

Министерство образования и науки Республики Татарстан
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Камский строительный колледж имени Е.Н. Батенчука»

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Психология общения

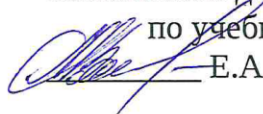
по профессии
29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 29.01.33 Мастер по изготовлению швейных изделий и программы учебной дисциплины «Психология общения»

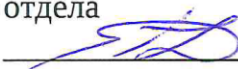
Рассмотрена

цикловой комиссией преподавателей
социально-гуманитарных дисциплин
Протокол № 1
от «10» сентября 2024г.
ПЦК  Г.М. Асхадуллина

Утверждаю

Заместитель директора
по учебной работе
 Е.А. Закиуллина
«10» сентября 2024г.

Согласована

Начальник учебно-методического
отдела
 Г.М. Габидинова

«10» сентября 2024г.

Разработчик: преподаватель Егорова Л.М.

Паспорт фонда оценочных средств

Общие положения

Результатом освоения учебной дисциплины «Психология общения» является формирование у обучающихся общих компетенций, знаний и умений.

Формой аттестации по учебной дисциплине «Психология общения» является дифференцированный зачет.

Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения».

Результатом освоения учебной дисциплины является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, умений и знаний

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Тестирование, Учет и оценивание лабораторно-практических работ, Учет и оценивание самостоятельных работ.
Знания:	
- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов приемы саморегуляции в процессе общения;	Устный опрос, Тестирование, Реферирование, Тестирование, Учет и оценивание лабораторно-практических работ, Учет и оценивание самостоятельных работ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у студентов не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие и профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.5. Использовать техническую, технологическую и нормативную документацию	Использование операционно-технологических карт	Выполнение практического задания, наблюдение (подготовка доклада, выступление, реферата, презентаций).
ПК 4.4. Проводить примерки на фигуре заказчика, исправлять дефекты посадки	Проведение примерок на фигуре заказчика и устранение дефектов посадки	Результаты наблюдения за студентами на производственной практике, оценка результативности работы студентов при выполнении

		индивидуальных заданий.
ПК 4.5. Осуществлять авторский надзор за реализацией изготовления изделия	Выполнение конструкции и изготовление изделия в соответствии с техническим рисунком	Демонстрация способности принимать решения в рабочих ситуациях и нести ответственность за результаты своей работы.
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- анализ и обоснование причин возникновения дефектов посадки и пошива швейных изделий, - выбор и использование справочной и дополнительной информации для рационального и эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - соответствие изготовления деталей, узлов и изделий, эталонам; - анализ и корректировка результата собственной работы; - выбор способа разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и постановка цели деятельности; - демонстрация навыков самообразования	Выполнение практического задания, наблюдение (подготовка доклада, выступление, реферата, презентаций). Результаты наблюдения за студентами на производственной практике, оценка результативности работы студентов при выполнении индивидуальных заданий. Демонстрация способности принимать решения в рабочих ситуациях и нести ответственность за результаты своей работы.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности		
ОК. 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		

Задание 1. Вопросы для устного опроса по дисциплине

1.1. Вопросы для устного опроса по теме 1.1. Методологические и логические основы психологии общения

1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.
2. Социология коммуникации и психология общения.
3. Общение как ведущая деятельность специалиста по социальной работе.
4. Речь как важнейшее средство общения.
5. Виды речи.
6. Психофизиологические основы речи.

1.2. Вопросы для устного опроса по теме 1.2. Психологическая структура и функции общения.

1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
2. Раскройте сущность общения как процесса.
3. Назовите цели и задачи общения, его содержание.
4. Раскройте функции общения.
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
7. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
8. Какие типы установок на восприятие другого человека возможны? Почему бывают искаженные представления о другом человеке?
9. В чем заключается интерактивная сторона общения, какие формы взаимодействия существуют?
10. Использование средств общения в профессиональной деятельности.
11. Идентификация и эмпатия.
12. Социально-психологические эффекты и способы их нейтрализации.

1.3. Вопросы для устного опроса по теме 2.1. Культура поведения и этика делового общения

1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
2. Что означает «уметь общаться»?
3. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
4. Фазы делового общения.
5. Основные этапы деловых переговоров.
6. Стили делового общения партнеров.
7. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
8. В чем заключается основная задача делового общения?
9. Особенности делового общения в разных странах.

1.4. Вопросы для устного опроса по теме 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия

1. Почему по речи судят об общей культуре человека?
2. Понятие речевого этикета как составляющей этикета в целом.
3. Основные принципы речевого воздействия.
4. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений.
5. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия.
6. Специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).
7. Стилль делового речевого воздействия и этикет.
8. Compliments.
9. Каковы стратегии и тактики аргументаций в убеждающем выступлении?
10. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?
11. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?

1.5. Вопросы для устного опроса по теме 2.3. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения

1. Нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.

2. Композиция рационального делового разговора.
3. Перечислите основные требования к деловому телефонному разговору.
4. Деловой этикет в письменной речи.
5. Приветствия в письменной речи и личные обращения.
6. Как пригласить к телефону коллегу?
7. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
8. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

1.6. Вопросы для устного опроса по теме 3.1. Социально-психологическая характеристика конфликтов.

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
3. Что запрещено в конфликте?
4. в чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
5. Основные стадии протекания конфликта.
6. Что собой представляет карта конфликта?
7. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
8. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
9. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
10. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
11. Конструктивные и деструктивные конфликты.
12. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
13. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

1.7. Вопросы для устного опроса по теме 3.2. Психологическая характеристика невербального общения

1. Понятие невербального общения
2. Перечислите невербальные средства общения.
3. Основы невербального общения
4. Типы невербальной коммуникации
5. Какова роль невербальных средств общения?
6. Почему важно уметь пользоваться и понимать невербальную коммуникацию?
7. Какова роль межличностного пространства в общении?
7. Какие дистанции общения выделяют в проксемике?
8. Какие позиции общения вы знаете?
9. Как рекомендуется использовать невербальные средства в деловом общении?
10. Каковы правила поведения при большом количестве людей?

1.8. Вопросы для устного опроса по теме 4.1. Определение и психологическая структура лжи.

1. Понятие и формы проявления лжи.
2. Основные функции лжи.
3. Причины негативного искажения информации.
4. Признаки обмана в общении.

1.9. Вопросы для устного опроса по теме 4.2. Верификация ложной информации.

1. Верификация ложной информации по голосу.
2. Верификация ложной информации по пластике.
3. Позы как признак утечки информации или обмана.
4. Верификация мимических признаков ложной информации.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если:

в ходе собеседования студент ответил на все поставленные вопросы;

- ответы полные, развернутые;
- верно сформулированы все необходимые определения;
- приведены примеры, иллюстрирующие верность суждений.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает на 80 % всех вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере;
- в ходе собеседования студент отвечает на все вопросы, но одно из требований, предъявляемых к ответу на «отлично» не выполнено.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

- в ходе собеседования студент отвечает верно на 60 % всех вопросов;
- затрудняется привести примеры;
- определения сформулированы не точно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он может ответить ни на один поставленный вопрос.

