**ООО «Аудит-центр»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Наименование образовательного учреждения)

 Утверждаю

Руководитель образовательного

 Учреждения

**И.В. Бастракова**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Учебная программа

дисциплины

 \_\_\_\_\_\_\_\_**ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА** \_\_\_\_\_\_\_

 (наименование)

1. **Введение**

Учебная программа дисциплины «Деловая культура» предназначена для слушателей, обучающихся по программе «Бухгалтер».

Предлагаемая учебная программы включает тематическую программу лекционных занятий, тесты для практических занятий, вопросы для самопроверки, а также список основной и дополнительной литературы.

Курс рассчитан на 15 часов аудиторных занятий (лекции 15 часов).

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение учебных материалов, поиск и анализ текущей информации в периодике и сети Интернет отраслевой информации.

Виды контроля: традиционный опрос на занятиях, обсуждение по результатам поиска и анализа необходимой информации.

Цели и задачи изучения дисциплины

Курс рассчитан на лиц, обучающихся по учебному плану в рамках программы переподготовки и получения профессии «Бухгалтер», очной формы обучения.

Целью изучения дисциплины является получение слушателями необходимых знаний в области деловой культуры.

При изучении дисциплины решаются следующие задачи:

-изучение слушателями теории деловой культуры.

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

* культуру общения в сфере деятельности бухгалтера;
* имидж бухгалтера;
* культуру речи;
* культуру телефонного разговора;
* этикет в деловой переписке;
* деловой протокол;
* интерьер рабочего помещения.

Основные виды занятий и особенности их проведения

 при изучении дисциплины

Курс рассчитан на 15 часов аудиторных занятий (лекции 15 часов).

Лекционные занятия содержат логически связанный между собой теоретический материал семи тем, в каждой из которых раскрываются основы деловой культуры.

Изучение дисциплины предполагает самостоятельную работу студентов над учебной литературой, статьями, через периодические научные издания и ресурсы глобальной сети Интернет. Самостоятельная работа включают работу с тестами.

Виды контроля знаний студентов по дисциплине и способы их проведения

С целью обеспечения контроля знаний студентов предусматривается традиционный опрос в устной форме.

1. **Содержание курса**

Перечень тем лекционных занятий

1. Культура общения в сфере деятельности бухгалтера.

Коммуникация, средства вербального общения, невербальные средства общения, этикет в деловом общении, стили общения, основные правила поведенческого этикета, нормы отношений в коллективе, отношения руководителя и подчиненных, межличностные контакты, организация деловых контактов, конфликты: причины, стратегия поведения.

2. Имидж бухгалтера.

Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. Составляющие внешний облик делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары. Деловой стиль костюма. Осанка, походка, жесты.

3. Культура речи.

Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: способы аргументации в деловых ситуациях.

4. Культура телефонного разговора.

Этикет в деловом диалоге по телефону. Требования к содержанию деловых разговоров, основные элементы диалога. Структура и стиль официальной телефонограммы. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

5. Этикет в деловой переписке.

Требования к тексту делового письма: объем, тон, лексика, форма делового письма, стиль делового письма, правила составления и отправления деловых писем.

6. Деловой протокол.

Понятие «деловой протокол», его роль в проведении деловых встреч. Общепринятые формы протокольных мероприятий, порядок их организации. Требования этикета к проведению протокольных мероприятий.

7. Интерьер рабочего помещения.

Интерьер как область делового этикета рабочего помещения; освещение, цвет, офисная мебель, декоративные элементы. Правила содержания помещений и рабочих мест.

**3. Методические рекомендации**

**3.1.Тесты для практических занятий**

**Тест № 1**

**Умеете ли вы излагать свои мысли?**

***Инструкция:***На каждый из приведенных вопросов следует ответить «да» или «нет».

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?

2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?

3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?

4. Ваши распоряжения достаточно кратки?

5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?

6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?

7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?

8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?

9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мыс­ли и настроение?

10. Отличаете ли вы факты от мнений?

11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?

12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?

13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?

14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?

15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

*Обработка результатов*

По 1 баллу начислите за ответ «нет» на 5, 11, 12, 13 вопросы и по 1 баллу за ответ «да» на все остальные.

Сумма баллов означает:

*от 12 до 16 баллов* — отличный результат;

*от 10 до 12 баллов* — средний результат;

*меньше 9 баллов* — плохой результат.

**Тест № 2**

**Коммуникабельны ли вы?**

***Инструкция:***На каждый из приведенных вопросов следует от­ветить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?

3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на 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, сказать, который час и т.д.)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 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 человекам, 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 (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?

12. Боитесь 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-то 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 (мнение, оцен­ку) в письменном виде, чем в устной форме?

*Обработка результатов*

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

*От 30 до 32 баллов* — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

*От 25 до 29 баллов* — вы неразговорчивы, предпочитаете оди­ночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в пани­ку, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничи­вайтесь одним неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо силь­ной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуника­бельность? Стоит только встряхнуться.

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

*От 14 до 18 баллов* — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

*От 9 до 13 баллов* — вы весьма общительны, любопытны, раз­говорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внима­ния, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкнове­нии с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможе­те себя заставить не отступать.

