытый вопрос)

К- рассказывает

А – у Вас есть опыт работы с социальными сетями? (закрытый вопрос)

К – да

А - Вы же знаете что в нашей специальности нужно быть креативным? Как вы думаете, какой отзыв о вас может оставить предыдущий работодатель? (риторический и радикальный вопросы)

К – рассказывает

А – Вы же не знакомы с нашей системой премирования? (подавляющие сопротивление)
Сейчас расскажу...

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 «Анализ использования стилей общения: авторитарного, демократического, либерального стилей общения в зависимости от направленности личности»

Тест

1) Что включает в себя понятие «Эмпатия»

- понимание другого человека без помощи слов, через ощущения, чувства, эмоции с последующим их осознанием
- сопереживание, умение поставить себя на место другого,
- способность человека к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей.
- все выше перечисленное

2) Что значит «сопереживание»

- чувство поддержки близкого человека
- это принятие тех чувств, которые испытывает некто другой так, если бы они были нашими собственными
- чувство сострадания близким и знакомым людям
- это удовлетворение за успехи других людей, без зависти и ревности

3) Две ступени эмпатии:

- сочувствие и сопереживание
- доброжелательность и искренность
- доброта и забота
- честность и ответственность

4) Симпатия это:

- Чувство привязанности к кому – либо
- это устойчивое положительное отношение к кому- или чему-нибудь, проявляющееся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи
- безпричинное влечение к кому или чему, безотчетная любовь
- хорошее отношение.

5) Антипатия это:

- неприязнь
- нерасположение
- эмоциональное отношение неприятия кого-либо или чего-либо отдельных черт характера и вкусов человека
- все выше перечисленное

6. Какой это педагогический стиль общения?

Все функции в управлении ученическим коллективом сосредотачивает в «своих руках». Предпочитает такие методы воздействия как: приказ, инструкция, выговор, угроза, благодарность.

- Авторитарный стиль
- Либеральный стиль
- Демократический стиль
- Совместное творчество

7. Определи стиль педагогического общения по таким признакам: неорганизованность, неуверенность в принятии и отказ от волевых решений, почти полное невмешательство педагога в организацию воспитательного процесса, ограничивается убеждениями, отсутствие должной требовательности.

- Авторитарный стиль
- Либеральный стиль
- Демократический стиль
- Совместное творчество

8. Какие качества относятся к демократическому стилю общения

- высокая культура педагогического общения (в учениках ценит нравственную направленность: ответственность, честность, добросовестность, доброжелательность),
- отсутствие веры, гибкости в возможности гуманной педагогики,
- стремление утвердить в жизни детского коллектива законы нормативного поведения
- отдает предпочтение таким методам, как поощрение, убеждение, авансирование личности, успокаивающее замечание.

9. Какого стиля общения нет в педагогике?

- Совместное творчество
- Заигрывание
- Чтение худ. литературы
- Устрашение
- Общение - дистанция
- Дружеское расположение

10. Педагогическое общение - это:

- многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности
- передача информации
- общение преподавателя и учащегося
- все выше перечисленное

11. Кто автор этого изречения: «Общение есть и основа, и суть, и интегральный метод воспитания».

- Ш. А. Амонашвили.
- В.А. Сухомлинский.
- Я. А. Коменский
- А.С. Макаренко

12. Какая функция не является основной функцией педагогического общения (Л.М.Митина):

- информационная
- социально-перцептивная
- самопрезентативная
- интерактивная
- аффективная
- диагностическая

13. Чтобы педагогическое общение было эффективным педагогу необходимо знать:

- закономерности общения, реализации коммуникативной, интерактивной структуры общения, особенности и перцептивной функций общения,
- методику изучения общения и межличностных отношений,
- основные психолого-педагогические и этические требования, предъявляемые к организации педагогического и межличностного общения
- все выше перечисленное

14. Кому принадлежат слова:

«Учителю следует начинать с элементарного, но вместе с тем и наитруднейшего - с формирования способности ощущать душевное состояние другого человека, уметь ставить себя на место другого в самых разных ситуациях. Глухой к другим людям – останется глухим к самому себе; ему будет недоступно самое главное в самовоспитании - эмоциональная оценка собственных поступков».

- В.А. Сухомлинский.
- Я. А. Коменский
- Ш. А. Амонашвили.
- А.С. Макаренко

15. Аттракция определяется как:

- умение личности вызывать к себе эмоционально положительное отношение, т.е. расположить (вызвать к себе симпатию, чувство расположения, приязни).
- привлечение, притяжение одного человека к другому.
- установка на другого человека.
- дружелюбный тип отношений

16. Кому принадлежит высказывание: «Нравственность не есть вещь, которую один может подарить другому, а внутреннее состояние, достигаемое только через собственный опыт»?

- Вл. Соловьев.
- В.Г. Плеханов.
- Ю.П. Азаров.
- Ф. Вигдорова.

17. Какой это вид стиля педагогической деятельности? (Н. А. Ложникова, Иванец Н.В.):

Постоянный анализ своего стиля педагогической деятельности; устойчивое умение быстро модифицировать свой стиль педагогической деятельности в соответствии с ситуацией; индивидуальный подход, отказ от инструкций, стремление привнести что – свое, авторское.

- репродуктивный стиль
- ситуативный стиль
- репродуктивно - творческий стиль
- творческий стиль

18. Что не является барьером восприятия в общении :

- Эффект ореола
- Эффект творчества
- Эффект первого.
- Эффект первичности
- Эффект новизны
- Эффект проекции
- Эффект стереотипизации

19. Выделите три функции этической защиты

- защита педагога и его достоинства
- сохранение педагогом собственного достоинства в общении,

- корректирование поведения воспитанника,
- сохранение достоинства ученика, нарушившего этические нормы поведения в общении.

20. Шесть «мягких» способов скрытой педагогической защиты Н.Е.Щуркова

- Вопрос на воспроизведение
- Вопрос об адресате
- Окультуренное воспроизведение
- Ссылка на личностные особенности
- Оправдание поведения
- Проявление доброжелательности
- Великодушное прощение.
- Сопоставление достоинств партнера с его поведением.
- Оставить наедине с собой
- Доведение до абсурда

Тест (ответы)

1. Что включает в себя понятие «Эмпатия»

- понимание другого человека без помощи слов, через ощущения, чувства, эмоции с последующим их осознанием
- сопереживание, умение поставить себя на место другого,
- способность человека к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей.
- все выше перечисленное**

2. Что значит «сопереживание»

- чувство поддержки близкого человека
- это принятие тех чувств, которые испытывает некто другой так, если бы они были нашими собственными**
- чувство сострадания близким и знакомым людям
- это удовлетворение за успехи других людей, без зависти и ревности

3. Две ступени эмпатии:

- сочувствие и сопереживание**
- доброжелательность и искренность
- доброта и забота
- честность и ответственность

4. Симпатия это:

- Чувство привязанности к кому – либо**
- это устойчивое положительное отношение к кому- или чему-нибудь, проявляющееся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи**
- безпричинное влечение к кому или чему, безотчетная любовь
- хорошее отношение.

5. Антипатия это:

- неприязнь
- нерасположение
- эмоциональное отношение неприятия кого-либо или чего-либо отдельных черт характера и вкусов человека

- все выше перечисленное

6. Какой это педагогический стиль общения?

Все функции в управлении ученическим коллективом сосредотачивает в «своих руках». Предпочитает такие методы воздействия как: приказ, инструкция, выговор, угроза, благодарность.

- Авторитарный стиль
- Либеральный стиль
- Демократический стиль
- Совместное творчество

7. Определи стиль педагогического общения по таким признакам:

неорганизованность, неуверенность в принятии и отказ от волевых решений, почти полное невмешательство педагога в организацию воспитательного процесса, ограничивается убеждениями, отсутствие должной требовательности.

- Авторитарный стиль
- Либеральный стиль
- Демократический стиль
- Совместное творчество

8. Какие качества относятся к демократическому стилю общения

- высокая культура педагогического общения (в учениках ценит нравственную направленность: ответственность, честность, добросовестность, доброжелательность),
- отсутствие веры, гибкости в возможности гуманной педагогики,
- стремление утвердить в жизни детского коллектива законы нормативного поведения
- отдает предпочтение таким методам, как поощрение, убеждение, авансирование личности, успокаивающее замечание и др

9. Какого стиля общения нет в педагогике?

- Совместное творчество
- Заигрывание
- Чтение худ. литературы
- Устрашение
- Общение - дистанция
- Дружеское расположение

10. Педагогическое общение - это:

- многоплановый процесс организации, установления и развития коммуникации, взаимопонимания и взаимодействия между педагогами и учащимися, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности
- передача информации
- общение преподавателя и учащегося
- все выше перечисленное

11. Кто автор этого изречения: «Общение есть и основа, и суть, и интегральный метод воспитания».

- Ш. А. Амонашвили.
- В.А. Сухомлинский.
- Я. А. Коменский

- А.С. Макаренко

12. Какая функция не является основной функцией педагогического общения (Л.М.Митина):

- информационная
- социально-перцептивная
- самопрезентативная
- интерактивная
- аффективная
- диагностическая**

13. Чтобы педагогическое общение было эффективным педагогу необходимо знать:

- закономерности общения, реализации коммуникативной, интерактивной структуры общения, особенности и перцептивной функций общения,
- методику изучения общения и межличностных отношений,
- основные психолого-педагогические и этические требования, предъявляемые к организации педагогического и межличностного общения
- все выше перечисленное**

14. Кому принадлежат слова:

«Учителю следует начинать с элементарного, но вместе с тем и наитруднейшего - с формирования способности ощущать душевное состояние другого человека, уметь ставить себя на место другого в самых разных ситуациях. Глухой к другим людям – останется глухим к самому себе; ему будет недоступно самое главное в самовоспитании - эмоциональная оценка собственных поступков».