**Задание 2. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе
по дисциплине**

2.1. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе по теме 1.1. Методологические и логические основы психологии общения

1. Общение как общенаучная категория.
2. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.
3. Психологические механизмы и факты развития активности общения
4. Трансактная модель общения.
5. Значение общения в формировании личности.

2.2. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе по теме 1.2. Психологическая структура и функции общения.

1. Структура общения
2. Функции общения
3. Коммуникативная компетентность
4. Правила позитивного общения.
5. Язык жестов.

2.3. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе по теме 2.1. Культура поведения и этика делового общения

1. Теории развития речи.
2. Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов.
3. Взаимосвязь деятельности и общения.
4. Служебный этикет.
5. Манипуляции в общении

2.4. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе по теме 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия

1. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
2. Логические и психологические приемы полемики
3. Речевые коммуникации в деловых переговорах

2.5. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе по теме 2.3. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения

1. Особенности деловой переписки
2. Письменная коммуникация в структуре делового общения
3. Особенности телефонной коммуникации и деловые отношения
4. Речевые коммуникации в деловых переговорах

2.6. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе по теме 3.1. Социально-психологическая характеристика конфликтов

1. Виды и способы решения конфликтов
2. Конфликт и общение
3. Особенности конфликтов в организациях
4. Роль руководителя в конфликте

2.7. Темы докладов, сообщений, рефератов и эссе по теме 3.2. Психологическая характеристика невербального общения

1. Общая характеристика невербальной коммуникации
2. Мимика как знак невербальной коммуникации
3. Проксемика: коммуникативное пространство человека.
4. Ольфакторная система как невербальное общение
5. Культура невербального общения

2. 6. Темы докладов, сообщений, рефератов, эссе по теме 4.2. Верификация ложной информации

1. Психологические проявления лжи в общении
2. Вербальные возможности сообщения ложной информации
3. Невербальные возможности сообщения ложной информации

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если в ходе доклада он выражал свои мысли, докладывал тему своими словами, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;
- оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент читает материал темы, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;
- оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент читает материал темы и не может ответить ни на один вопрос;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не подготовил доклад.

Задание 3. Тестовые задания **по дисциплине**

3.1. Тестовые задания по теме 1.2. Психологическая структура и функции общения.

1. Система условных символов, имеющих определенное значение

- а) язык
- б) речь
- в) эмоции

2. Эта сторона общения состоит в обмене информацией

- а) перцептивная
- б) интерактивная
- в) коммуникативная

3. Развернутая речь человека, обращенная к другим людям

- а) письменная
- б) внутренняя
- в) монологическая

4. Координация сил участников общения

- а) кооперация
- б) конкуренция
- в) соревнование

5. Период развития речи, в котором усваивается звуковой облик слова

- а) фонетический период
- б) грамматический период
- в) семантический период

6. Совокупность произносимых или воспринимаемых звуков, которые соответствуют письменным знакам

- а) речь
- б) язык
- в) звуки

7. Согласно этой функции общение организует взаимодействие людей

- а) формирующая
- б) прагматическая
- в) внутриличностная

8. В этот период развития речи происходит усвоение понятийной отнесенности

- а) фонетический
- б) грамматический
- Вв) семантический

9. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга

- а) коммуникативная сторона
- б) перцептивная
- в) интерактивная

10. Попеременный обмен репликами

- а) диалогическая речь
- б) монологическая речь
- в) внутренняя речь

3.2. Тестовые задания по теме 2.1. Культура поведения и этика делового общения

1. Каким этическим нормам уделяется основное внимание в рамках западной европейской культуры?
 - а) польза, выгода, трудолюбие;
 - б) справедливость, добро, благо;
 - в) честь, свобода, вера.
2. Какие существуют виды барьеров общения?
 - а) межъязыковые;
 - б) мировоззренческие;
 - в) психологические;
 - г) соматические;
 - д) социальные;
 - е) технические;
3. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
 - а) доброжелательность;
 - б) порядочность;
 - в) тактичность;
 - г) уважительность;
 - д) эгоизм
4. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:
 - а) благо;
 - б) долг;
 - в) счастье;
 - г) честь
5. Верно ли утверждение, что конкуренция двигает дело, ориентация на сотрудничество – укрепляет его, а стремление раздавить конкурента – уничтожает?
 - а) Да
 - б) Нет
6. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
 - а) все ответы верны;
 - б) психологию делового общения;
 - в) служебный этикет;
 - г) технику делового общения;
 - д) этику делового общения
7. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?
 - а) Политический
 - б) Либеральный
 - в) Демократический
 - г) Авторитарный
8. Высококультурный человек всегда:
 - а) законопослушный, морально устойчивый;
 - б) потенциальный бездельник;
 - в) преступник;
 - г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
 - д) честлюбивый

9. Что предполагает деловая беседа?

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- в) комплиментарное воздействие;
- г) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

10. Что относится к невербальным средствам делового общения?

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

11. Что не относится к способу регулирования межличностных отношений?

- а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- б) регулирование межгрупповых отношений;
- в) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

12. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- а) бестактность;
- б) воспитанность;
- в) порядочность;
- г) тактичность;
- д) уважение

13. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

3.3. Тестовые задания по тем 3.1. Социально-психологическая характеристика конфликтов

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) избегание
- б) соперничество
- в) приспособление
- г) компромисс
- д) сотрудничество

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

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

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) соперничество
- г) приспособление
- д) избегание

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

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

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

3.4. Тестовые задания по теме 3.2 Психологическая характеристика невербального общения

1. Виды общения:

- а) вербальное
- б) рациональное.
- в) достоверное.
- г) невербальное

2. Что относят к невербальным средствам общения?

- а) мимику
- б) жесты
- в) движения
- г) позу
- д) взгляд

3. Что является основными механизмами в познании человека?

- а) идентификация
- б) эмпатия
- в) рефлексия
- г) инверсия
- д) метонимия

4. Способы воздействия партнеров друг на друга?

- а) заражение
- б) внушение
- в) убеждение
- г) эмпатия.
- д) подражание

5. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

- а) избегание
- б) авторитет
- в) убеждение
- г) непонимание
- д) эффект ореола

6. Какие элементы невербального общения можно выделить?
- а) позы, жесты, мимика
 - б) паралингвистика
 - в) проксемика
 - г) контакт глаз
7. О чем могут сообщить невербальные средства общения?
- а) указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
 - б) свидетельствуют об отношении к собеседнику
 - в) дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
 - г) могут дополнить содержание высказывание
8. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?
- а) знаки управления движением транспорта
 - б) форменная одежда
 - в) знаки отличия
 - г) звуковая речь
 - д) награды
9. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?
- а) раскрытые руки
 - б) расстегивание пиджака
 - в) закладывание рук за спину с обхватом запястья
 - г) расхаживание по комнате
 - д) закладывание рук за голову
10. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?
- а) раскрытые руки
 - б) расстегивание пиджака
 - в) закладывание рук за спину с обхватом запястья

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется в случае, если студент ответил правильно на 6 тестовых вопроса;
- оценка «не зачтено» выставляется в случае, если студент ответил правильно менее, чем на 6 тестовых вопроса.