*От 4 до 8 баллов* — вы, должно быть, очень общительны, все­гда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем по­верхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

*3 балла и менее —* ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы го­ворливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто быва­ете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыль­чивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, не следует абсолютизировать результаты теста. Однако если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затрудне­ния, связанные с налаживанием контактов с окружающими.

**Тест № 3**

**Приятно ли с вами общаться?**

***Инструкция:***Ответьте, пожалуйста, «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 неинтересна, 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 ее развивать?

9. Вы любите быть в центре внимания?

10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?

11. Вы хороший оратор?

*Обработка результатов*

За каждый ответ «да» на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 начисляйте по 1 баллу и подсчитайте сумму баллов.

*От 1 до 3 баллов —* трудно сказать: то ли вы молчун, из которо­го не вытянешь ни слова, то ли очень общительны. Однако об­щаться с вами не всегда просто, а порой даже трудно. Следует 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 баллов* — вы, наверное, одни из самых приятных в обще­нии людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам много иг­рать, как на сцене?

**Тест № 4**

**Уровень владения невербальными компонентами**

**в процессе делового общения**

***Инструкция:***Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я го­ворю слишком громко или слишком тихо.

2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.

3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.

4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым челове­ком вызывает у меня тревогу.

5. Я часто бываю скован в движениях.

6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.

7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.

11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

*Обработка результатов*

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

**Тест № 5**

**Умеете ли вы слушать?**

***Инструкция:***Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ «Почти всегда» — 2 балла; «В боль­шинстве случаев» — 4 балла; «Иногда» — 6 баллов; «Редко» — 8 баллов; «Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоци­ровать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или мало­знакомым человекам?

5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами дума­ете совсем о другом?

7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся не­приятной для вас темы?

9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются не­правильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттен­ком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем гово­рите?

*Обработка результатов*

Подсчитайте сумму баллов.

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано *более 62 баллов,* то умение слушать — выше «среднего уровня». Обычно *средний балл* слушателей *55.* Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

**Тест № 6**

**Тип темперамента**

***Инструкция:***Ответьте «да» или «нет» на следующие 57 вопро­сов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?

2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?

3. Вы человек беспечный?

4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?

5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпри­нять?

6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это не выгодно?

7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?

8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?

9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?

10. Сделали бы вы почти все, что угодно, на спор?

11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заго­ворить с симпатичным незнакомым человекам противоположно­го пола?

12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?

13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настрое­ния?

14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказа­ли что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?

15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?

16. Легко ли вас обидеть?

17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?

18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?

19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?

20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?

21. Часто ли вы мечтаете?

22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?

23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?

24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли вы дать волю чувствам и вовсю повеселиться в компании?

26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствитель­ным?

27. Считают ли вас человеком живым и веселым?

28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытывае­те чувство, что могли бы сделать его лучше?

29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?

30. Вы иногда сплетничаете?

31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?

32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?

33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?

34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянно­го внимания?

35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?

36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?

37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?

38. Раздражительны ли вы?

39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?

40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?

41. Вы ходите медленно и неторопливо?

42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?

43. Часто ли вам снятся кошмары?

44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?

45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?

46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людь­ми?

47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?

48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?

49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе че­ловек?

50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?

51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?

52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?

53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?

54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбира­етесь?

55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?

56. Любите ли вы подшучивать над другими?

57. Страдаете ли вы от бессонницы?

*Обработка результатов*

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученные ответы сверить с «ключом».

*«Ключ»:*

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» - 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

*Интроверсия: 0—12 баллов.*

*Экстраверсия: 13—24 балла.*

*2.* Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной не­стабильности: начислите по одному баллу за каждое совпадение: «да» на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

*Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0—12 баллов;*

*Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13—24 балла.*

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 6, 24, 36; «нет» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования до­стоверный.

Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально-устойчивые люди не склонны к беспокойству, ус­тойчивы к внешним воздействиям. Эмоционально-нестабильные — чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраивать­ся по мелочам.

Полученные в результате обработки данные отразите в «Круге Айзенка»



**Тест № 7**

**Волевой ли вы человек?**

***Инструкция:***Вам предлагается ответить на 15 вопросов. За каж­дый ответ «да» поставьте 2 балла, за ответ «не знаю» — 1 балл, за ответ «нет» — 0.

1. Способны ли вы, если надо, встать утром с постели, как бы рано это ни было?

2. Каждое ли утро вы делаете зарядку?

3. Стремитесь ли вы соблюдать режим дня?

4. Как бы вам ни мешали, можете ли вы на занятиях не отвле­каться и делать то, что требуется?

5. Осуждаете ли вы, хотя бы про себя, тех, кто опаздывает или пропускает занятия и мешает на них другим?

6. Всегда ли вы выполняете домашние задания, пусть даже не самостоятельно?

7. Выполняете ли поручение, которое вам не совсем приятно?

8. Читаете ли вы дополнительно рекомендованную литературу, если это делать не обязательно?

9. Способны ли вы без напоминаний принимать лечение по предписанию врача?

10. Попав в конфликтную ситуацию, находясь на грани того, чтобы с кем-то поссориться, можете ли вы этого не сделать?

11. Есть ли такие дни и часы, в которые вы любите заниматься одним и тем же делом?