- В.А. Сухомлинский.**
- Я. А. Коменский
- Ш. А. Амонашвили.
- А.С. Макаренко

15. Аттракция определяется как:

- умение личности вызывать к себе эмоционально положительное отношение, т.е. расположить (вызвать к себе симпатию, чувство расположения, приязни).**
- привлечение, притяжение одного человека к другому.**
- установка на другого человека.
- дружелюбный тип отношений

16. Кому принадлежит высказывание: «Нравственность не есть вещь, которую один может подарить другому, а внутреннее состояние, достигаемое только через собственный опыт»?

- Вл. Соловьев.**
- В.Г. Плеханов.
- Ю.П. Азаров.
- Ф. Вигдорова.

17. Какой это вид стиля педагогической деятельности? (Н. А. Ложникова, Иванец Н.В.):

Постоянный анализ своего стиля педагогической деятельности; устойчивое умение быстро модифицировать свой стиль педагогической деятельности в соответствии с ситуацией; индивидуальный подход, отказ от инструкций, стремление привнести что – свое, авторское.

- репродуктивный стиль
- ситуативный стиль
- репродуктивно - творческий стиль
- творческий стиль**

18. Что не является барьером восприятия в общении :

- Эффект ореола

- Эффект творчества**
 - Эффект первого.
 - Эффект первичности
 - Эффект новизны
 - Эффект проекции
- Эффект стереотипизации

19. Выделите три функции этической защиты

- защита педагога и его достоинства**
 - сохранение педагогом собственного достоинства в общении,
 - корректирование поведения воспитанника,
 - сохранение достоинства ученика, нарушившего этические нормы поведения в общении.

20. Шесть «мягких» способов скрытой педагогической защиты Н.Е.Щуркова

- Вопрос на воспроизведение**
- Вопрос об адресате**
- Окультуренное воспроизведение**
- Ссылка на личностные особенности**
- Оправдание поведения**
- Проявление доброжелательности**
- Великодушное прощение.
- Сопоставление достоинств партнера с его поведением.
- Оставить наедине с собой
- Доведение до абсурда

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 «Анализ использования различных тактик общения»

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 одноклассника на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений
- б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
- в. Обращусь к однокласснику 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 диалогической пары		
	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?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5 «Анализ использования различных тактик общения»

Упражнение «Испорченный телефон»; Все участники выходят за дверь и по приглашению ведущего входят в класс по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что вы получили телефонограмму, содержание которой вы должны передать следующему члену группы. Главное - как можно точнее отразить содержание».

Текст: «Звонил Иван Иванович. Он просил передать, что задерживается в роно, т.к. он договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного. Он должен вернуться к 17 часам, к началу педсовета, но, если он не успеет, то надо передать завучу, что он должен изменить расписание уроков старших классов на понедельник и вторник, вставив туда дополнительно 2 часа по астрономии».

После выполнения упражнения участники группы анализируют особенности слушания и то, как неумелое слушание может исказить передаваемую информацию.

Упражнение «Слепое слушание». *Цель:* продемонстрировать участникам группы неэффективность передачи информации без обратной связи. Одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Члены пары садятся за стол так, чтобы не видеть рук друг друга. Каждому члену пары дается по 7 спичек, одному из них ведущий составляет из 7 спичек фигуру. Задача этого члена пары объяснить другому, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравниваются результат и образец. Участники обсуждают трудности, которые они испытывали в ходе задания.

Упражнение «Внимательный слушатель». Участники разбиваются по парам. Партнер Х будет говорящим, партнер У - слушателем. Х рассказывает слушателю о своих трудностях в отношении с людьми, о своих страхах, предубеждениях, сомнениях, ожиданиях.

Слушатель старается помочь говорящему максимально полно изложить свои мысли. Через 3 минуты ведущий дает знак: говорящий высказывает свои замечания по поводу поведения слушателя, подчеркивает то, что ему помогало, и что затрудняло возможность открыто рассказывать о себе. Затем слушатель своими словами повторяет, что услышал и понял из слов говорящего. Партнер Х движениями головы подтверждает или опровергает слова У, в зависимости от того, насколько тот правильно передает его собственные слова. Затем участники меняются ролями. В заключение все участники возвращаются в круг и обсуждают впечатления каждого о том, что происходило во время упражнения.

Упражнение «Обратная связь». Все садятся в круг. Ведущий напоминает правила обратной связи, потом ставит в центр круга пустое кресло и говорит, что его займет тот, кто первым захочет выслушать от других информацию о себе. Этот человек сам выбирает того, кто будет первым говорить ему, как его воспринимают, какие чувства вызывает его поведение. Когда первый закончит говорить, следующим будет говорить член группы, сидящий справа по ходу часовой стрелки. Человек, сидящий в центре круга, должен слушать как можно внимательнее, не спорить, не перебивать, не затевать дискуссии, не пытаться уточнить, что ему говорят, не требовать объективных доказательств,

субъективных переживаний людей, дающих ему обратные связи. Получив обратные связи, человек возвращается на свое место. Затем в центр круга садится следующий участник и выбирает себе того, от кого он хочет получить обратную связь. По таким же принципам все остальные члены - желающие получить обратные связи - оказываются в центре круга.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Какие виды слушания выделяются?
2. В каких ситуациях лучше применить каждый из видов слушания?
3. Назовите приемы эффективного слушания (по И. Атватеру)
4. Назовите техники активного слушания
5. Проведите методику
6. Проведите предложенные упражнения

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6 «Отработка приемов эффективного слушания»

Цель: расширение представлений о способах эффективного общения, практическая отработка навыков эффективного слушания.

Подготовка к занятию:

1. Изучить предложенную литературу.
2. Подготовиться к обсуждению теоретических вопросов:
 - Понятие и виды слушания.
 - Основные способы эффективного слушания.

Ход занятия:

1. Обсуждение теоретических вопросов.
2. Отработка практических навыков.

Разминка: упражнения «Угадай, чьи руки», «Угадай, чей голос».

Цель: создание настроения на работу, развитие способности к эмпатии.

Кто это на ощупь? Эта игра проводится с завязанными глазами.

Участники на ощупь определяют, кто кем является, пытаются угадать имя.

Упражнение 2. «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»

Цель: отработка навыков активного слушания.

Содержание. Группа делится на пары. Участники по очереди рассказывают друг другу:

какие эмоции они испытывают чаще всего;

с какими эмоциями им легко справляться, а с какими трудно;

как они контролируют себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции;

насколько это им удается;

какие навыки они бы хотели приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Консультант использует нереплексивное и рефлексивное слушание и задает уточняющие вопросы. Когда до окончания интервью останется 2—3 минуты, он предупреждает клиента об этом и делает резюмирование. По сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

Обсуждение:

- Что в поведении слышащего помогало, а что затрудняло рассказ?

- Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения?

- Что было трудным при выполнении данного задания?

- Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным.

Упражнение 3. «Беседа с клиентом».

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации.

Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, раздраженного клиента, другой – менеджера по продажам. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания.

Обсуждение (см. вопросы выше).

Заключение

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что человека просто внимательно выслушивают, является для него решением многих личностных проблем.

Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.

Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают.

Подача обратной связи - серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Приложение 1

1. Понятие слушания

Вербальное общение состоит из двух процессов - слушания и говорения. Мы привыкли считать, что общение - это, прежде всего разговор и молчаливого человека называем необщительным. Это представление является одним из основных стереотипов восприятия. В действительности хорошим собеседником считается тот человек, который умеет слушать.

Причем есть огромная разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника. Слушать же - значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника, анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Однако экспериментальные исследования психологов показывают, что большинство людей не обладает навыками эффективного слушания и воспринимает речь собеседника лишь поверхностно (если воспринимает вообще). И лишь 10% людей обладают умением слушать собеседника, вникать в сущность сообщения и лежащие за этим сообщением чувства и мысли. Примером разговора, в котором оба участника не слушают друг друга, может быть диалог героев одного из произведений Эразма Роттердамского:

«Анний: Я слышал, ты был на свадьбе Панкратия с Альбиной.

Левкий: Никогда еще не бывало у меня такого неудачного плавания, как сейчас.

Анний: Что ты говоришь? Так много собралось народу?

Левкий: Никогда еще моя жизнь дешевле не стоила.

Анний: Смотри, что делает богатство!...»

Почему же мы не слушаем, хотя умение слушать может дать нам возможность узнать новую информацию, не говоря уже о том, что оно способно раскрыть нам внутренний мир собеседника? Причины этого довольно тривиальны:

Мы не хотим тратить на выслушивание собеседника время и силы.

Мы не слушаем, если у нас сложилось непоколебимое мнение по вопросу, о котором идет речь.

Мы не слушаем, если считаем себя специалистами по рассматриваемой проблеме.

Мы не слушаем, если боимся критики в свой адрес (а именно критику и нужно слушать самым внимательным образом).

И, наконец, мы не слушаем просто потому, что нас этому не научили. Искусству слушания нужно учиться.

Можно выделить следующие **виды слушания**:

рефлексивное (активное),

нерефлексивное (пассивное),

эмпатическое.

Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.

Нерефлексивное (пассивное) слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т. д. Такое слушание предполагает временную сдачу себя собеседнику, своего рода капитуляцию. Зато вы сможете узнать иную точку зрения, а затем - действовать.

Активное слушание - это искусство понимания. Процесс расшифровки смысла сообщений, выяснения реального значения сообщения. Активный слушатель должен уверить говорящего, что все произносимое будет верно понято им. Понимающий слушатель как бы сообщает говорящему: «Я забочусь о Вас, я принимаю Вас. Я хочу понять Ваш опыт, Ваши чувства и, особенно, Ваши потребности». Такое послание, данное человеку в качестве базовой основы разговора, повлияет на его образ мыслей и чувства (по отношению к себе и другим).