Задание 4. Практические задания

Методологические и логические основы психологии общения.

Цель: Способствовать осознанию студентами ценности общения и его роли в жизни человека.

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 функции общения.
3. Раскройте содержание каждой из сторон общения.

Задание: Составить древо понятия «Общение»

Рекомендации к заданию:

Работа с понятием проходит следующим образом. К исследуемому слову из всех словарей выписываются все значения, и таким образом заполняется первый ряд «древа». Из первого ряда нужно выделить заинтересовавшие Вас значения слова, смыслы которых необходимо вновь выписать из словарей, - так выстраивается второй ряд «древа». И так до удовлетворения интереса к данному понятию.

Выводное знание должно включать в себя ответы на следующие вопросы:

1. Почему для исследования Вами выбрано именно это слово (определение цели исследования)?
2. Какие новые смыслы исследуемого слова получены в процессе построения «древа понятия», как они углубили, уточнили, изменили Ваше понимание слова?
3. Есть ли в «древе понятия» противоположные, на первый взгляд, взаимоисключающие определения? О чём может свидетельствовать их наличие? Каким образом их можно «соединить»?
4. Включает ли в себя «древо понятия» ценностную, мировоззренческую компоненту? способы деятельностного постижения, освоения смысла данного понятия?
5. Каково Ваше «новое» понимание значения исследуемого слова?

Семинар на тему: «Общение как инструмент современного специалиста».

Цель: определить роль делового общения в жизни современного специалиста.

Продолжительность 2 часа

Методические указания по подготовке к написанию и оформлению информационного сообщения.

Информационное сообщение – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Вопросы для самоподготовки:

- Что такое коммуникативная компетенция?
- Принципы успешной коммуникации.
- Принципы этики деловых отношений.
- Использование средств общения в профессиональной деятельности.
- Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.

Требования к выполнению:

- собрать и изучить литературу по теме;

- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Семинар на тему: «Нейтрализация стереотипов общения».

Цель: рассмотрение особенностей стереотипов поведения и восприятия.

Продолжительность 2 часа

Методические указания по подготовке к написанию и оформлению информационного сообщения.

Информационное сообщение – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Вопросы для самоподготовки:

- Понятие и виды стереотипов (категории, группы).
- Стереотипы в деловом общении
- Ошибки в построении сообщения.
- Стереотипные эффекты.
- Этностереотипы(привести примеры)
- Методы борьбы со стереотипами

Требования к выполнению:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

4.4 Практическая работа №4 по теме 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия.

Тема: Составление плана публичного выступления.

Цели:

- приобретение знаний и освоение навыков публичного выступления;
- развитие речевой личности и формирование коммуникативной культуры обучающихся в целях оптимизации их общения в условиях учебного или реального взаимодействия;
- сформировать у студентов представление обо всех этапах публичного выступления;
- составлять план публичного выступления, учитывая механизмы каждого этапа выступления.

Подготовка устного публичного выступления

I. Введение

Речевое мастерство, ораторское искусство – совокупность операций по подготовке и произнесению публичной речи, проведению беседы, дискуссии с целью добиться желаемой реакции аудитории.

Не только умение подготовить речь, но и умение свободно держаться перед публикой, безукоризненно владеть голосом, жестом и мимикой и безошибочно реагировать на поведение аудитории – таковы объективные требования к стремящемуся произвести желаемое воздействие на слушателей.

II. Этапы подготовки речи

Работу по подготовке речи можно подразделить на две основные фазы: докоммуникативную, т.е. подготовку выступления и коммуникативную – взаимодействие с аудиторией.

1. Докоммуникативная фаза

В докоммуникативной фазе различают два начальных этапа:

- определение темы и цели выступления;
- оценка аудитории и обстановки.

Работа на этих этапах носит характер учета и оценки объективных данных: тема и цель выступления обычно задаются программой, расписанием и т.п. Состояние аудитории и обстановка также не выбираются выступающим.

а. Определение темы и цели выступления

Тему выступления следует тщательно выбирать. Если есть возможность, то нужно остановиться на том, что хорошо знакомо и интересно лично выступающему. Тогда это, возможно, будет интересно и значимо для других.

Затем, нужно попробовать сузить темы выступления, чтобы она представляла наибольший интерес. Необходимо решить: описывать ли предмет, разъяснять что-либо о предмете, оспаривать ли некую точку зрения или излагать новую версию.

Не надо пытаться «втиснуть» слишком много материала в ограниченное время. Еще Шекспир сказал: «Где мало слов, там вес они имеют».

Если есть возможность, то необходимо подумать над будущей речью несколько дней. За это время появится множество новых идей.

Стержневая идея – это основной тезис, который необходимо ясно сформулировать с самого начала. Знание цели усиливает внимание. В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Например, доклады на научно-технические темы могут произноситься с сердитой, упрекающей интонацией,

смысл которой состоим в не произносимых, но подразумеваемых выражениях типа «Если вы не сделаете этого, то пожалеете», или «Не могу понять, почему вы не делаете то-то и то-то». Подобный слегка раздраженный тон позволяет докладчику эффективнее донести свою идею до слушателей.

Возможные интонационные окраски выступлений следующие:

- мажорная;
- беспечная или юмористическая;
- шутливая;
- сердитая или упрекающая;
- мрачная;
- торжественная;
- предостерегающая;
- просительная.

Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

После подготовки плана выступления полезно проконтролировать себя вопросами:

- Вызывает ли мое выступление интерес?
- Достаточно ли я знаю по данному вопросу и имеется ли у меня достаточно данных?
- Смогу ли я закончить выступление в отведенное время?
- Соответствует ли мое выступление уровню моих знаний и опыту?

b. Оценка аудитории и обстановки

Спросите себя: «Кто мои слушатели?». Если ответ затруднителен, то лучше представить себе группу из двух-трех человек, к которым обращено выступление и готовить речь для них. Обязательно нужно принять во внимание следующие характеристики аудитории:

- возраст;

- уровень образования;
- профессия;
- цель прихода людей на выступление;
- уровень заинтересованности в теме;
- уровень осведомленности в данном вопросе;

Желательно заранее поговорить с некоторыми людьми из предполагаемой публики, чтобы лучше узнать аудиторию.

Место выступления – очень важный фактор успешного выступления. Для того, чтобы чувствовать себя уверенно, нужно заранее прийти в зал и освоиться. Если предполагается использование микрофона, то его необходимо отрегулировать.