12. Если вы начали что-то делать, но потом поняли, что это неинтересно, доведете ли начатое до конца?

13. Можете ли отказаться от самой интересной телепередачи или кинофильма, если у вас срочное и важное дело?

14. Всегда ли вы выполняете свои обещания?

15. Регулярно ли вы анализируете свое поведение, поступки и делаете ли из этого определенные выводы?

*Обработка результатов*

Подсчитайте свои баллы. Их сумма будет свидетельствовать о том, насколько вы волевой человек.

Если набралось *от 22 до 33 баллов,* вас можно поздравить — с силой воли все в порядке. Человек вы волевой, на вас можно поло­житься, не подведете. Но не зазнавайтесь, знайте, что иногда ваша твердая и непримиримая позиция может досаждать окружающим.

Если набралось *от 13 до 21 балла,* сила воли развита средне. Если чувствуете, что иначе нельзя, вы действуете должным обра­зом, но если увидите, что чего-то можно и не делать, то не стане­те за это браться. Если вам поручают что-то, вы выполняете, а по своей инициативе лишние обязанности на себя не берете. Вы до­вольно дипломатичны, но не всегда тверды и упорны в достиже­нии цели.

Если набралось *12 и менее баллов,* то с силой воли у вас не все благополучно. К своим обязанностям вы относитесь спустя рука­ва, делаете лишь то, что легче и интереснее. Постарайтесь посмот­реть на себя как бы со стороны, проанализируйте свое поведе­ние, поступки и попытайтесь хоть что-то изменить. Вы скоро убе­дитесь, что это вовсе не трудно, надо лишь заставить себя. И не сомневайтесь, вы станете более волевым человеком.

**Тест № 8**

**Коммуникативные и организаторские способности (КОС)**

***Инструкция:***Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуа­ции и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на неко­торые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на воп­росы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов. Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрица­тельный (вы не согласны) — поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общае­тесь?

2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?

3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?

4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся крити­ческой ситуации?

5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?

6. Нравиться ли вам заниматься общественной работой?

7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с кни­гами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?

8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших на­мерений, то легко ли вы отступаете от них?

9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?

10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими то­варищами различные игры и развлечения?

11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?

12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?

13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомы­ми людьми?

14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи дей­ствовали в соответствии с вашим мнением?

15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обяза­тельств?

17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и по­беседовать с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам по­быть одному?

20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнако­мой для вас обстановке?

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закон­чить начатое дело?

23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы позна­комиться с новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с това­рищами?

25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопро­сов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало­знакомых для вас людей?

28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда вне­сти оживление в малознакомую для вас компанию?

30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых неболь­шим количеством людей?

32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товари­щами?

33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?

34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероп­риятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у вас много друзей?

38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих това­рищей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при обще­нии с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окру­жении большой группы своих товарищей?

*Обработка результатов*

Для того чтобы узнать свои *коммуникативные способности,* воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопро­сы. Коэффициент коммуникативности *(Кк )* определяют по фор­муле: *Кк = т/20,* где *т* — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если *Кк* соответствует:

*от 0,10 до 0,45* — низкий уровень;

*от 0,46 до 0,55* — уровень ниже среднего;

*от 0,56 до 0,65 —* средний уровень;

*от 0,66 до 0,75* — высокий уровень;

*от 0,76 до 1,00—* очень высокий уровень.

*Коммуникативные способности —* это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

*Низкие* — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

*Ниже среднего —* человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и трудно пе­реживает обиды.

*Средние* — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

*Высокие —* человек общительный, не теряется в новой обста­новке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициати­ву, стремится расширить круг своих знакомых.

*Очень высокие —* человек очень общительный, испытывает по­требность в общении, активно вовлекается в события, происхо­дящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета *организаторских способностей* воспользуйтесь сле­дующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей *(К0)* определяют по формуле: *К0* = *т/20,* где *т* — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если *К0* соответствует:

*от 0,20 до 0,55* — низкий уровень;

*от 0,56до 0,65 —* уровень ниже среднего;

*от 0,66до 0,70—* средний уровень;

*от 0,71 до 0,80 —* высокий уровень;

*от 0,81 до 1,00* — очень высокий уровень.

*Организаторские способности* — это способность человека орга­низовывать себя и других.

*Низкие —* человек не умеет себя организовать, отсутствует внут­ренняя собранность. В общественной жизни инициативы не про­являет.

*Ниже среднего —* человек избегает принятия самостоятельного ре­шения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

*Средние —* в экстремальных ситуациях человек может органи­зовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

*Высокие* — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

*Очень высокие* — испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня комму­никативных и организаторских способностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятель­ности данные склонности могут развиваться.

**Тест № 9**

**Эмоциональная чувствительность**

***Инструкция:*** Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Каж­дый вопрос имеет три ответа: *А, Б, В.* Выберите тот, который больше всего подходит вам. Правильных или неправильных отве­тов нет. Отвечайте быстро, долго не раздумывайте.

1. За чем вы могли бы встать в очередь?

***A.***Ни за чем.

***Б.***Если нужно купить то, за чем стоит очередь, и другого выхо­да нет, то занимаете очередь.

***B.***Если есть возможность, вы лучше отправитесь в другой мага­зин, даже если он и не слишком близко.

2. Вздрагиваете ли вы, если зазвонит телефон?