Активное слушание

Когда пассивного слушания недостаточно, следует перейти к активному слушанию.

Бизнесмен, который говорит только о себе и своей фирме, не проявляя интереса к деловым партнерам, как правило, не добивается серьезных успехов.

Самая распространенная ошибка начинающих коммерсантов, когда они стараются склонить собеседника к своей точке зрения, -- это стремление слишком много говорить самим. И им это очень дорого обходится. Особенно часто эту ошибку совершают торговые агенты.

Следует давать возможность выговориться собеседнику. Он лучше вас осведомлен о своих проблемах и нуждах. Задавайте ему вопросы. Пусть он кое-что сообщит вам.

Цель - это поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре. Для этого мы должны быть принимающими и заботливыми и, одновременно, уважающими говорящего.

Условия, при которых активное слушание полезно:

когда вам необходимо проверить, верно ли вы воспринимаете эмоциональное состояние другого человека;

когда вы имеете дело с сильными эмоциями;

когда проблема другого человека эмоциональна по своей сути;

когда клиент пытается вынудить вас принять то же решение, что и он/она сам/сама;

когда идет исследование и взаимодействие с "открытым концом".

С помощью активного слушания вы сможете:

прояснить для себя чувства другого человека,

структурировать сложные эмоциональные состояния,

определить проблему более точно,

позволить клиенту решить проблему или понять, в каком направлении ее нужно решать,

повысить самооценку клиента.

большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента,

верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

Условия, которые должен соблюдать хороший слушатель:

1. Временно отбросить любые мнения, суждения, чувства. Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления в четыре раза больше скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите.

2. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более приводить контраргументы.

3. Следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. В любом случае знакомство с мнением партнера значительно облегчает проведение переговоров. Партнеру предоставляется возможность проявить себя, а это существенно притупит остроту его возражений.

4. Искренний интерес к человеку и желание помочь.

5. Большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента.

6. Верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

При соблюдении этих условий хороший слушатель поддерживает:

1) Визуальный контакт

- если вы собираетесь говорить с кем-то, то смотрите на него; глаза не только зеркало души, но и зеркало того, как вы воспринимаете другого человека.

2) Язык тела

- собеседники должны находиться друг против друга, при этом надо смотреть прямо и сохранять открытую позицию, показывая интерес к собеседнику.

3) Тон и скорость речи

- когда мы внимательно слушаем партнера, то тон нашей речи невольно гармонирует с его тоном; голосом мы можем передать теплоту, заинтересованность, значимость для нас мнения собеседника.

4) неизменность предмета разговора.

- хороший слушатель обычно позволяет собеседнику самому определить тему разговора.

Очень часто в награду за внимательное выслушивание вы получаете «открытое сердце» вашего партнера, что существенно облегчает работу и способствует взаимопониманию.

Сложности при использовании активного слушания:

Ответ клиента "да" с последующей паузой. Задайте информационный вопрос (Что-Где-Когда-Как), дабы побудить клиента говорить дальше.

Ответ клиента "нет". Если клиент не дает пояснений, задайте информационный вопрос. Если вы получили ряд ответов "нет", то, видимо, клиент не желает говорить о своей проблеме или же не старается тщательно разобраться в ней.

Вы шагнули слишком далеко вперед, выразив свой анализ, а не чувства клиента. Вернитесь в ситуацию общения и проследите за состоянием клиента.

Клиент говорит, говорит и говорит. Если он выражает очень сильные чувства, слушайте его не прерывая, даже ради выражения своих мыслей, чувств.

Слушание заканчивается, когда проблема определена или достигнуто решение, клиент на определенное время сосредоточился на данной проблеме, диалог становится цикличным и повторяется.

Ошибки, наиболее часто встречаемые у тех, кто слушает партнера:

1. Удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.

2. Заострение внимания на «голых» фактах. Они, конечно, важны, однако психологи утверждают, что даже самые внимательные люди могут сразу точно запомнить не более пяти основных фактов. Все остальное перемешивается в голове. Поэтому при любом перечислении следует обращать внимание только на наиболее существенные моменты.

3. «Уязвимые места». Для многих людей это такие «критические слова», которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. Например, слова «рост цен», «инфляция», «увольнение», «ограничение заработной платы» вызывают у некоторых людей «психический ураган», т.е. неосознанное желание протестовать. И такие собеседники уже не следят за тем, что говорят в этот момент другие.

3. Приемы активного слушания

Довольно часто, особенно когда собеседник волнуется, возникает необходимость добиться точного понимания того, что он говорит. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Прием выяснения состоит в обращении к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания или двусмысленности задает «выясняющие» вопросы, которые показывают говорящему, что его внимательно слушают, и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

Для выяснения чаще всего используются следующие фразы: «Что вы имеете в виду?», «Извините, но я не совсем понял это», «Простите, но как это...», «Не могли ли вы объяснить это подробнее?» Такие нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказать свою мысль более конкретно, подбирая при этом другие слова. Реплики должны касаться только того, что собеседник говорит, и не содержать оценки его поведения или умения изложить свои мысли. Выражения типа «Говорите понятнее!» никакого отношения к этому приему не имеют. Они только отталкивают собеседника, затрагивая его самолюбие.

Пользуясь приемом выяснения, надо стараться не задавать вопросов, требующих односложного (типа «да», «нет») ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать?» полезно спросить: «А насколько трудно это сделать?» В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны говорить уже сами, во втором даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

Другой полезный прием, когда нужно добиться точного понимания собеседника, - это **перефразирование** - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника. Перефразирование помогает и нашему собеседнику. У него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают, и при необходимости своевременно внести необходимые уточнения.

Перефразирование - универсальный прием. Его можно использовать при любом виде делового разговора. Но особенно эффективен этот прием в таких случаях:

при коммерческих переговорах, когда необходимо полное и точное понимание желания и предложений партнера. Поленившись повторить своими словами сказанное им, мы рискуем понести громадные убытки;

в конфликтных ситуациях или во время дискуссий. Если мы, прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль оппонента своими словами, то можем быть уверенными, что он со значительно большим вниманием отнесется к нашим возражениям: ведь он видит, что его слушают и стараются понять. Кроме того, у него просто не будет повода и оснований внутренне считать, что от него отмахнулись, даже не вникнув в его слова;

когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора. Человек, искусно владеющий этим приемом, может поддерживать беседу на любую тему часами, производя на говорящего крайне благоприятное впечатление (ведь наши ответы -- это выраженные нашими словами его собственные мысли).

При перефразировании следует соблюдать определенные правила. Прежде всего, его надо начинать фразами типа: «Другими словами, вы считаете...». «Если я вас правильно понял, то...», «Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...».

При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается. Перефразирование помогает отделить смысл от эмоций (возбуждения, взволнованности, подавленности).

Следует выбрать главное и сказать это своими словами. Буквально повторяя, мы будем уподобляться попугаю, что вряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление.

Не следует, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование действительно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями. Повторение его слов в такой момент не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, на который он сможет опереться, чтобы двигаться дальше.

При **отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т. д.

Наиболее эффективно помогает добиться точного понимания сказанного собеседником прием **резюмирования**.

Резюмирование -- это подведение итогов. Суть его в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза -- это его речь в «свернутом» виде, ее главная идея.

Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника своими словами. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль. Обычно она предваряется фразами типа: «Таким образом, вы считаете...», «Итак, вы предлагаете...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...», «Ваша основная идея, как я понял, состоит в том, что...».

Наиболее часто резюмирование используется в следующих ситуациях:

на деловых совещаниях. Искусство руководителя здесь состоит в том, чтобы в высказываниях выступающих выделить главное. Иначе совещание может «потонуть» в потоке их речей;

в разговоре, когда участвующие в нем люди обсуждают одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени резюмировать сказанное, как бы завершая одну часть разговора и перекидывая мостик к следующей. Без такого рода высказываний группа может зайти в тупик, обсуждая мелкие детали и забыв о сути дела;

в конце телефонного разговора, особенно если слушающий после беседы должен что-то сделать;

при желании высказать несогласие с чьей-либо точкой зрения. Прежде чем это сделать, следует вначале выделить в суждении оппонента главное, подытожить сказанное, тогда не придется расплываться, приводя его контрдоводы, и удастся ответить на суть возражения. А еще лучше попросить сделать резюме его самого: он должен будет изложить свое возражение от всего второстепенного, что значительно облегчит нам задачу;

когда нужно помочь собеседнику четко сформулировать свои мысли, представить в ясной форме и даже развить идеи, которые были у него на уровне догадок и туманных фраз, сохранив при этом у него ощущение, что к этой мысли он пришел сам.

Таким образом, обобщая все вышеизложенное, можно утверждать, что обеспечить психологически правильное выслушивание собеседника и партнера можно при выполнении **следующих условий**.

Перестаньте говорить. Невозможно слушать, разговаривая или пытаясь комментировать услышанное.

Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте у него ощущение свободы.

Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Необходимо выглядеть и действовать заинтересованно. Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для раздражений.

Слушая, чаще улыбайтесь, кивайте головой, смотрите собеседнику в глаза и все время поддакивайте.

Задавайте вопросы и постоянно уточняйте. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.

Слушая, старайтесь понять, а не выискивать неточности или ошибки говорящего. Никогда не давайте оценок услышанному. Пусть собеседник выговорится до конца.

Старайтесь сопереживать собеседнику. Для этого посмотрите на вещи его глазами, попытайтесь встать на его место. Только так можно лучше понять говорящего и точнее выявить смысл его речи. Недаром говорится: чтобы слушать, нужны оба уха: одно -- воспринимать смысл, другое -- улавливать чувства говорящего.

В процессе слушания будьте внимательны и не теряйте тему беседы. Не отвлекайтесь на специфические особенности говорящего. Думайте только о том, что он говорит.