с. Кодирование

Оценка темы, цели и аудитории является основой и фоном следующего этапа докоммуникативной фазы – «кодирования», т.е. создания сообщения на данную тему, с заданной целью, для данной аудитории и в соответствии с конкретной обстановкой. Этот этап включает:

- подбор материалов;
- композиционно-логическое оформление речи;
- использование фактологического материала;
- работу над языком и стилем выступления.

а) Фактологический материал

Цифровые данные, для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием.

Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как цифры скорее утомляют слушателей, нежели вызывают интерес.

Докоммуникативная фаза обязательно должна завершаться репетицией выступления.

Потренироваться можно перед близкими или друзьями, можно использовать средства аудиозаписи и видеозаписи, чтобы проконтролировать хронометраж, качество выступления – одним словом, посмотреть на себя со стороны.

Подготовка по существу вопросов:

- анализ проблемы, ситуации
- формирование целей, задач, общего подхода к выступлению и собственной позиции
- подготовка речи и аргументации выводов

- подбор необходимых документов и материалов
- Учитывать возрастной и половой факторы.

2. Коммуникативная фаза

Коммуникативная фаза – это произнесение речи, ответы на вопросы слушателей, ведение дискуссии и т.д.

Оратору, стремящемуся к достижению успеха, конструктивного результата, необходимо тщательно подготовить выступление. Такую подготовку можно представить в виде следующих составных частей:

подготовка

манеры поведения

учитывать сложившиеся ритуалы и субординацию

III. Структура выступления.

Выступление должно состоять из трех частей:

1. Вступление.
2. Основная часть.
3. Заключение.

Примерное распределение времени:

- вступление – 10-15%;
- основная часть – 60-65%;
- заключение – 20-30%.

1. Вступление.

Вступление – важная часть, так как более всего запоминается слушателям, поэтому должно быть тщательно продуманным. Оно включает: объяснение цели, название доклада и расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. «Засиживаться» на вступлении не стоим – оно должно быть кратким.

При подготовке вступления следует выбрать тему, которая имеет целью вызвать интерес публики.

2. Основная часть.

Основная часть – всестороннее обоснование главного тезиса. Некоторые варианты системного построения аргументации:

- проблемное изложение (выявление и анализ противоречий, путей их разрешения);

- хронологическое изложение;
- изложение от причин к следствиям (от частного к общему);
- индуктивное изложение (от общего к частному).

Рассматриваются различные аспекты, способствующие лучшему осмыслению слушателями идеи. При этом очень важно не перерасходовать время, обязательно оставив его для заключения.

План развития основной части должен быть ясным. Предмет выступления должен раскрываться конкретно и стройно. Должно быть подобрано как можно больше фактологических материалов и необходимых примеров.

3. Заключение

Заключение – формулирование выводов, которые следуют из главной цели и основной идеи выступления.

Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом.

В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Закончить выступление можно решительным заявлением, подводящим итог выступлению.

4. Способ выступления

Необходимо избрать способ выступления – заглядывая в конспект или избегая чтения текста. Использование конспекта очень действенно, так как речь звучит естественно, слова приходят сами собой. Чтение же заранее написанного текста значительно уменьшает влияние выступления на аудиторию. Запоминание написанного текста заметно сковывает выступающего и привязывает к заранее составленному плану, не давая возможности откликаться на реакцию аудитории.

5. Уловки оратора

Следует, однако, не забывать, что никакие навыки и умения сами по себе не принесут успеха выступающему, если его разговор с аудиторией не будет проникнут глубокой идейностью и убежденностью в то, о чем говорится.

Общеизвестно, что бесстрастная и вялая речь не вызывает отклика в сердцах слушателей, какой бы интересно и важной темы она ни касалась. И наоборот, иной раз даже не совсем складное выступление затронет аудиторию, если оратор говорит о накипевшем на душе, если аудитория поверит в искренность выступающего. Яркая, энергичная речь, отражающая увлеченность оратора, его уверенность, обладает значительной внушающей силой.

Обратим внимание на некоторые часто встречающиеся...

а. Фразы

Установлено, что короткие фразы легче воспринимаются на слух, чем длинные. Лишь половина взрослых людей в состоянии понять фразу, содержащую более тринадцати слов. А третья часть всех людей, слушая четырнадцатое и последующие слова одного предложения, вообще забывают

его начало. Необходимо избегать сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов. Излагая сложный вопрос, нужно постараться передать информацию по частям.

b. Паузы

Паузы – очень важный элемент выступления. Известно, что слова звучат убедительнее после мини-пауз. Пауза в устной речи выполняет ту же роль, что знаки препинания на письме. После сложных выводов или длинных предложений необходимо сделать паузу, чтобы слушатели могли вдуматься в сказанное или правильно понять сделанные выводы. Если выступающий хочет, чтобы его понимали, то не следует говорить без паузы дольше, чем пять с половиной секунд (!).

c. Обращение к аудитории

Известно, что обращение к собеседнику по имени создает более доверительный контекст деловой беседы. При публичном выступлении также можно использовать подобные уловки. Так, косвенными обращениями могут служить такие выражения, как «Как Вам известно», «Уверен, что Вас это не оставит равнодушными». Подобные доводы к аудитории – это своеобразные высказывания, подсознательно воздействующие на волю и интересы слушателей. Выступающий показывает, что слушатели интересны ему, а это самый простой путь достижения взаимопонимания.

d. Комплимент

Другой элемент речевого этикета – комплимент. По своей сути комплимент содержит в себе психологический механизм внушения. Особенно эффективен комплимент на фоне антикомплимента себе самому. Стиль комплимента слушателям зависит от ситуации, предыдущего контекста речи и специфики взаимоотношений выступающего и аудитории.

e. Реакция аудитории

Во время выступления должно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. Часто удачная шутка может разрядить атмосферу.

f. Приветствие и прощание.

Представление. В начале выступления необходимо представиться. Представление может осуществляться без посредника или при помощи посредника. В официальной обстановке может быть такое начало:

- Позвольте представиться!

В этой формуле оттенок официальности выражен очень ярко. Возможны и другие формы представления – менее официальные:

- Разрешите представиться!

Говорящий как бы просит предварительное разрешение вступить в контакт, назвать себя. Далее, выступающий называет свою фамилию, имя и отчество в именительном падеже, а также (при необходимости) место работы, должность и профессию.

Прощание. Для делового общения характерны стилистически нейтральные стереотипы прощания:

- До свидания!

- *Позвольте (разрешите) попрощаться...*

Нужно иметь ввиду, что во многих случаях перед прощанием желательно поблагодарить собравшуюся публику.

Еще одна особенность употребления речевых формул приветствия и прощания состоит в их сочетании с невербальными средствами (жест, улыбка), выражающими внимание, доброжелательность, готовность к контакту.