***A.***Вы так привыкли к этому, что даже не замечаете звонков.

***Б.***Да.

***B.***Нет.

3. Если вы уезжаете в другой город, за сколько времени до от­правления поезда вы приезжаете на вокзал?

***A.***За час до отправления поезда.

***Б.***За четверть часа.

***B.***За полчаса.

4. Если вы находитесь в обществе человека, который почему-либо напряжен и нервничает, передается ли вам его настроение?

***А.***Если это близкий человек, то безусловно.

***Б.***Если не можете помочь его беде, то хотя бы пытаетесь успо­коить его.

***В.***Напряжение передается в любом случае.

5. Ухудшается ли ваше самочувствие (например, вас бросает в жар или в холод, болит голова, начинается головокружение), если вы переживаете из-за чего-либо?

***A.***Нет.

***Б.***Случается.

***B.***Из-за каждого переживания вы чувствуете себя больным це­лый день.

6. Насколько, по-вашему, справедливо изречение: «Рано или поздно все образуется само собой»?

***A.***Целиком и полностью.

***Б.***Хорошо, если бы так было, но вы в это не верите.

***B.***Сам человек должен приложить к этому усилия.

7. Если вы опоздали на урок, что вы чувствуете?

***А.***И с другими может такое случиться.

***Б.***В таком случае лучше не входить в класс.

***В.***Естественно, испытываете стеснение.

8. Если у вас множество разнообразных дел, лучше или хуже продвигается работа, чем в том случае, когда дел мало?

***A.***В таких случаях у вас как будто вырастают крылья, вы делаете одно дело за другим.

***Б.***Обилие дел вас подавляет, вы не знаете, за что хвататься, поэтому с трудом управляетесь с ними.

***B.***Вы всегда работаете в одном темпе.

9. Выносите ли вы нахождение в толпе?

***A.***Иногда — да, иногда — нет.

***Б.***Не выносите, нервничаете из-за этого.

***B.***Вам это не мешает.

10. Можете ли вы спокойно спать на новом, чужом месте?

***A.***В том случае, если условия подходящие, спите хорошо.

***Б.***Едва ли.

***B.***В любом месте спите беспробудно.

*Обработка результатов*

Баллы, соответствующие ответам:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопрос | Вариант ответа | Вопрос | Вариант ответа | Вопрос | Вариант ответа |
| ***А*** | ***Б*** | ***В*** | ***А*** | ***Б*** | ***В*** | ***А*** | ***Б*** | ***В*** |
| 1 | 0 | 6 | 3 | 5 | 8 | 5 | 0 | 9 | 6 | 1 | 9 |
| 2 | 6 | 0 | 8 | 6 | 10 | 3 | 0 | 10 | 6 | 1 | 10 |
| 3 | 3 | 9 | 0 | 7 | 8 | 0 | 6 |  |  |  |  |
| 4 | 4 | 6 | 1 | 8 | 6 | 0 | 6 |  |  |  |  |

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

*менее 35 баллов* — вы эмоционально чувствительный человек. Не всегда уверены в себе, часто теряетесь в сложной ситуации;

*от 36 до 65 баллов* — вы рассудительны, спокойны и осмотри­тельны, ваши настроения не достигают крайностей. Ваши поступ­ки определяются не эмоциями, а намерениями. Вас, конечно, мож­но вывести из равновесия, но лишь в том случае, если к тому имеется действительная причина. Вы правильно оцениваете зна­чение вещей, этому способствует ваша уравновешенность. Если что-то случается, вы в первую очередь занимаетесь решением этой проблемы;

*свыше 65 баллов —* у вас низкая эмоциональная чувствитель­ность. Окружающих можете вывести из терпения своей рассуди­тельностью. Возможно, в некоторых случаях вы не слишком сле­дите за теми из происходящих с вами событий, которые вам не­приятны. Если это так, то вы очень везучий человек.

**Тест № 10**

**Насколько вы конфликтны?**

***Инструкция:***Вам предлагается ответить на 7 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который боль­ше всего вам подходит.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор

на повышенных тонах. Вы:

а) избегаете вмешиваться;

б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;

в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.

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

а) нет;

б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;

в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и

тех, кто его защищает.

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

а) только если они необидчивы и эти споры не портят ваших

отношений;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

4. Дома на обед подали недосоленое блюдо. Ваши действия:

а) не замечаете такой пустяк;

б) молча возьмете солонку;

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

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

а) с возмущением посмотрите на обидчика;

б) сухо сделаете замечание;

в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.

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

а) промолчите;

б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;

в) устроите скандал из-за пустой траты денег.

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

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

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

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

*Обработка результатов*

Каждый ответ «а» оцените в 4 балла;

«б» — 2 балла;

«в» — 0 баллов.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

*от 20 до 28 баллов —* вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится всту­пать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем поло­жении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть прият­ным для окружающих;

*от 10 до 18 баллов* — о вас говорят, что вы — конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода, и все средства исчерпаны. Вы настойчиво от­стаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на ва­шем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают;

*8 и менее баллов —* вы ищите повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тог­да, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мне­ние, даже если не уверены, что правы.