Если собеседник вам неприятен, старайтесь сдерживать свои эмоции. Поддавшись чувству раздражения или гнева, вы не все поймете или придадите словам неверный смысл.

Будьте терпеливы. Не прерывайте собеседника, не смотрите на часы, не делайте нетерпеливых жестов, не просматривайте свои бумаги, т. е. не делайте того, что свидетельствует о вашем неуважении или безразличии к собеседнику.

Всегда выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, -- это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость в сфере бизнеса.

Итак, еще раз в качестве заключения подчеркнем: умейте слушать собеседника. Часто это бывает более ценным, чем умение говорить. Дайте возможность сначала высказаться другому. А потом говорите с учетом услышанного.

Приложение 2

Рефлексивное слушание

Рефлексивное слушание - вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:

-выяснение, уточнение:

«я не понял»,

«повторите еще раз...»,

«что вы имеете в виду?»»,

«не могли бы Вы объяснить?»»

-пара фраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли:

«вы считаете, что...»,

«другими словами...»;

-отражение чувств:

«Мне кажется, Вы чувствуете...»,

«Понимаю, Вы сейчас разгневаны...»;

-побуждение:

«ну и...»,

«что дальше...»;

-продолжение, то есть вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов;

-оценки: «ваше предложение заманчиво», «мне не нравится»;

-резюмирование:

«Итак, Вы считаете...»,

«Ваши слова означают...»,

«Другими словами...»

Приложение 3

Эффективное слушание

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

I. Объективные факторы:

- 1) шумы и помехи;
- 2) акустические характеристики помещения;
- 3) микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

II. Субъективные факторы:

1) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);

2) тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди - сангвиники, флегматики - более внимательны, чем холерики и меланхолики);

3) интеллектуальные способности, которые можно разделить на три группы:

- основные (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию);

- дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания, скорость протекания психических процессов);

- вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

- 1) слуховая способность;
- 2) внимательность;
- 3) способность к пониманию;
- 4) способность к запоминанию.

Принципы эффективного слушания основываются на знании и использовании факторов, определяющих его эффективность. Помимо тех факторов, о которых говорилось выше, в большей степени она зависит от готовности и желания аудитории слушать. Это в свою очередь определяется комбинацией следующих факторов:

- 1) отношение слушателей;
- 2) интерес слушателей;
- 3) мотивации слушателей;
- 4) эмоциональное состояние слушателей.

Рассмотрим подробно каждый из перечисленных факторов.

Отношение слушателей

Эффективное слушание требует объективного, непредубежденного, кооперативного отношения слушателей. Самоуверенные люди обычно являются плохими слушателями. В силу собственной предубежденности они не хотят выслушать противоположное мнение. Один и тот же человек может быть объективен в одном вопросе и субъективен в другом. Многие с трудом остаются объективными, если в речи затронуты их личные интересы. Мы становимся необучаемыми, когда думаем, что знаем окончательный ответ на любой вопрос, и теряем интерес к речи.

На отношение слушателя могут влиять его знания и опыт по обсуждаемому вопросу. Образованный человек обычно более внимателен, чем необразованный. Малообразованные люди становятся пассивными слушателями, так как у них мало знаний, с которыми можно сопоставить слова оратора. Им трудно понимать речь, они перестают слушать или слушают наполовину.

Профессора Андерш, Стаатс, Востром подчеркивают, что слушатель должен хотеть слушать: «Несмотря на наши чувства по отношению к диктору и его предмету, мы должны настроить наш ум на реконструкцию его сообщения, иначе наше присутствие в коммуникативной ситуации будет обманом. Хороший слушатель постоянно ищет ценное в сообщении. Даже если он считает способ исполнения плохим, а предмет глупым, он должен стараться понять и отказаться от критики недостатков выступающего».

Человек, который хочет слушать эффективно, никогда сразу не должен соглашаться с оратором или критиковать его в самом начале речи. У него скорее возникает проблемное,

творческое отношение. Он сдерживает окончательное суждение, пока диктор развивает свою мысль.

Интересы

Интересы у людей могут быть первичными, вторичными и сиюминутными. Первичный интерес существует тогда, когда человек имеет прямую заинтересованность в том, о чем говорит оратор, когда его идеи касаются повседневной жизни. Например, бизнесмена вообще интересует вопрос о налогообложении, но он становится крайне заинтересованным, когда собеседник говорит об увеличении налога на его бизнес.

Вторичные интересы - это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества (законы, программы и т.п.).

Сиюминутный интерес - это интерес в данный момент времени. Например, интерес к футбольному матчу, когда игрок команды сильно травмирован, больше, чем если в команде все в порядке.

Замечено, что люди проявляют больший интерес к знакомым вещам, чем к незнакомым, а также интересуются конструктивными и новыми идеями. Поэтому выступающий в своей речи должен проявлять энтузиазм, говорить о волнующих и конкретных вещах, использовать язык действия.

Мотивация

Человек слушает охотно, когда оратор затрагивает его основные желания и нужды (деньги, повышение престижа, авторитета, сохранение дорогих для человека вещей и т.п.). Предлагается следующая понятийная классификация мотивов:

1. Самосохранение - главный из всех мотивов. У человека желание выжить включает необходимость добывать пищу и кров, сохранять здоровье и комфорт, ум и тело. Это основной закон природы.

2. Собственность. Желание владеть материальными благами играет важную роль в жизни большинства людей. На этом часто основывается реклама. Это желание является неотъемлемой частью системы свободного предпринимательства. Оно заставляет людей искать более эффективные пути для увеличения прибыли.

Если говорящий сможет показать слушателям, как увеличить прибыль, как сохранить деньги или увеличить материальную собственность, он заставит их захотеть слушать.

3. Власть. Авторитет и влияние - сильные факторы для некоторых людей. Многие хотят улучшить себя, чтобы расширить свое влияние.

4. Репутация. Стремление к всеобщему признанию и восхищению - это универсальный подчиняющий мотив. Большинство людей стремится к общественному одобрению, чтобы быть уважаемыми в своем окружении. Говорящий может достичь признания своих идей, если он покажет, как он ценит репутацию своих слушателей.

5. Привязанность. Любовь семьи, друзей, всей страны составляет сильный мотив. Любовь семьи - наиболее важный мотив. На этом основывается система страхования. Любовь страны заставляет людей идти на войну. Этические стандарты сотрудничества, личной чести, уважения к другим людям определяются главным образом любовью и привязанностью. Оратор, который апеллирует к любви, заставляет аудиторию слушать.

6. Сентиментальность. Сентиментальность определяет наше чувство верности и патриотизма. Организация музеев, восстановление исторических зданий, сохранение исторических документов осуществляются из сентиментальных причин. Оратор, который взывает к чувствам, дает аудитории дополнительный повод слушать.

7. Вкус. Не все действия мотивируются практическими решениями, некоторые вытекают из эстетической оценки, из чувства красоты и гармонии. Оратор, который учитывает эстетическую оценку аудитории, заставляет ее слушать. Честара Дж. Деловой этикет. - М.: ВЛАДОС, 2008. - с. 80

Эмоциональное состояние

Нежелательные эмоции, которые мешают непрерывному вниманию, могут исходить из состояния подавленности слушателя, его антагонистического отношения к оратору, его возражений по отношению к утверждениям оратора.

Человек слушает то, что доставляет ему удовольствие. Р. Николс и Л. Стивенс писали: «В различной степени и различными путями способность слушать во всех нас управляется нашими эмоциями. Как озабоченный студент колледжа, мы часто «выключаемся», когда не хотим слушать. Или, с другой стороны, когда мы особенно хотим слушать, мы широко раскрываем наши уши, принимая все - правду, полуправду или ложь.

Можно сказать тогда, что наши эмоции действуют как фильтр того, что мы слышим. Иногда они действительно вызывают глухоту, а иногда могут существенно облегчить слушание.

Когда эмоции вызывают глухоту, это происходит следующим образом. Если мы слышим что-то, что противоречит нашим глубоким убеждениям, понятиям, суждениям и т.д., наш мозг, вероятно, становится сверхнагруженным, но не в том направлении, которое ведет к эффективному слушанию. Мы мысленно планируем опровержение тому, что услышали. Или иногда мы формулируем вопрос, чтобы смутить говорящего. Или, возможно, мы просто предаемся мыслям, которые поддерживают наши собственные чувства по данному предмету.

Когда эмоции облегчают слушание, это обычно следствие того, что мы слушаем нечто, что подтверждает наши глубокие внутренние чувства. Когда мы слышим такое подтверждение, наш ментальный барьер рушится и все становится желанным.

Мы не задаем вопросов о том, что слышим, наши способности вознаграждаются нашими эмоциями» (Честара Дж. Деловой этикет. - М.: ВЛАДОС, 2008. - с. 82)

Оратор должен понимать, что аудитория слушает лучше, когда она свободна от эмоционального дискомфорта.

Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов.

1. Информационный этап.

Цель этапа: дать собеседнику высказать свою точку зрения

Способы поддержки собеседника: поддакивание, побуждение, невербальная поддержка

2. Уяснение

Цель этапа: убедиться, что вы правильно его поняли

Способы поддержки собеседника: выяснение, парафраз, отражение чувств

3. Завершающий

Цель этапа: добиться совместного решения.

Способы поддержки собеседника: оценки, продолжение, резюмирование.

В деловой беседе старайтесь применять следующие **правила эффективного слушания:**

Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.

Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.

Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться.

Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.

Избегайте говорить собеседнику «Я Вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны).

Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, слушайте только смысл сказанного, сами не поддавайтесь под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть.

Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7 «Использование техники и приёмов эффективного общения»

Общение составляет большую часть нашей жизни. Каждый день мы общаемся друг с другом в личных или деловых целях. И, казалось бы, нет ничего проще общения, но как мы с вами уже знаем из теоретических занятий общение процесс довольно сложный и многоплановый. И в большинстве случаев наше взаимодействие с другими людьми не достигает своей цели, и общение становится в лучшем случае неэффективным или в худшем случае конфликтным. Чтобы достигать своих целей, прежде всего, надо научиться эффективно общаться с другими людьми. От того, насколько человек умеет располагать к себе людей, донести до них свою информацию, смотивировать их, как раз зависит его успешность. А все это и есть эффективное общение.

Эти навыки нам не даются от природы. Как раз это то, что можно развить целенаправленно и причем довольно успешно. Поэтому любой человек должен работать над ними, если это для него важно. Ведь такие навыки нужны не только в трудовой деятельности, но даже в обычной жизни. Качество общения во многом определяет качество наших отношений с другими людьми. Сегодня мы с вами как раз и будем заниматься развитием навыков эффективности общения в виде тренингового занятия.

2.Принятие правил тренинга

1. Доверительный стиль общения

Я уважаю и доверяю всем участникам тренинга

2. Искренность в общении

Если я что-то говорю в круг, то это то, что я чувствую, т.е. заведомая неправда исключена.

3. Безоценочность

Нельзя давать оценку выступлению другого участника, если он сам об этом не просит

4. Здесь и теперь

Нельзя вне занятий обсуждать то, что мы узнали друг о друге на занятиях. Мы можем говорить о тех идеях, которые возникли, но то, что говорит каждый о себе - нельзя.

5. Слушай других

Нельзя перебивать высказывания других участников

6. Соблюдай инструкции тренера

7. Активное участие в происходящем

3.Приветствие игровое упражнение

Броуновское движение

- Встаньте пожалуйста, сейчас вам предстоит двигаться по комнате, хаотично как молекулам, а затем встречаясь друг с другом соединяться в атомы.

- по моему первому хлопку вы начинаете движение хаотичное, вы молекулы

- по моему второму хлопку вы, двигаясь хаотично, встречаясь с другим участником здороваются с ним за руку, образуя атомы

- по третьему хлопку заканчиваете упражнение.

Первый хлопок: начинайте движение

Второй хлопок: здоровайтесь друг с другом за руку

Третий хлопок: Окончание задания

Спасибо,

2

- теперь по моему следующему хлопку вы продолжаете движение, при этом при встрече друг с другом, здоровайтесь, глядя друг другу в глаза.

- По второму хлопку останавливаетесь

Спасибо,

3.

- теперь еще раз поздороваемся друг с другом, по моему следующему хлопку вы продолжаете движение, при этом при встрече друг с другом, здороваетесь, спинами.
- По второму хлопку останавливаетесь

Спасибо! Благодарю всех за участие. Займите пожалуйста ваши места

4. Упражнения для создания работоспособности

Поменяются местами те, у кого...

Сейчас, когда вы все заняли ваши места давайте выберем ведущего для следующего упражнения: Есть ли у нас желающие?

Выбранный ведущий выходит в круг, его стул убирается

Участники сидят на стульях, выбранный ведущий стоит. Для него нет стула.

Ведущий предлагает поменяться местами всем обладателям какого-либо признака.

Меняться местами с соседом нельзя

Участник не успевший занять место становится ведущим.

Спасибо!

Ко мне приехала тетушка из Бразилии, она делает вот так

Встаньте пожалуйста в круг, сейчас каждый из вас по очереди по кругу производит какое-то движение, движение не должно быть сложным и каждый из участников должен иметь возможность повторить это движение.

Один из участников показывает движение, все остальные должны синхронно повторить за ним, затем свое движение показывает следующий участник, и так до тех пор, пока каждый не покажет нам свое движение. Просьба проводить игру в быстром темпе, движение не должны повторяться.

Спасибо! Займите пожалуйста ваши места!

5. Блиц опрос: (представлены с вариантами ответов)

1. Дайте определение понятию общение?

- Общение - это взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или аффективно-оценочного характера.

2. Что обозначает понятие информация аффективно оценочного характера?

- Обмен в процессе общения чувствами, настроением, эмоциями

3. Какие стороны общения вы знаете?

- Коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

4. Что обозначает коммуникативная сторона общения?

- Непосредственный процесс передачи информации

5. Что такое интерактивная сторона общения?

- Взаимодействие. В процессе общения мы обмениваемся не только словами, но и действиями, поступками

6. что такое перцептивная сторона общения?

- Восприятие. В процессе общения мы оцениваем нашего собеседника и составляем свое мнение о нем.

7. какие средства общения вы знаете?

- Язык, интонация, мимика, жесты, поза, взгляд, расстояние

8. Что называется вербальным общением?

- Процесс передачи информации при помощи слов

9. Что называется невербальным общением?

- Процесс передачи информации с помощью жестов, мимики, взгляда, позы расстояния, не прибегая к помощи слов, такая информация может дополнять или опровергать вербальную

10. Что подразумевает деловой вид общения?

- когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

11. Что подразумевает манипулятивный вид общения?

- направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, пускание пыли в глаза, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

12. что подразумевает духовно-межличностное общение?

- Общение родственников, друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник знает личность собеседника, его интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть реакции партнера по общению.

13. что подразумевает светское общение?

- беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характере коммуникаций.

14. Какие основные механизмы познания другого человека в процессе общения вы знаете?

- Идентификация, эмпатия, рефлексия

15. Что такое идентификация?

- идентификация (отождествление, уподобление) –попытка поставить себя на место собеседника;

16. Что такое эмпатия?

эмпатия (сопереживание) - это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания;

17. Что такое рефлексия?

рефлексия (обращение назад)– это не просто знание или понимание партнера, а и знание того, как партнер понимает меня, это удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.

6. Работа в команде

Разбейтесь пожалуйста на две команды, одна команда занимает свои места у компьютера справа, вторая у компьютера слева.

В вашем распоряжении 4 минуты, в процессе которых вы должны составить перечень основных составляющих процесса эффективного общения и напечатать его в вордовском документе

По истечении времени студентам предлагается выбрать кто из них готов первым представить и защитить свой перечень

Перечень выводится студентами на интерактивную доску, представитель команды, озвучивает и поясняет свой перечень, отвечает на вопросы другой команды, если они будут с ним не согласны, остальные члены команды могут пояснение перечня и доказательства его другой команде.

Тоже самое проделывает другая команда.

Спасибо, займите пожалуйста свои места, давайте посмотрим насколько нам удалось выполнить данное упражнение и презентовать свою работу.

Анализ работы в группах

1. Удалось ли каждой из команд презентовать свою работу?

2. Кто был более эффективным в процессе презентации? И почему?

3. Какие аргументы были наиболее убедительными?

4. На какие невербальные особенности каждого из ораторов можно обратить внимание, о чем они говорят?

Спасибо!

7. Просмотр видеофрагмента

<http://yandex.ru/video/search>

Обмен визитками остановить (0.50сек)

А) на сколько эффективным был процесс общения?

Б) что они узнали друг о друге?

В) какие ошибки в процессе знакомства были допущены?

Просмотр видеофрагмента анализ ошибок(до 2.40)

Просмотрите следующий видеофрагмент и обратите внимание на эффективность общения и его невербальные составляющие (от 3.19-до 4.35)

Насколько эффективным было данное представление?

Какие ошибки были сделаны?

О чем говорят невербальные особенности участников?

Просмотр видеофрагмента анализ ошибок (от 4.35 до 6.35 или 6.55)

Из просмотренного выше как можно расценить наши презентации, совпадают ли выдвинутые вами условия эффективности с увиденными на этом видеофрагменте?

8. Основная часть

Установление контакта, правила слушания (на доску)

Знакомство в парах

Участники разбиваются по парам. Каждому из них предлагается сделать мини представление и в течение 1,5 минут рассказать о себе своему партнеру, затем они меняются ролями. По окончании работы в парах каждый

Обсуждает :

комфортно ли вам было работать в парах?

хотелось ли вам рассказывать о себе?

Что помогало устанавливать контакт и строить взаимоотношения?

Какие проявления партнера вам помогли раскрепоститься?

Какие проявления партнера мешали?

На доску

1. Помогите говорящему раскрепоститься. Эмоционально поддерживай его: “Да, да, я вас слушаю”, “Понимаю” и т. п.

2. Слушая, склоняйся к говорящему, кивай головой, смотри в глаза, поддакивай.

3. Поддерживающее выражение лица

4. Попробуй эмоционально настроиться ближе к состоянию говорящего.

5. Сдерживай свое раздражение или гнев, вызываемые услышанными словами.

6. Относитесь к говорящему с уважением

7. Невмешательство в речь собеседника

8. Безоценочное восприятие того, что говорит собеседник.

9. Сосредоточить внимание на словах собеседника, а не на своих мыслях и чувствах по поводу его слов.

Установление контакта общение в разных позах

Наше следующее упражнение называется установление контакта:

Разбейтесь пожалуйста на пары, нельзя составлять пару с человеком, с которым вы работали в предыдущем упражнении.

Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы (вы можете обсуждать любую тему по своему усмотрению). По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. 1, 5 мин сидя спиной друг к другу Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу».

по 1,5 минуты – один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу),

1,5 минуты – сидя лицом друг к другу.

Спасибо:

Анализ:

В каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком более комфортным?

Почему?

Умение передавать информацию

Передача сообщения

«Мы уже убедились, насколько важно быть точными и внимательными при приеме и передаче информации.

Сейчас выберите 5 участников, которые примут участие в упражнении

Ваша задача будет заключаться в приеме и передаче сообщений.

Пусть один участник останется здесь, а все остальные подождут какое-то время за дверью. Я зачитаю ему дважды текст, который он должен будет передать другому участнику. Затем второй участник будет передавать текст третьему участнику и так далее по цепочке дойдя до последнего участника. В процессе передачи текста друг другу, участники могут задавать друг другу уточняющие вопросы.