6. Язык жестов и поз

а. Как держаться во время выступления

Не стоит прятаться за трибуной, не стоит бояться передвигаться по сцене.

Стоять нужно прямо и перенести центр тяжести с пяток на носки.

С отдельными слушателями можно наладить зрительный контакт. Выступление не должно быть монотонным, поэтому следует менять тембр голоса, подчеркивая новые и важные мысли.

Очень важно контролировать скорость речи: при быстрой речи аудитория не воспринимает всего материала, а при медленной – люди отвлекаются.

Аргументация. Убедить – значит логическими доказать или опровергнуть какое-либо положение. Это чисто логическая задача. Эрудиция, доброжелательность и тактичность создают обстановку, располагающую к беседе. Для достижения успеха необходимо уметь выражать свои идеи, возбуждать в аудитории интерес к речи.

Нужно быть готовым к ответам на возможные вопросы.

IV. Заключение

Таким образом, чтобы выполнить свою задачу и донести до слушателя слово, выступающий должен обладать значительным диапазоном разнообразных знаний, умений и навыков, среди которых важнейшими являются:

- знания основных социальных и психолого-педагогических особенностей процесса публичной речи;
- умение подобрать материал для выступления и оформить его в соответствии с целевой установкой, законами композиции, логики и психологии, а также с особенностями устной речи и специфики аудитории;
- умение установить контакт с людьми, выступить перед ними, соблюдая правила поведения на трибуне и используя обратную связь с аудиторией;
- безупречное владение устной речью: голосом, интонацией, мимикой, жестом, соблюдение всех требований культуры речи;
- умение отвечать на вопросы аудитории, вести диалог, беседу, дискуссию.

Перечисленные основные знания, умения и навыки выступающего приобретаются в результате упорного труда и постоянных тренировок. Пренебрегать этими знаниями – значит не понимать особенностей ораторского искусства как сложного вида деятельности.

План выступления	
Пункты	Варианты
1. Приветствие	«Добрый день!», «Уважаемый Председатель (Ведущий) конференции! Уважаемые члены комиссии и присутствующие!»
2. Представление (фамилия, имя, группа, образовательное учреждение, город)	«Меня зовут _____. Я студент (-ка) _____ группы, техникума (школы, лицея, ... № 1 ()) города _____»

3. Цель выступления	«Цель моего выступления дать новую информацию по теме проведенного мной исследования в области _____»
4. Название темы исследования	«Название темы: _____»
5. Актуальность исследования (обоснование выбора темы исследования)	«Актуальность и выбор темы исследования определены следующими факторами: во-первых, _____, во-вторых, _____, в третьих, _____...»
6. Кратко о поставленной цели исследования и способах ее достижения	«Цель моего исследования - _____. Основные задачи исследования и способы их решения: 1. _____, 2. _____...»
7. Кратко о новых результатах в ходе проведенного исследования	«В ходе проведения исследования получены следующие новые теоретические и (или) практические результаты: 1. Получены новые знания следующего характера: _____, 2. Выдвинуты новые гипотезы и идеи: _____, 3. Определены новые проблемы (задачи): _____»
8. Выводы по результатам проведенного исследования	«На основании проведенного исследования и полученных результатов можно сделать следующие выводы: 1. _____, 2. _____...»
9. Кратко о дальнейших шагах по теме проведенного исследования	«Считаю, что данная тема имеет перспективы развития в следующих направлениях: 1. _____, 2. _____...»
10. Благодарность за внимание к выступлению	«Благодарю за проявленное внимание к моему выступлению»
Дискуссия по теме доклада	
11. Ответы на вопросы	- «Спасибо (благодарю) за вопрос, а) мой ответ... б) у меня, к сожалению, нет ответа, т.к. рассмотрение данного вопроса мной не проводилось) - «Спасибо, Ваш вопрос понятен (интересен)...» - «Простите, я не понял(-а) вопроса. Повторите его, пожалуйста!» - «Правильно ли я понимаю, что задан вопрос: «_____?»» - «Ответ на данный вопрос требует достаточно подробного объяснения, если на это будет предоставлено время, то я готов (-ва) ответить»
12. Благодарность за интерес и вопросы по теме исследования	«Благодарю за интерес и вопросы по теме проведенного мной исследования. Всего доброго»

Деловая игра «Этикет телефонного разговора»

Цель:

познакомить обучающихся с правилами общения по телефону; создать условия,, позволяющие отрабатывать умение говорить по телефону, соблюдая правила делового телефонного разговора.

Знать и понимать: что такое телефонный разговор, как подготовиться к телефонному разговору.

Уметь: соблюдать правила телефонного делового разговора, составлять сценарий разговора с собеседником.

Практикум «Как подготовиться к телефонному разговору» (работа в группах).

Считается, что хорошо подготовленный телефонный разговор может исключить четыре деловых письма.

Продолжите высказывание «Вы звоните по телефону, если....» (работа в парах):

- 1) Хотите быстро сообщить или получить определённые сведения.
- 2) Вам необходимо уточнить, остаётся ли в силе прежняя договорённость о встрече с кем – либо.
- 3) Вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу.
- 4) Вам желательно получить согласие на конкретные действия в вышестоящих организациях.

Какие моменты следует учесть, готовясь к деловому телефонному разговору?

- 1) Знать фамилию, имя, отчество человека которым необходимо поговорить.
- 2) Определить наиболее удобное время для звонка.
- 3) Сформулировать цель звонка.
- 4) Продумать, о чём конкретно вы хотите договориться.

Каким должен быть деловой разговор по телефону? (кратким).

Специалисты утверждают, что оптимальное время делового разговора – до четырёх минут, иначе он теряет свою эффективность.

• Учащиеся выводят схему телефонного разговора «Семь «П»:

П 1. Приветствие.

П 2. Представление.

П 3. Причина: объяснение цели звонка.

П 4. Проблема: обсуждение вопроса.

П 5. Подведение итогов обсуждения.

П 6. Признательность: выражение благодарности.

П 7. Прощание. Рекомендуемая продолжительность каждого этапа разговора (в секундах):

П1+П 2 =15; П 3= 20; П 4 = 150; П 5 = 35; П 6 + П 7 = 20.

Деловая игра. Какие требования предъявляются к речи говорящего по телефону?

Если вы на первом этапе телефонного разговора имеете дело с секретарём фирмы или человеком, которому звоните. Как необходимо вести себя в этом случае? Если на ваш телефонный звонок не отвечают?

Учитывая правила делового телефонного разговора, составьте свой вариант разговора со следующим собеседниками:

с сотрудником кадрового агентства (цель: узнать о возможности прийти на собеседование во время летних каникул);

с представителем туристического агентства(цель разговора: получить информацию о наиболее интересных для вашего класса маршрутах, выгодных предложениях);

с администратором фитнес – центра (цель: записаться на занятия);

с педагогом, предлагающим услуги репетитора и т.д.