**Тест № 11**

**Стратегия поведения в конфликте**

***Инструкция:*** Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.

2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.

3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.

4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.

5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен про­являть инициативу.

6. Из любого конфликта я выхожу победителем.

7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может

пострадать.

8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе об­суждения свою неправоту.

9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.

10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.

11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.

12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.

13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сто­рон.

14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность

настоять на своем.

15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

*Обработка результатов*

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, по­ставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стратегия поведения | №№ утверждений | Сумма балов |
| Соперничество | 1, 6, 11 |  |
| Избегание | 2, 7, 12 |  |
| Сотрудничество | 3, 8, 13 |  |
| Приспособление | 4, 9, 14 |  |
| Компромисс | 5, 10, 15 |  |

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

**Глава 6**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Информация\* **(\* Ожегов Е. И.** Словарь русского языка. — М.: Русский язык, 1988. — С. 205.) (от лат. *information* — разъяснение, изложение).

1. Сведения об окружающем мире и протекающих в нем процес­сах, воспринимаемые человеком или специальными устройства­ми.

2. Сообщения, осведомляющие о положении дел, о состоянии чего-нибудь.

В данной главе собраны рекомендации, не нашедшие отраже­ния в предыдущих главах учебника, но имеющие огромное прак­тическое значение.

Читайте, изучайте и принимайте к сведению.

**6.1. Аргументы и их влияние на эффективность общения**

**Аргумент** (от лат. *arqumentum) —* довод, доказательство\*\*(\*\* Там же. — С. 27.).

Аргументы необходимы для защиты своих взглядов и намере­ний как в деловой, так и в личной жизни. Они различаются по степени воздействия на ум и чувства людей и подразделяются на **три группы:** сильные, слабые и несостоятельные аргументы. При­чем сила (слабость) определяется не с позиции говорящего, а с позиции лица, принимающего решение.

1. **Сильные аргументы** невозможно опровергнуть, разрушить. Они не вызывают критики, их нельзя не учитывать и не принимать во внимание. Это:

• точно установленные факты и суждения, вытекающие из них;

• законы, руководящие документы и уставы, если они испол­няются и соответствуют реальной жизни;

• выводы, подтвержденные экспериментом;

• заключение экспертов;

• цитаты из книг признанных в конкретной сфере авторитетов;

• статистическая информация, если сбор и обработка данных проводились профессионалами-статистиками.

2. **Слабые аргументы** вызывают сомнение; к ним относятся:

• умозаключения, основанные на разрозненных фактах;

• уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм — прием для разрушения логики мышления, применяется чаще всего в юморе);

• ссылки (цитаты) на неизвестные или малоизвестные собе­седнику авторитеты;

• аналогии и непоказательные примеры;

• доводы личного характера;

• афоризмы, изречения;

• доводы, обобщения, сделанные на основе догадок и ощущении;

• неполная статистическая информация, на основе которой

делается вывод.

3. **Несостоятельные аргументы** позволяют разоблачить, дискре­дитировать собеседника, использовавшего их. Это:

• суждения на основе подтасованных фактов;

• ссылки на непроверенные источники;

• потерявшие силу решения;

• догадки, домыслы и предположения;

• посулы и обещания, выдаваемые авансом;

• выводы, сделанные из фиктивных документов.

Специалисты рекомендуют при аргументации:

1) использовать доводы, которые понимаются собеседниками одинаково;

2) если довод не принимается, не настаивать на нем в ходе дальнейшего разговора;

3) лучше подчеркнуть важность и значимость сильных доводов партнера по общению, оценить правильное их понимание;

4) свои аргументы, не связанные с тем, что говорил партнер, приводите после того, как ответили на его доводы;

5) старайтесь соизмерять темп аргументаций с особенностями темперамента партнера;

6) помните, что излишняя убедительность всегда вызывает отпор, так как превосходство партнера в споре всегда обидно;

7) приведите один-два ярких, сильных аргумента и, если дос­тигнут желаемый результат, ограничьтесь этим.

В литературе описаны **законы аргументации и убеждения.** Рас­смотрим некоторые из них.

1. **Закон встраивания.** Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не излагать их параллельно, не ломать логику собеседника.

2. **Закон минимализации аргументов.** Человеческое восприятие ограниченно, поэтому для убедительности число аргументов сле­дует сократить до трех-четырех.

3. **Закон диалектичности (единства противоположностей).** Гово­рите не только о плюсах своих доказательств или предположений, но и о минусах. Это обезоруживает оппонента и придает вашим аргументам больший вес.

4. **Закон объективности и доказательности. В** качестве аргумен­тов используйте те, что принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения.

5. **Закон демонстрации равенства и уважения.** При аргументации демонстрируйте уважение к партнеру и его позиции. Ведь «друга» убедить легче, чем «врага».

6. **Закон постепенности.** Не стремитесь быстро переубедить парт­нера. Лучше это делать постепенно и последовательно.

7. **Закон этичности.** В процессе аргументации не допускается не­этичное поведение: агрессия, высокомерие, обман, манипуляции. Всегда помните о «золотом правиле» этики.