Остальные участники внимательно слушают процесс передачи информации и фиксируют для себя на каком участнике пошел сбой информации по какой причине это произошло.

Тренер зачитывает текст, предварительно еще раз напомнив ему о том, что он должен будет передать его следующему участнику. Все участники садятся по кругу. Тренер последовательно приглашает участников, ожидающих за дверью, каждый из которых выслушивает сообщение предыдущего и затем пересказывает его следующему участнику. Последнему участнику, получившему сообщение, тренер задает вопрос « Ты только что получил сообщение. Скажи, пожалуйста, что ты будешь делать после того, как получил информацию?».

Вариант текста: «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавсь вас, очень огорчился, что не смог с вами переговорить лично, и попросил передать вам, что, если он не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько времени он пробудет на совещании в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании будет обсуждаться вопрос о поставке новых компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще, на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти обследование у психологов, которые будут работать в 20-й комнате с 10 часов утра ежедневно до 2 октября».

Обсуждение упражнения

Когда участник ответит на этот вопрос, текст зачитывается еще раз всем участникам и начинается обсуждение:

1. На каком этапе процесса информации произошел сбой?
2. Какова причина сбоя?
3. В чем по вашему мнению была сложность передачи данной информации?
4. Что можно предпринять для того чтобы избежать искажения и потери информации (обратная связь с каждым, уменьшить число передаточных звеньев, использовать прием перефразирования)

9. Завершающая часть

«Назови качество»

Сейчас каждый из вас по кругу должен сказать своему соседу 2 его положительных качества. Качества, которыми мы одариваем друг друга не должны повторяться.

10. Рефлексия

Вопросы для рефлексии

1. Что было самым полезным в тренинге?
2. Изменилось ли ваше эмоциональное состояние в ходе тренинга и каким образом?
3. Какие упражнения вам понравились и что они принесли вам в плане развития навыков общения?
4. Что было самым приятным в тренинге?
5. Был ли в ходе тренинга какой-либо неприятный момент? Какой и с чем связан?
6. Какое главное открытие вы сделали для себя в результате тренинга?
7. Чтобы вы хотели пожелать тренеру?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8 «Подготовка публичного выступления. Самопрезентация»

- **Цель занятия:** научиться преодолевать страх перед выступлением, самовыражаться, заинтересовать своей неповторимой личностью.

Задание 1. Составьте и произнесите РЕЧЬ «Я». Тема её – вы сами.

- **Подсказка .**

Ваше выступление – это ваша визитная карточка. Цель её – познакомить с собой, представить себя, заинтриговать собой, по возможности обаять аудиторию. Найдите для такого хорошо знакомого вам предмета разговора, как информация о себе, своём характере, увлечениях, достоинствах и недостатках, неожиданный приём, ассоциацию, что- бы не только сообщить свои анкетные данные, но и наиболее искренне и полно представить свой внутренний мир. Итак, «заговори, чтобы я тебя познал», понял и заинтересовался тобой. (Русская пословица: конь узнается по езде, а человек по разговору).

На подготовку двух-, трёхминутной речи потратьте не более 10 минут. Вы впервые получили задание сочинить свое собственное выступление. И здесь и в дальнейшем, произнося тренировочные речи, руководствуйтесь следующим советом: написанный текст держите перед собой, лишь изредка заглядывая в него. Избегайте механического чтения. Внимание и сосредоточенность помогут вам удержать в памяти и воспроизвести написанное вами близко к тексту. Особенно важно не терять связь со слушателями, публично мыслить и активно выполнять свою действительную задачу.

Вспомним требование Петра Великого: «Указую: господам сенаторам речь в присутствии схода держать не по написанному, а токмо словами, дабы дурь каждого всем видна была». И будем учиться говорить умно.

Задание 2 Произнесите правильно скороговорки

1. Маланья-болтуня болтала, что всех скороговорок не перескороговоришь, не перевыскороговоришь,
2. что не скажешь: на дворе трава, на траве дрова – раз дрова, два дрова, три дрова, не вместит двор дров – дрова выдворить.
3. И не скажешь: тридцать три корабля лавировали, лавировали, да не вылавировали.
4. Однако прыгают на языке скороговорки, как караси на сковородке.
5. Значит, Маланья-болтуня зря болтала, что всех скороговорок не перескороговоришь, не пере выскороговоришь.

Задание 3. Реклама

Произнесите следующие объявления так, чтобы они звучали как реклама. Предварительно подумайте, что Вы таким образом могли бы рекламировать.

Разрекламируйте, заинтересуйте, ознакомьте, объявите, удивите. Проанализируйте, у кого из вас получилось лучше. Почему?

1. Бранденбургские рододендроны из дендрария!
2. Либретто «Риголетто»!
3. Король Орёл!

Задание 4 Внимательно прочтите пословицы и поговорки. Напишите речь на любую из выбранных пословиц (на 3 минуты). Подготовка речи – 15 минут.

Язык разум открывает.
Человеческое слово стрелы острее.
Пулей попадешь в одного, а метким словом – в тысячу.
Живое слово дороже мертвой буквы.
Не спеши языком – торопись делом.
Ласковым словом и камень растопишь.
Хорошо верёвка длинная, а речь короткая.
Язык до Киева доведет.
Язык мой – враг мой.
За твоим языком не поспеешь босиком.
Выпустил словечко – не догонишь на крылечке.
Сказанное слово серебряное, несказанное – золотое.

Задание 5. Замените слова на эвфемизмы.

Подсказка. ЭВФЕМИЗМЫ – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, т.е. это синонимы, смягченные по смыслу.

Цель тренинга научиться пользоваться «мягкими» словами для избегания конфликтных ситуаций.

Например, вместо «Он умер» лучше сказать «Он ушёл из жизни». Слово «бедный» заменить на «нуждающийся», или сказать «он из категории самых незащищенных людей».

- Бродяга –
- Вредный –
- Скупой –
- Маленькая ростом –
- Вульгарная кофта –
- Хитрый поступок –
- Станный –
- Старый –
- Инвалид –
- Дебил –
- Трусливый –
- Урод –
- Слабая женщина –
- Пьяница –
- Грубый –
- Толстый –
- Жирная –
- Худящая –
- Низкий –
- Чайник –
- Ты все напутал –
- Он не красивый, мне он не нравится –
- Нюня –
- Тупой –
- Стерва –
- Нужно –
- Страшно –
- Неудача –
- Провал –
- Провальный –

- Ненадежный –
- Выскочка –
- Дешёвая вещь –
- Безалаберный –
- Безответственный –

Варианты ответов.

Бродяга – человек без определённого места жительства	Худющая – тонкая, стройная
Вредный – человек с характером	Низкий – не высокий
Скупой – бережливый	Чайник – начинающий водитель
Маленькая ростом – миниатюрная	Ты все напутал – не продумал
Вульгарная кофта – смелый фасон	Он не красивый, мне он не нравится – это не мой тип мужчины
Хитрый поступок – мудрое решение	Нюня – меланхолик
Станный – загадочный	Тупой – человек с неразвитой реакцией, недогадливый
Старый – человек преклонного зрелого возраста	Стерва – женское самолюбие
Инвалид – человек с ограниченными способностями	Нужно – желательно
Дебил – человек с недоразвитыми умственными способностями	Страшно – тревожно
Трусливый – осторожный	Неудача – неполная победа
Урод – малопривлекательной наружности	Провал – затруднительное положение
Слабая женщина – хрупкая	Провальный – неэффективный
Пьяница – увлекающийся алкоголем	Ненадежный – изменчивый
Грубый – брутальный	Выскочка – человек с амбициями
Мот – любящий тратить деньги	Дешёвая вещь – доступная вещь
Толстый – крупный	Безалаберный – неаккуратный, не достаточно прилежный
Жирная – пышечка, большого размера	Безответственный – рискованный

Задание 6. Аргументированная речь

Составьте речь по схеме на тему: «Завтра, завтра, не сегодня – так ленивцы говорят».

- I. Анализ темы. Почему многие любят всё откладывать? (смысл пословицы).
- II. Причины:
 - 1) недостаток чувства долга и любви к добру;
 - 2) легкомыслие, надежда на то, что всё можно успеть сделать «за один присест»;
 - 3) изнеженность, непривычка к постоянным усилиям и преодолению трудностей;
- 4) жажда удовольствий, «коим в жертву приносится долг», отвращение от всего, что кажется неинтересным.
- III. Следствия:
 - 1) кто откладывает работу, тот удваивает тяжесть труда;
 - 2) многое, что не сделано вовремя, уже безвозвратно упущено;
- 3) отложенная работа выполняется всегда спешно, кое-как;
- 4) настроение портится:
 - а) оттого, что долг не выполнен;
 - б) от предчувствия ещё более тяжелых усилий, которые понадобятся, чтобы успеть справиться;
- 5) теряется доверие начальства, сотрудников, подчиненных: они обнаруживают нашу слабость.

Подсказка . Речь по контрасту и диалектическая речь относятся к единому типу – аргументирующей речи. Разница определяется доминированием признаков.

Общее:

Цель – убедить собеседников.

Содержание речи – аргументация, доказательства в пользу своей позиции.

Особенность – заострённость позиции, усиление аналитики, информативная значимость, возможность представить

разные точки зрения по одному вопросу, повышенная логическая точность.

Структура аргументативной речи:

а) тезис;

б) аргумент № 1;

в) иллюстрация:

– аргумент № 2, пример;

– аргумент № 3, пример;

г) вывод.