Тема: Составление текста делового письма

Цель:

образовательная - сформировать у учащихся (отработать) профессиональные навыки оформления деловых писем: бланк письма, состав реквизитов делового письма и особенности их оформления; способы удостоверения деловых писем (подпись, печать), визирование деловых писем, оформление дат, регистрационного номера и др;

развивающая – формировать умения анализировать, расчленять изучаемый объект на составные части, выделять отдельные существенные его стороны, переходить от конкретного к абстрактному, устанавливать связи причины и следствия;

воспитательная – формировать профессионально важные качества личности (нравственные, поведенческие и другие), интереса к профессии, стремления добиваться высоких результатов в работе.

- Дайте определение «Деловое (служебное) письмо».

Деловое (служебное) письмо – вид документа, служащий средством общения между различными учреждениями по разным поводам.

Деловое (служебное) письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте или посредством электронной, факсимальной связей.

Деловое (служебное) письмо – вид документа, служащий средством общения с другими учреждениями, частными лицами, позволяющий сообщать различные сведения, выяснять отношения между учреждениями, излагать претензии и и.п.

Деловое (служебное) письмо – это обобщенное название широко применяемого вида официальных документов, служащих средством общения различных организаций по поводу осуществляемой ими своей деятельности.

- Все деловые (служебные) письма составляются на бланках.

Бланк письма – это стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа.

Обязательные реквизиты бланка письма.

1. Наименование организации – автора;
2. Справочные данные об организации;
3. Код организации;
4. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
5. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);
6. Дата;
7. Регистрационный номер;
8. Ссылка на дату и номер поступившего документа;
9. Адресат;
10. Заголовок к тексту;
11. Подпись;
12. Отметка об исполнителе (в сопроводительных письмах – отметка о наличии приложений, в гарантийных письмах – оттиск печати);

- Какие бланки писем двух форматов используются в организациях?

В организациях используются бланки писем двух форматов – А4 и А5.

- Какие способы оформления письма Вам известны?

Письма могут оформляться угловым и продольным способом.

- Какие письма бывают по характеру информации?

По характеру информации письма бывают: сопроводительные, письмо – просьба, письмо – запрос, письмо – ответ, письмо – сообщение, письмо – подтверждение, информационное письмо, гарантийное письмо, письмо – извещение, письмо – приглашение, письмо – предложение, письмо – напоминание, письмо – требование, письмо – благодарность, письмо – поздравление.

Составьте тексты писем, пользуясь информацией, которая приводится в заданиях. Обратите внимание на то, что в некоторых заданиях оговаривается необходимость, кроме текста письма, оформлять реквизиты «Адресат», «Заголовок к тексту», «Ссылка на дату и номер поступившего документа», «Подпись». В некоторых случаях необходимо составить также вступительное обращение и заключительную этикетную фразу.

Задание 1.

Организации ОАО «Связьинвест» нужно заказать одноместный номер прибывающему в командировку в Москву специалисту из Уральского филиала компании – Морозову Николаю Петровичу. Командировка планируется с 19 по 23 июня текущего года. Вопросы организации приема командированных специалистов находятся в компании в ведении заместителя генерального директора по административно-хозяйственным вопросам Новикова Н. Д.

Составьте письмо-просьбу в гостиничный комплекс «Измайловский» (корпус «Вега»), отметьте в письме, что плата за проживание будет произведена Морозовым Н. П. за наличный расчет. Составьте текст и реквизиты «Адресат» и «Подпись».

Задание 2.

Представленное ниже письмо составлено неграмотно. Используя его содержание, составьте правильный вариант письма.

Уважаемые господа!

Настоящим письмом сообщаем, что в связи с новыми требованиями нашей бухгалтерии к оформлению финансовых документов изменяется система начисления бонусов за выполнение плановых заданий.

С 01.05.06. система будет следующей: базовая скидка 8% будет делаться сразу при оформлении накладных, и бонус за выполнение плана в размере 2% будет начисляться в конце периода – квартала (по желанию, - месяца) и оформляться соответствующими документами. Ранее и базовая скидка в размере 8% и бонус в размере 2% начислялись сразу при оформлении накладной, что в настоящий момент затруднительно по ряду причин.

Надеемся на понимание наших проблем и дальнейшее взаимовыгодное сотрудничество.

Задание 3.

Представленное ниже письмо составлено неграмотно. Используя его содержание, составьте правильный вариант письма.

Уважаемые господа,

Мы рады будем видеть Вас на семинаре «Правовые аспекты защиты коммерческой информации», который состоится 13 декабря. Семинар будет проводиться в офисе нашего агентства.

Обращаем Ваше внимание, что регистрация участников с 9.30.

Начало семинара в 10.00.

Справки по телефону 369-0773

С уважением,

Задание 4.

Составьте гарантийное письмо в отделе рекламы еженедельника «Аргументы и факты» с просьбой опубликовать рекламу вашей фирмы.

Условия: реклама должна быть опубликована в номерах за 7 и 21 августа, 4 и 18 сентября, 9 и 23 октября и 6 ноября 2006 г., размер рекламы - 3/10 полосы, реклама должна быть размещена на развороте, объединяющем рекламную и нерекламную полосы. Укажите ваши банковские реквизиты: расчетный счет № 46703519 в АКБ "ОНЭКСИМ", корр. счет 3161868 в РКЦ ГУ ЦБ РФ, МФО 44583001, код 83. ИНН/КПП 7710159493/775125223.

Составьте текст письма и реквизиты «Заголовок к тексту» и «Адресат».

Психотренинг «Конструктивный конфликт».

Цель тренинга: предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи курса:

1. Обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;
2. Ознакомить со способами решения конфликтных ситуаций;
3. Помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
4. Сплочение коллектива.

Перед вами следующие понятия: спор, конфликт, конфликтная ситуация, инцидент. Попробуйте самостоятельно дать определение этим словам, что они обозначают.

СПОР - Словесное состязание, обсуждение чего-либо между двумя или несколькими лицами, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение, свою правоту.

КОНФЛИКТ - это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом мнений, связанных с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ - противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу.

ИНЦИДЕНТ - случай, происшествие (обычно неприятное), недоразумение, столкновение.

Работа в группах: обсуждение

Мама решила проверить школьный дневник дочери. Когда она взяла дневник в руки, из него выпал сложенный в несколько раз листок. Мама развернула листок и увидела, что это записка. За чтением записки ее застала дочь, вернувшаяся от подруги. Девочка вырвала записку из рук

матери. Та накричала на дочь. Девочка хлопнула дверью и закрылась в комнате.

Ответьте на вопросы:

- Кто участвует в конфликте?
- Кто виноват в конфликте?
- Каковы позиции участников конфликта?

«Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». (отвечают по кругу)

Обсуждение. Способы и правила разрешения конфликта.

Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений.

Способы разрешения конфликта (юмор, “психологическое поглаживание”, компромисс, анализ ситуации, “третейский” суд, ультиматум, подавление партнера и разрыв связи).