**6.2. В общении мелочей не бывает!**

Из предыдущих разделов вы уже знаете, что в процессе обще­ния происходит не- только обмен информацией, но и обмен эмо­циональными переживаниями и ценностными представлениями. Вот почему важно:

1) четко представить себе то, что вы хотите сообщить собесед­нику и в какой последовательности, т.е. продумать передаваемую информацию до мельчайших подробностей;

2) следить за своими жестами, мимикой, интонацией;

3) проявлять внимание к чувствам партнера по общению и быть способным к сопереживанию.

В психологии действует закон, который называется **«эффект Пигмалиона»:** «Люди ведут себя в соответствии с тем, чего от них ожидают другие». Существует миф о художнике Пигмалионе, который жил уединенно, избегая брака, так как презирал женщин из-за их несовершенства, но однажды он сделал статую девушки необычайной красоты и полюбил ее. В глубине души он хотел, чтобы она была живая, могла разговаривать с ним, поэтому богиня любви Афродита оживила статую и подарила Пигмалиону красавицу-жену. «Эффект Пигмалиона» подтвержден многими экспериментами. Русская пословица гласит: «Говори человеку каждый день, что он — свинья, он и захрюкает».

Иными словами, реакция людей адекватна нашим ожиданиям. Нередко мы уверены в изначально плохих намерениях нашего собеседника. Лучше, если мы будем видеть добрые намерения, а не подозревать партнеров в злых умыслах. Это поможет смягчить критику полученных нежелательных результатов.

Для того чтобы общение было эффективным, старайтесь говорить уверенно и помните, что ваш собеседник лучше запомнит сказанное, если вы будете учитывать некоторые **правила-рекомендации.**

1. Лучше всего запоминается информация, которая находится в начале и конце разговора. Если же по логике изложения главное попадает на середину речи, то в конце следует повторить тезисы.

2. Лучше запоминается то, что связывается с уже знакомым, ранее усвоенным.

3. Речь должна быть упорядоченной, логически построенной, а не представлять собой хаос разрозненных мыслей. Нужно стремиться к грамотному формулированию своих мыслей, употребляя простые, точные и ясные слова.

Если мы не можем «донести» свою мысль до партнера по об­щению, то допускаем ряд **ошибок,** которые связаны с ориентаци­ей на себя, а не на партнера:

• не организуем свои мысли («мои мысли — мои скакуны») перед тем, как их высказать; говорим спонтанно, требуя, чтобы собеседники успевали за нами;

• из-за небрежности выражаем мысли не точно, что приводит

к двусмысленности;

• говорим так длинно, что к концу нашей тирады собеседник

не помнит, что было в начале;

• говорим и не замечаем, слушает ли нас партнер, реагирует ли он на наше сообщение.

В общении при восприятии собеседников также полезно при­нять к сведению следующие **рекомендации.**

1. Необходимо больше внимания уделять невербальному пове­дению партнера — мимике, жестам, позе, интонации и направ­лению взгляда.

2. Следует обращать внимание на оговорки, замалчивание, т. е. на ошибочные действия партнера, так как за ними могут' скры­ваться сдерживаемые и подавленные чувства.

3. Нужно следить за отклонениями от основной темы разгово­ра, поскольку отклонение от темы означает, что партнер скрыва­ет отношение к собеседнику.

4. Целесообразно отмечать для себя, как у собеседника выража­ются две основные социальные потребности — в эмоциональной поддержке и признании. Это поможет понять внутренние устойчи­вые психологические причины поведения или поступков человека.

**6.3. Подарки в нашей жизни**

Как вручать подарки, как их принимать, когда, что и как да­рить? Эти вопросы неоднократно вставали перед нами с прибли­жением различных праздников.

Что же такое подарок? **Подарок** — это знак внимания, кото­рый радует, согревает тех, кому он предназначен; главное в по­дарке, чтобы он был сделан искренне. Подарок — это еще и зер­кало, в котором можно увидеть спесь, расточительность или ска­редность, ум или бестактность, юмор или безвкусицу. Его нельзя рассматривать ни как обременительную обязанность, ни как оче­редную денежную трату или ждать за это щедрую компенсацию. Приходя в дом, даже если речь идет не о дне рождении или юби­лее, гость должен не забыть оказать внимание хозяевам. Ведь букет цветов хозяйке дома, матери или возлюбленной — это проявле­ние внимания, которое превращает будни в праздник.

**Работа и подарок.** Часто мы сталкиваемся с проблемой, что же подарить сослуживцу? В большинстве случаев подарок оказывает­ся безликим, бесполезным, сделанным не от души, а по обязан­ности, так как в основе его приобретения лежит собранная сумма. Как известно, сбор денег на работе для подарка является прину­дительной традицией, причем иногда практикуется сбор денег раз в месяц или сразу на весь год. Не правда ли, благое дело оказать сослуживцу знак внимания? Однако чаще всего это воспринима­ется не как подарок от коллег, а как купленная на твои же деньги совершенно ненужная вещица. Часть сотрудников рассматривают это как постоянное посягательство на их кошелек и участвуют только для того, чтобы не противопоставлять себя коллективу. Лучше отказаться от крупных систематических сборов на подар­ки, за исключением тех случаев, когда у коллеги произошло при­ятное событие (рождение ребенка, свадьба, юбилей), и его това­рищи по работе, собрав деньги, хотят преподнести неожиданный и приятный подарок.