Внимательно прочтите пословицы и поговорки

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9 «Разработка памятки «Правила общения по телефону»

Цель: формирование навыков вежливого разговора по телефону; познакомить воспитанников с правилами вежливого разговора по телефону; вырабатывать навыки использования этикетных выражений, которые сопровождают телефонный разговор; воспитывать внимательное отношение к окружающим, аккуратность при выполнении заданий в тетради для самостоятельных работ; развивать коммуникативные способности, познавательный интерес, активизировать речь ребёнка.

Задание 1. Правильно ли поступали дети, в рассказе, и как надо было поступить?

Рассказ «В ремонтной мастерской»: В ремонтную мастерскую приносили сломанные телефоны. Опытный Мастер чинил их, и потом аппараты еще долго служили людям. Однажды вечером Мастер положил на свой рабочий столик два аппарата — Синий и Красный. «Займусь ими завтра», — подумал он. Погасил свет, запер мастерскую на ключ и ушел домой. Сначала аппараты лежали на столе молча, потом один из них негромко сказал: — Позвольте представиться — меня зовут Красный телефон. Принадлежу я семье Семеновых. — А меня зовут Синий, — ответил другой. — Я живу в семье Сухаревых. — Ах, — вздохнул Красный телефон, — мне не терпится поскорее вернуться домой. Я скучаю без своих хозяев. Синий телефон в ответ промолчал и только тяжело вздохнул. Тогда Красный продолжил свой рассказ: — Наташа, хоть и маленькая, но удивительно воспитанная и тактичная девочка. Кто бы ни позвонил, — говорит мягко, спокойно, уважительно! Это у нас в семье традиция такая — уважительное отношение к людям! — А если кто-то номер неправильно набрал и в вашу квартиру попал? — спросил Синий телефон. — Ну что ж тут такого? Кто не ошибается? Тогда ему вежливо объяснят, что, мол, не туда вы попали. Такое случается часто! — Да, вы правы, — ответил Синий телефон. — Что касается меня, то я домой не тороплюсь. Мне здесь, в мастерской, как-то спокойнее. Хотя семья, где я живу, небольшая, но один Филипп чего стоит! Про него мама так и говорит: «Филипп — к трубке прилип!». Он как из школы придет, так сразу к телефону! Одной рукой ложку ко рту подносит, другой — трубку телефонную к уху прижимает. Говорит и жуёт одновременно! А какие словечки употребляет! Я их даже повторять не хочу! Глупые и грубые. А сколько раз трубку ронял! Видите, трубка вся в царапинах, а кое-где и склеена. — Да, не повезло вам с хозяевами, — вздохнул Красный телефон. — Но это еще не все. У Филиппа сестра младшая есть. Имя у нее красивое — Элеонора. Но я зову ее Норка-тараторка. Возьмет трубку и болтает с подругами два часа без перерыва. Вот однажды случай был: маме с работы пытались дозвониться, хотели сказать, чтобы она срочно в командировку собиралась. Билет на поезд уже заказали, а сообщить-то не смогли. Телефон у нас все время занят. Командировку пришлось перенести, и мама очень расстроилась. Синий телефон вздохнул и продолжил: — Недавно Элеонора трубку взяла, да как закричит на всю квартиру: «Пап! Тебя к телефону дядька какой-то!» — Вот ужас-то! — вздрогнул Красный телефон. — Еще какой! Это папин начальник звонил. Ему, наверное, не очень-то приятно было услышать, как его «каким-то дядькой» назвали. Красный телефон с гордостью произнес: — У нас все по-другому — если Наташа трубку снимет, то скажет так: «Здравствуйте, будьте добры, подождите минутку, я сейчас папу позову». — Ну, это совсем другое дело, — говорит Синий телефон. — А вообще-то телефонный этикет не такой уж и сложный. Нужно уважать собеседника. Относиться к любому позвонившему доброжелательно. Вот и все! — сказал Красный телефон. — Верно! Я тоже так думаю, — поддержал его Синий. — Ну да ладно! Поздно уже. Давайте отдохнем, — предложил Красный телефон. И телефоны замолчали до утра. Каждый из них думал о чем-то своем.

Работа по содержанию рассказа: Почему Красный телефон хотел поскорее вернуться домой? Почему Синий телефон не торопился домой? Как разговаривала по телефону Наташа? Как разговаривали по телефону Филипп и Элеонора? Знаете ли вы как вежливо говорить по телефону? Как бы вы ответили на месте Элеоноры? Какими словами следует начать беседу по телефону? Как ее нужно закончить? Почему нельзя подолгу занимать телефон? Что вы говорите человеку, который по ошибке набрал ваш номер телефона?

Задание 2. Практическая работа

Обыграем ситуацию! Представьте, что на прогулке кто-то упал и сильно ушиб ногу. Рядом не оказалось взрослых. Нужно срочно вызвать «скорую помощь»). А теперь поупражняемся в правилах телефонного разговора.

Задание 3:

С каких слов необходимо начинать телефонный разговор?

Какими словами мы заканчиваем телефонный разговор?

Можно ли при разговоре что-то кушать? Почему?

Можно ли звонить по телефону поздно вечером?

Когда можно звонить по телефону в выходные дни?

Что делать, если ты звонил другу, но ошибся номером и попал совсем в другую квартиру?

Ты звонишь другу, но его нет дома. Трубку взял кто-то из родителей. Нужно ли представиться, называя свое имя. О каких волшебных словах нельзя забывать при телефонном разговоре.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10 «Оформление делового письма»

Вариант 1

Задание на тему: «Служебное письмо»

1. Укажите реквизиты, относящиеся к бланку письма:

- 1.1. Номер документа
- 1.2. ИНН/КПП
- 1.3. Код организации по ОКПО
- 1.4. Дата документа
- 1.5. Справочные данные об организации
- 1.6. Наименование организации

2. Найдите ошибки, допущенные при оформлении бланков писем:

- 2.1. Отсутствуют реквизиты: идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП), ссылка на регистрационный номер и дату документа.
- 2.2. Не указано сокращенное наименование организации, не соблюдена последовательность элементов почтового адреса организации.
- 2.3. Сокращенное наименование организации указывается в скобках; неправильно расположены реквизиты: дата документа, регистрационный номер документа, ссылка на регистрационный номер и дату документа.
- 2.4. Не указано полное наименование организации; сокращенное наименование организации указывается в скобках; допущена ошибка в расположении элементов почтового адреса (правильно: Южная ул.); отсутствуют реквизиты: код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО), основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица.

3. Найдите ошибки в приведенных утверждениях:

- 3.1. Реквизиты бланка письма могут иметь как угловое, так и продольное расположение.
- 3.2. Реквизиты бланка письма могут располагаться только в верхней части рабочего поля документа.
- 3.3. Расположение реквизитов бланка письма не влияет на юридическую силу документа.

4. Укажите верные варианты ответов:

Автором служебного письма является...

- 4.1. Организация, фирма, от имени которой посылается письмо
- 4.2. Должностное лицо, которое посылает письмо
- 4.3. Исполнитель, который готовит письмо
- 4.4. Лицо, отправившее письмо.

5. Какого реквизита нет в формуляре служебного письма?

- 5.1. Наименования учреждения – автора
- 5.2. Наименования вида документа
- 5.3. Заголовка к тексту документа

5.4. Адресата.

6. Реквизит служебного письма – это...

6.1. Часть текста письма

6.2. Фирменный бланк

6.3. Его отдельный элемент

6.4. Штамп организации, написавшей письмо.

7. Резолюцию на служебном письме можно писать...

7.1. По тексту письма

7.2. На отдельном листе бумаги

7.3. В отдельном специальном журнале

7.4. На свободном от текста месте.

8. Какая оргтехника используется для оперативной пересылки служебных писем?

8.1. Компьютер

8.2. Факс

8.3. Ксерокс

8.4. Телефон

9. Служебное письмо подписывается...

9.1. руководителем предприятия, организации

9.2. Составителем

9.3. Председателем и членами комиссии

9.4. Секретарем руководителя

10. Текст служебного письма должен заканчиваться...

10.1. Рассылкой по экземплярам

10.2. Подписями

10.3. Отметкой о приложении к документу

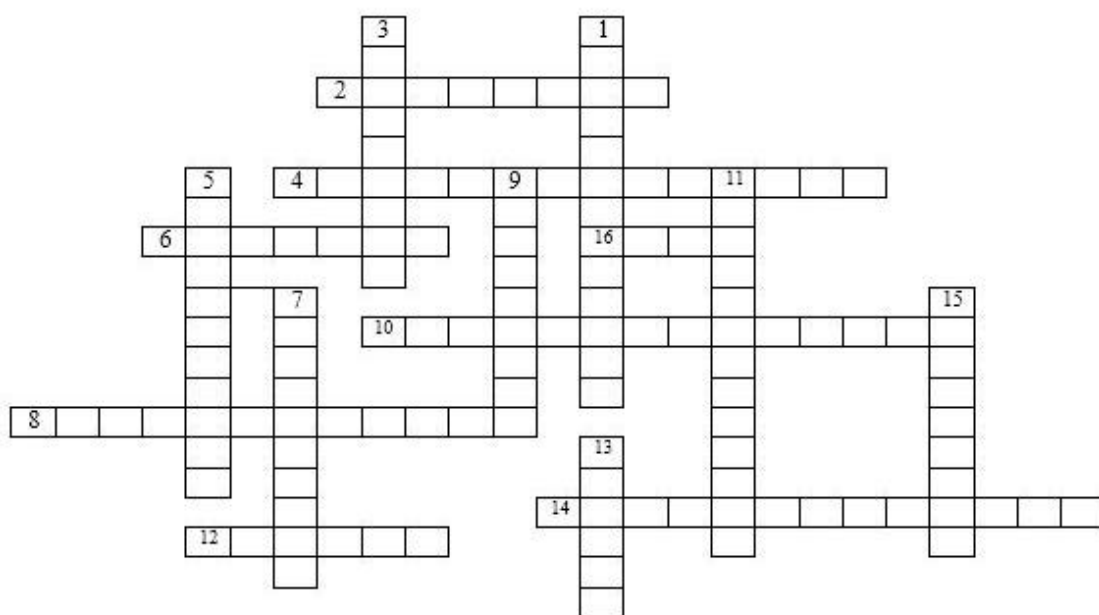
10.4. Печатью

Вариант 3

Задание на тему: «Службное письмо»