Правила разрешения конфликта.

- а) анализ конфликтной ситуации;**
- б) разрешение конфликта.**

Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

Определяют пять основных стратегий поведения:

- 1) сотрудничество;**
- 2) компромисс;**
- 3) избегание;**
- 4) приспособление;**
- 5) соперничество.**

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы: степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.

Сотрудничество – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, поэтому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обуславливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Компромисс предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта нерастраченными.

Приспособление – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

Соперничество оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

Итак, как же выйти из конфликтной ситуации?!

Советы:

Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удастся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон.

Ищите понимание, а не победу. Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации.

Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой имел в виду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнёра. Не требуйте, чтобы он изменился.

Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

Следите за тем, что говорите:

Употребляйте слова, которые „поднимают“ человека, а не „опускают“ его.

Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы? Не используйте слова „всегда“ и „никогда“.

Будьте правдивы и делайте это с добром. Иногда бывает лучше и промолчать.

Нападайте на проблему, а не на человека.

Говорите о конкретных вещах, не обобщайте.

Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи.

Не говорите о нём, говорите о себе. Вместо „ты врёшь“ скажите: „у меня другая информация“.

Расслабьтесь и ничего не бойтесь. Помните о духе поля, если вы не будете ему мешать, конфликт разрешится наилучшим способом.

Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и

партнёром. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет партнёру лучше понять вас.

Позволяйте и партнёру свободно выражать свои эмоции. Разберитесь в своих чувствах:

определите, какие эмоции вы можете выразить и какие подавляете. Почему? Сообщение о своих переживаниях — это один из путей отстаивания своей позиции.

Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами.

Выражая их, осознавайте пространство вокруг вас. Выразив эмоцию, спокойно дайте ей уйти. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а даёт возможность продолжить диалог.

Учитесь чувствовать состояние другого, общую „атмосферу“ конфликта. Помните, что вы находитесь в общем поле, где каждый участник играет свою роль в общем процессе.

Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта.

Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом. *Выйдите из своей роли и буквально смените позицию* – перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнёра. Что нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

Если вы сейчас захотите помочь партнёру, вернитесь в конфликт и займите его

позицию. Делайте это искренне, спросите, чем можете ему помочь. Понаблюдайте за ним,

постарайтесь почувствовать, что он испытывает сейчас. Помогите ему выразить свои чувства.

Принятие позиции своего противника помогает нам понять с какими сторонами себя мы сейчас в конфликте. Конфликтная ситуация возникает потому, что в нас самих есть то, что согласно с нашим противником. Поле организует конфликт, чтобы мы лучше поняли себя. И пока мы это не поймём, будем попадать в подобные конфликты или долго находиться в одной конфликтной ситуации.

Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или

перейдёт на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства. *Проработайте и этот уровень.*

Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнёра.

Если человек скажет: „нет“, — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас.

Если совместные усилия не привели к разрешению конфликта, попробуйте решить проблему самостоятельно. Для этого представьте стороны конфликта как внутренние части своего „я“ и проработайте его.

Чтобы стать мастером управления конфликтами, необходимо развивать в себе восприимчивость. Это даёт возможность чувствовать намерения партнёра (противника), позволяя вести более конструктивный диалог. Для развития восприимчивости учитесь жить настоящим моментом — „здесь и теперь“. В настоящем человек уравновешен и открыт для нового, способен гибко реагировать на меняющуюся ситуацию. Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста. *Для подготовки к урегулированию межличностного конфликта* можно воспользоваться помощью друга. Опишите ему как можно объективнее сложившуюся ситуацию. Попросите его сыграть роль вашего противника. Используйте то, что прочитали выше.

Задание № 1 по теме «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач).

Для закрепления знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо выполнить практические задания.

Порядок выполнения задания: каждому студенту предлагается выполнить задание с конкретной ситуацией (на выбор), письменно ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задания выполняются индивидуально. Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование таких основных понятий, как «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Работа оценивается оценками «зачтено» или «не зачтено».

Задача 1 Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 2 Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 3 Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты. Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получше присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессиональность, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 4 В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческая конфликтная ситуация.

Психотренинг «Развитие уверенности в себе»

Цель: развитие у студентов личностных тенденций, осознание мотивационных установок, обучение навыкам уверенного поведения.

Задачи:

- 1) гармонизация отношений;
- 2) углубление процесса самопознания;
- 3) познание себя при помощи группы;
- 4) отработка приемов уверенного поведения и усиление чувства уверенности в себе.

Данный тренинг носит ознакомительный характер и направлен, в большей степени, на формирование представлений о таком компоненте личности, как уверенность в себе. На нашем тренинге мы попытаемся разобраться, что за феномен уверенность в себе; какие составляющие входят в его структуру и какими же правами, как личности, обладаем мы для того, чтобы поверить в себя и сделать нашу жизнь чуточку счастливее.

Уверенность в себе — изменчивая, подвижная переменная в уравнении счастливой самодостаточной личности. Это не врожденное качество, оно формируется в течение всей нашей жизни и именно поэтому мы должны приложить усилия, чтобы поверить в себя. Как было бы просто, если бы все мы рождались с определенным уровнем уверенности — раз, и я верю в себя! А если у кого — то низкий уровень уверенности, то можно опустить руки и сказать: что уж поделать, я таким уродился.

Главная особенность неуверенной в себе личности состоит в том, что в социальной деятельности такой человек стремится избегать любых форм личного самопроявления. Демонстрация собственного мнения, достижений, желаний или потребностей либо крайне неприятна (вследствие

страха, стыда, вины, связанных с самопроявлением), либо невозможна (вследствие отсутствия соответствующих навыков), либо не имеет смысла в рамках его системы ценностей и представлений.

Существуют также вполне очевидные и простые для наблюдения характеристики поведения, отличающие уверенных в себе людей. Уверенные в себе люди говорят громко, но не кричат, часто смотрят в глаза собеседнику, но не «сверлят» его глазами, всегда выдерживают определенную дистанцию общения, не приближаясь к собеседнику вплотную. Они умеют держать паузу в разговоре, редко перебивают партнеров, способны ясно и четко выражать свои мысли. Уверенные в себе люди говорят открыто о своих чувствах, желаниях и претензиях, сопровождая их кратким и четким обоснованием, часто используют местоимение «Я», не боясь выражения личного мнения. От уверенных в себе людей редко можно услышать оскорбления, упреки, обвинения. Все претензии к окружающим они высказывают от своего собственного лица. Нельзя сказать, что эти способности формируются сами собой или что человек уже рождается уверенным в себе. Как и все социально-психологические качества личности, уверенность в себе формируется в ходе социализации, то есть во взаимодействии с социальным окружением.

Таким образом: «Под уверенностью в себе понимают способность человека выдвигать и претворять в жизнь собственные цели, потребности, желания, притязания, интересы, чувства в отношении своего окружения»

Уверенные в себе люди характеризуются:

- независимостью;
- самодостаточностью.