**Цена и подарок.** Подарок не должен быть дорогим, так как че­ловек, получающий подарок, чувствует себя благодарным и обя­занным ответить тем же. Если же подарок превышает его возмож­ности, то это может поставить человека в неловкое положение. Привилегией делать дорогие подарки обладают только близкие родственники.

Следует также помнить, что молодым мужчинам или девуш­кам не принято дарить друг другу предметы туалета. Вряд ли вызо­вет восторг подарок, намекающий на необходимость выполнения какой-либо работы, доставляющей мало удовольствия. Представьте состояние жены, если муж на 8-е марта подарит ей фартук, пусть и небывалой красоты. Не лучшим образом будет себя чувствовать муж, если жена своим подарком намекает ему на уклонение от исполнения домашних обязанностей. Предметы домашнего оби­хода, которыми могут пользоваться все члены семьи, лучше да­рить на семейные праздники. Молодоженам принято дарить то, что может пригодиться при ведении общего хозяйства. Часто не­сколько гостей объединяют свои средства и покупают более доро­гой подарок. В последнее время стало распространенным дарить на свадебные торжества деньги вместо подарков.

Гости, приходя в дом, вручают цветы хозяйке, а если в доме есть дети, то не оставляют без внимания и их. Цветы вручают, освободив их от обертки, но красиво оформленную упаковку сле­дует оставить. Цветы хозяйке вручает мужчина. Она должна их по­ставить в заранее приготовленную вазу так, чтобы их было хоро­шо видно. Цветы в горшках дарить не следует — это считается дурным тоном.

Остальные подарки вручаются в упакованном виде, при этом желательно, чтобы упаковка создавала ощущение праздничнос­ти, поэтому нельзя для этой цели использовать газету. Вручение подарка сопровождается несколькими теплыми словами. Получив­ший подарок должен сразу распаковать его и поблагодарить за доставленную радость, даже если это третий по счету одинаковый подарок. Если же подарок вручается в торжественной обстановке, например, на собрании коллектива, распаковывать подарок не следует.

Если у человека состоятельного все есть, подарите ему цветы (молодому человеку цветы не дарят), коробку конфет и хорошее вино. Приняв в подарок конфеты, угостите всех присутствующих.

Отказываться от подарка неприлично, если только это дей­ствительно подарок, а не взятка, или вы считаете его настолько дорогим, что будете чувствовать себя должником.

**6.4. Поведение за столом**

Поведение за столом является составляющей частью культуры человека. За стол рекомендуется садиться только после приглаше­ния, причем не слишком близко и не слишком далеко от стола. Сидите прямо и не нагибайтесь очень низко над тарелкой. Не кла­дите локти на стол, их лучше прижать к телу, а не расставлять широко. Не откидывайтесь и не разваливайтесь на стуле.

Важный элемент поведения за столом — это ведение беседы. Хозяин, зная интересы гостей, старается «подбросить» темы, ко­торые могли бы завязать беседу. Тон разговора должен быть плав­ным и естественным, при этом следует избегать полемики. Умес­тны хорошие шутки, но не оскорбляющие личного достоинства присутствующих и не портящие аппетит. Умение слушать — такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как и умение говорить. Не разговаривайте с кем-либо через соседа и не поворачивайтесь спиной к одному соседу по столу, разговаривая с другим. Следует также помнить, что в обществе не приня­то говорить о себе.

За столом салфетку разворачивают только тогда, когда гости расселись или когда подают кушанья. Согласно современному эти­кету неприлично повязывать салфетку вокруг шеи или засовывать ее за пуговицу или воротник, она должна лежать на коленях. Не­прилично вытирать свои приборы в гостях, у знакомых, так как этим вы показываете свое недоверие к хозяевам, но это позволи­тельно в ресторанах.

Не следует класть на тарелку несколько видов закуски. Недопу­стимо рассказывать, как то или иное блюдо вы пробовали в дру­гом месте и там оно приготовлено иначе. Начинайте есть с рыбно­го блюда, а затем попробуйте мясное. Если же вам что-либо не нравится, не по вкусу — не показывайте; не надо портить другим аппетит и настроение хозяйке. Не ешьте слишком быстро, не прич­мокивайте и не чавкайте, не ешьте с открытым ртом. На горячее не дуйте и не набивайте рот большим количеством пищи.

Основные приборы за столом — нож и вилка. При употребле­нии блюда, которое требует применения ножа, не следует выпус­кать его из рук, даже если вы уже все разрезали. Нож пригодится для того, чтобы поправить пищу, которую вы берете вилкой. При­боры следует держать почти горизонтально над тарелкой, а не вертикально. Если нож или вилку нужно положить, их кладут по обе стороны тарелки от ее края или складывают крест-накрест на тарелке. Если вы положите нож и вилку вместе ручками вправо — это будет знаком окончания трапезы. При этом не рекомендуется отодвигать тарелку, а вставая из-за стола не следует складывать свою салфетку.

Хлеб берут рукой с общей тарелки. Резать свой кусок хлеба ножом или откусывать от целого ломтя неприлично. *Хлеб* надо ломать кусочками над своей тарелкой, чтобы не крошить на ска­терть. Если вас попросили передать кусочек хлеба, следует пере­давать всю хлебницу, чтобы гость сам взял хлеб. Нельзя брать хлеб, накалывая его на вилку.