Напишите службное письмо, продольным способом, на листе бумаги формата А4, по следующим данным: СЛУЖБА по контролю в области образования администрации Красноярского края, ул. Малиновского д. 20, г. Красноярск, 660133, телефон: (3912) 24-60-54, ОКОГУ 23280, ОГРН 1052466187883, ИНН/КПП 2466133458/246601001, 05.10.06 №820, на № _____, руководителям образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования Красноярского края. Текст: В соответствии с пунктами 4.1-4.3 Положение о службе по контролю в области образования администрации Красноярского края, утвержденного постановлением Совета администрации края от 20.10.05 № 277-п «Об утверждении Положения о службе по контролю в области образования администрации Красноярского края», служба осуществляет: надзор и контроль за исполнением государственных образовательных стандартов образовательными учреждениями независимо от форм собственности, расположенными на территории края; осуществление лицензирования, аттестации и государственной аккредитации образовательных учреждений. В этой связи просим направить одного специалиста для участия в обучающем семинаре «работа с компьютерной программой», которой состоится 13.10.06 в 10 часов в актовом зале Красноярского кадетского корпуса по адресу: г. Красноярск, ул. Малиновского, 20 Г. Руководитель службы А. В. Храмцов, Т. Л. Назарова 20-60-54.

Кроссворд



По горизонтали:

2. Коллегиальный совещательный орган, создаваемый для выполнения определенной задачи. 4. Деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества. 6. Символическое обозначение организации посредством условного знака или изображения. 8. Идентификация журналиста как представителя средств массовой информации на пресс-мероприятии. 10. Документ, состоящий из краткого описания трудового пути работника, его деловых и нравственных качеств, трудовой и общественной активности. 12. Свод правил поведения, принятых в обществе. 14. Комплекс приобретенных путем специальной подготовки и опыта работы знаний, умений и навыков, необходимых для определенного вида деятельности. 16. Учетный документ архива, содержащий название, номер архивного фонда, его категорию, указание места хранения и сведения о количестве, хронологических границах, составе документов фонда и его научно справочного аппарата и динамике.

По вертикали:

1. Документ, официально подтверждающий какой-либо факт, имеющий юридическое значение (о рождении, о браке). 3. План чьей-либо деятельности, содержания какой-либо работы. 5. Индивидуальные особенности человека, определяющие динамику его психической деятельности и поведения. 7. Деление текста на части, разделы, главы,

параграфы и т. п., выполненное по определенной системе. 9. Процесс приспособления, освоения личностью или группой новых для нее социальных условий или социальной среды. 11. Описание жизни и деятельности какого-либо лица, им составленное. 13. Документ, свидетельствующий об окончании высшего или среднего специального учебного заведения, а также о получении знания, учебной степени и т.п.. 15. Укажите на содержание письма, которое выражается формой предложного падежа с предлогом "о".

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11 Практический семинар по теме «Правила делового этикета»

Задание 1: Кто первым из перечисленных категорий сотрудников должен поздороваться?

МУЖЧИНА – ЖЕНЩИНА

МЛАДШИЙ – СТАРШИЙ

НИЖЕСТОЯЩИЙ – ВЫШЕСТОЯЩИЙ

РУКОВОДИТЕЛЬ – ПОДЧИНЁННЫЙ

Задание 2: Рассказ «Моё утро на рабочем месте». Ваша задача – внимательно прочитать, проанализировать и выделить допущенные ошибки в рассказе.

«Был обычный рабочий день в офисе. Николай Петрович, коммерческий директор предприятия вошёл в кабинет, где работали наши программисты. «А, Серёжа, здравствуй. Рад тебя видеть. Ну как ты добрался после вчерашней вечеринки? Как дела дома? Зайди ко мне, поговорим. Затем Николай Петрович подошёл к Ирине Васильевне и сказал: «Ирина Геннадьевна, я просил Вас срочно подготовить документацию, но что, а воз и ныне там? Я сколько могу ждать, когда вы выполните поручение?» Ирина Васильевна, краснея, поднялась с места и не громким голосом ответила: «Николай Петрович, все документы у Вас на столе. Я подготовила их вчера и сразу отдала Вам, может Вы не помните?» «А, ну да, точно». Николай Петрович спокойным шагом отправился в свой кабинет.»

Какие ошибки были допущены? Перечислите.

Задание 3: Подготовить и провести деловую беседу в группах по темам:

1. «Купля – продажа автомобиля»,
2. «Купля – продажа дома»,
3. «Собеседование при устройстве на работу»,
4. «Обсуждение пунктов брачного договора».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12 «Решение вопросов - деловая игра «Этикет и мы»

1 этап игры:

Вопросы.

1. Мальчик крикнул прохожему: «Сколько времени?» и сделал 3 ошибки, назовите их.
2. Вы наступили в автобусе кому-то на ногу. Что вы сделаете?
3. Два человека столкнулись в дверях. Никак не могут разойтись. Кто из них должен уступить дорогу.
4. Друг попросил у вас расческу. Вы отказали в его просьбе, а друг обиделся. Как вы убедите друга, что вы правы?
5. Как правильно хранить зубную щетку?
6. Можно ли смотреть на часы во время беседы?
7. Почему нельзя разговаривать во время еды?
8. Кто первым здоровается, когда заходит в помещение, тот, кто заходит или тот. Кто там уже находится?
9. Ты с другом громко разговаривал и смеялся в автобусе. Вам сделали замечание. Ваша реакция?
10. Вы пришли утром в класс. Видите своих товарищей. Ваши действия?
11. Если вас назвали обидным прозвищем. Как вы поведете себя?
12. В соревновании победили ваши соперники. Ваша реакция на их победу?

2 этап игры:

- 1. Ваш гость случайно выливает себе на брюки вино. Вы...**
 - a) пытаетесь остроумной репликой подбодрить его
 - b) кидаетесь к нему на помощь
 - c) никак не реагируете
- 2. Вы взяли у соседки кофемолку и нечаянно сломали её. Что вы будете делать?**
 - a) извинюсь перед ней;
 - b) отдам ей деньги;
 - c) куплю ей точно такую же;
- 3. Концерт, на который вы пришли, оказался весьма скверным. Вы решили уйти с него. Когда это лучше сделать?**
 - a) сразу же;
 - b) в антракте;
 - c) по окончании любой песни
- 4. Надо ли стучаться, входя в чей – либо служебный кабинет?**
 - a) да, мало ли что делает хозяин;
 - b) нет, так как на рабочем месте о приватности речь не идёт;
 - c) только в кабинет начальника;
- 5. Вас пригласили на деловой ужин. Произнесён тост. До того, как опустошить бокал, надо...**
 - a) чокнуться с сидящим рядом;
 - b) чокнуться со всеми;
 - c) поднять бокал и обвести глазами присутствующих;
- 6. Ваш собеседник чихнул несколько раз к ряду. Вы...**
 - a) промолчите;
 - b) скажите ему 1 раз «Будь здоров»;
 - c) будете желать ему здоровья после каждого «чиха»;
- 7. Вы опоздали на randevу минут на 15. Что будете делать?**

- a) ничего;
- b) извинюсь;
- c) сошлюсь на веские причины.

	1	2	3	4	5	6	7
а	1	1	1	1	3	5	5
б	3	3	5	5	1	3	3
в	5	5	3	3	5	1	1

3 этап игры

1. Может ли молодой человек вступить в беседу людей, старших по возрасту? /может, если в беседу его вовлекут старшие/
2. Можно ли подсказать собеседнику слово, которое он затрудняется найти?/лучше воздержаться от подобного момента/
3. Следует ли деловому мужчине одеваться слишком модно? /нет. Это считается дурным вкусом, однако на шляпу, перчатки, ремень, часы, туфли следует обратить особое внимание: по ним зачастую судят об эlegantности и даже порядочности мужчины /
4. Как подобрать носки к деловому и праздничном костюму? / носки подбираются в тон: их цвет должен соответствовать цвету костюма и обуви /
5. Нужен ли галстук в костюме мужчины?/Да, непременно, галстук – важная деталь в костюме мужчины. Это показатель вкуса и статуса владельца /
6. Какой должна быть длина галстука?/Длина галстука должна быть такой, чтобы в завязанном виде он доставал пряжку ремня/
7. Если опоздали в театр, куда садиться? Нужно ли искать своё место? /нет, необходимо сесть на ближайшее свободное место/
8. Как мужчины и женщины супруги должны сидеть за столом? / не садятся рядом: мужчины с мужчинами, женщины с женщинами /
9. Мужчина и женщина входят в помещение. Кто первый?/ входит всегда первой дама /
10. Какого цвета предпочтительнее подобрать костюм деловому человеку? /Темно – синий, темно – серый, костюм в светлую вертикальную полосу/
11. Каким должен быть тон разговора? /разговаривать следует негромким, сдержанным, уважительным тоном/
12. Должен ли пиджак быть застёгнут на все пуговицы? /нижняя пуговица на пиджаке не должна застёгиваться/
13. Какая допускается рубашка под пиджак? /только с длинным рукавом, манжеты должны быть видны из-за рукавов на 1,5 – 32 см., плотно прилегать к руке./
14. Паре нужно в театре, кинозале пройти до места. Кто идёт первым? ищет и ведёт до места - мужчина/

15. Должна ли вставать женщина, приветствуя мужчину? да, если это пожилой человек/
16. На улице кто должен здороваться первым: стоящий или проходящий?
/проходящий/