Внешние признаки уверенного человека:

- выглядит спокойным;
- держится с достоинством;
- открытый взгляд;
- ровная осанка;
- спокойный и уверенный голос.

Уверенный в себе человек умеет:

- отстаивать свою позицию мирно;
- откровенно высказываться без враждебности и самозащиты;
- отстаивать свои права, не попирая при этом прав других. Это прямое, открытое поведение, не преследующее цели причинить вред другим.

1. Упражнение «Племя бумба-юмба»

Мы с вами попали в племя бумба-юмба. Поприветствуем жителей так, как принято в их племени. По сигналу — один хлопок в ладоши — мы должны дотронуться локтями, по сигналу — два хлопка в ладоши — потереться спинками, по сигналу — три хлопка в ладоши — потереться плечами.

Рефлексия: какие чувства вы испытывали?

2. Упражнение «Хвасталки»

— Я хочу поговорить о ваших успехах. Жизнь так разнообразна, что в ней всегда найдётся сфера, в которой вы успешны. Вспомните, пожалуйста какое-либо достижение, которое произошло за последнее время, при этом не имеет значение, большое оно или маленькое, главное, чтобы это было важно для вас. Подумайте об этом 1-2 минуты.

— Сейчас вам необходимо сообщить о своих достижениях как можно большему количеству людей. Постарайтесь показать, насколько вас это порадовало. Человек которому вы скажите об успехе, отвечает: «Я рад за тебя!».

Вопросы:

- легко ли было говорить о своих успехах;
- узнали ли вы что-то новое о ком-нибудь;
- легко ли было радоваться вместе с другими;
- как чувствовали себя, когда говорили о своих достижениях.

Давайте попробуем поведать друг другу что-то о себе без всякой предварительной подготовки. Перед вами в центре круга стопка карточек. Вы будете по очереди брать по одной карточке и сразу продолжать фразу, начало которой написано на вашей. Ваше высказывание должно быть предельно искренним и откровенным! Присутствующие будут внимательно слушать вас, и, если они почувствуют фальшь в ваших словах, придется взять другую карточку с новым текстом и попробовать ответить еще раз. Кто хочет быть первым?

Содержание карточек:

1. «Особенно мне нравится, когда люди, окружающие меня...»
2. «Мне очень трудно забыть, но я...»
3. «Чего мне иногда по-настоящему хочется, так это...»
4. «Мне бывает скучно, когда я...»
5. «Особенно меня раздражает то, что я...»
6. «Мне особенно приятно, когда меня...»
7. «Иногда люди не понимают меня, потому что я...»
8. «Верно, что я еще...»
9. «Думаю, что самое важное для меня...»
10. «Мои друзья редко...»
11. «Я горжусь тем, что...»
12. «Моя сильная сторона в профессиональной деятельности...»
13. «У меня возникает чувство сомнения, когда...»
14. «Я заслуживаю того.....»
15. «Я абсолютно уверена, что.....»
16. «Я пока не научилась.....»
17. " Я всегда хочу быть...."
18. «Я всегда радуюсь.....»
19. «Я стремлюсь к тому.....»

3. Упражнение «Я в тебе уверен»

Объединитесь в пары. Сядьте друг против друга. Посидите некоторое время молча, просто глядя в глаза. Это трудно, не совсем привычно, но вы ведь знакомы.

Теперь по очереди высказывайтесь, каждый раз начиная фразу следующими словами: «Я уверена, что ты...» Например: «Я уверена, что ты поможешь мне, если мне будет нужно», «Я уверена, что

ты никогда не скажешь обо мне плохо». Еще раз подчеркну, что вы говорите по одной фразе, передавая слово друг другу.

4. Упражнение «Мне удастся»

Участники поочередно встают и рассказывают о каком-либо деле, которое им особенно хорошо удается. Потом они отвечают на два вопроса:

- Как им удалось этому научиться?
- Где может пригодиться это умение?

Смысл упражнения. Создание условий для самопрезентации, знакомство, повышение мотивации к обучению новым видам деятельности. Ломка психологических барьеров между участниками.

Обсуждение. Чему из того, про что рассказали другие участники, захотелось научиться каждому из вас? Кто из участников вас удивил? Заставил взглянуть на него по-новому?

Рефлексия

- Что вы чувствуете сейчас?
- Менялись ли ваши чувства на протяжении упражнения?
- Какой из этапов упражнения показался вам наиболее сложным?

5. Упражнение «Профессиональное будущее»

Цель: формирование профессиональной мотивации

Ведущий: Вы сегодня поделились многим со мной, и мне, в свою очередь, захотелось каждому из вас подарить презент на память

Каждый из вас выберет из всех предметов на картине тот, который понравился больше всего, после чего я дам интерпретацию каждого выбора.

Монета — повышение зарплаты;

Ключик — без труда найдете подход к родителям и детям;

Перо — обобщение опыта;

Бусинка — приобретение новых профессиональных качеств;

Радуга — энтузиазм в профессиональной деятельности;

Конфета — установка на профессиональные перспективы;

Краски — активная профессиональная позиция;

Кристалльный цветок — стойкое психологическое здоровье.

Критерии оценки выполнения практических заданий.

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, чертежи, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил требования к оценке "5", но допущены 2-3 недочета.

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

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

Задание 5. Вопросы к дифференцированному зачету **по дисциплине**

1. Определение психологии общения.
2. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
3. Предмет, задачи психологии общения.
4. Междисциплинарный подход к общению.
5. Речь как важнейшее средство общения.
6. Виды речи.
7. Психофизиологические основы речи.
8. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
9. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
10. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная.
11. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
12. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
13. Понятие вербальных и невербальных средств общения.
14. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
15. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
16. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
17. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
18. Отличие речи, языка и общения.
19. Функции речи.
20. Стратегия и тактика в общении. Виды стратегического и тактического общения.

21. Типы ролей в общении.
22. Коммуникации, элементы коммуникации.
23. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
24. Виды коммуникативных ролей.
25. Процесс слушания. Определение понятия слушание. Виды слушания.
26. Виды техник слушания.
27. Активное слушание.
28. Приемы общения
29. Понятие делового общения.
30. Деловая беседа: особенности, правила, принципы.
31. Функции деловой беседы.
32. Структура деловой беседы. Стратегические принципы. делового общения.
33. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
34. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
35. Культура общения по телефону.
36. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности.
37. Структура и участники конфликта.
38. Мотивы сторон в конфликте.
39. Причины конфликтов.
40. Виды конфликтов и способы их разрешения.
41. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
42. Последствия конфликтов.
43. Основные функции жестов в человеческой коммуникации
44. Паралингвистика: голос и тон в речи
45. Особенности жестового общения в профессиональной деятельности.
46. Определение и формы лжи
47. Признаки обмана в общении
48. Причины проявления голосовых признаков обмана.
49. Виды верификации ложной информации