При пользовании приборами надо помнить: нож, вилка, ложка, положенные у тарелки, должны «работать» только в этой тарелке. Для общих блюд имеются специальные приборы, которые служат для того, чтобы перенести пищу из этих блюд в свою тарелку.

Например, чтобы приготовить бутерброд, масло общим но­жом перекладывают на край своей тарелки, а затем своим ножом намазывают на хлеб, лежащий не на ладони, а на пирожковой тарелке (при ее отсутствии это можно сделать на бумажной сал­фетке, положенной на скатерть). Колбасу, ломтики рыбы или мяса кладут на бутерброд вилкой.

Горчицу, соль и другие приправы берут специальными ложеч­ками. Жидкие приправы добавляют почти на дно тарелки, но не на края.

Перед подачей десерта со стола убирают посуду, хлеб и специи. Фрукты обычно укладывают горкой в вазе. Груши и яблоки едят с помощью ножа, плоды разрезают на несколько частей, иногда очищают от кожуры и едят, отрезая по кусочку. Апельсины чистят ножом, а мандарины руками. Сливы разламывают рукой и перед едой удаляют косточку. Вишню или черешню подают с десертной ложкой, при помощи которой косточки кладут на тарелку.

Торт и пирожные едят на десертной тарелке ложечкой или спе­циальной вилкой. Эклеры и пончики можно откусывать, держа в руке.

**6.5. Секреты общения в поисках работы**

«Ищу работу» — такие объявления можно увидеть во многих газетных и журнальных изданиях.

Поиском работы занимаются многие: кого-то уволили, кто-то хочет сменить привычную обстановку или мечтает найти приме­нение своим способностям. При этом работу ищут те, кто учится, и те, кто уже закончил учебное заведение. Знания психологии общения и делового этикета помогут вам получить желанную ра­боту.

Вначале несколько слов о резюме\* **(\* Литвинцева Н.А.** Психологические аспекты подбора и проверки персонала (сборник). - М., 1997. - С. 50-51.).

**Резюме** (от фр. *resume* — излагать вкратце) — это кратко изло­женная самохарактеристика, объективка. Цель резюме состоит в том, чтобы привлечь внимание к себе при заочном знакомстве и произвести на работодателя благоприятное впечатление.

Жестких требований к написанию резюме не существует, од­нако специалисты, работающие на рынке труда, считают наибо­лее универсальной следующую структуру резюме.

*Заголовок —* фамилия, имя, отчество (слова «резюме», «объективка» в заголовке не пишутся).

*Основные личные данные* — адрес, телефон, дата и место рожде­ния, семейное положение.

*Цель обращения* — на какую работу, в какой должности и на каких условиях претендуете, с дальнейшим обоснованием своих

претензий.

*Опыт работы* — даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений.

*Образование —* даты, учебные заведения, полученная специ­альность и присвоенная квалификация; награды, призы и зва­ния.

*Дополнительная информация* — данные о дополнительных зна­ниях, навыках, имеющих отношение к данной работе, а также важных фактах биографии и личных качествах:

• владение иностранными языками (степень владения);

• владение навыками работы на компьютере;

• наличие водительских прав и опыт вождения;

• членство в профессиональных объединениях или партиях;

• сведения об общественной деятельности, участии в работе конференций и съездов;

• сведения о военной службе и воинских званиях;

• увлечения на досуге, имеющие отношения к данной работе, и достигнутые успехи;

• указания к готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;

• сведения о рекомендациях;

• личные характеристики (например, «трудолюбив», «аккура­тен», «энергичен», «лидерские качества» и т.п.).

*Дата составления резюме* — свежая дата повышает достовер­ность заинтересованности в данной работе, старая дата может сви­детельствовать о том, что давно ищете работу в разных местах.

Основными требованиями, предъявляемыми к стилю написа­ния резюме, являются:

• *краткость:* отсутствие лишних слов, сокращений и терми­нов;

• *конкретность:* отсутствие неточной или лишней информа­ции, не имеющей отношения к вакансии;

• *целенаправленность:* изложение главных сведений, подтверж­дающих право претендовать на данную должность;

• *честность:* отсутствие недостоверной информации. **Собеседование при поступлении на работу.** От успеха вашего собеседования будет зависеть, возьмут ли вас на желанную рабо­ту, поэтому к нему надо подготовиться. Вот некоторые рекомен­дации, разработанные специалистами.

1. Явиться необходимо вовремя, опоздания исключены.

2. Следует позаботиться о своем внешнем виде. Одежда должна быть деловой, обязательно опрятной, вычищенной и выглаженной. Не следует одевать костюм из сильномнущейся ткани. Волосы дол­жны быть чистыми. Если они длинные, нужно собрать их сзади в пучок. Слишком пышные или панковские прически не допустимы.

3. Накануне постарайтесь как следует выспаться, это позволит выглядеть бодро и свежо.

4. Помните, что первое впечатление о вас складывается с са­мого порога. Правило гласит: впечатление о вас складывается в первую минуту встречи. В течение двадцати секунд оценивается как вы выглядите, еще двадцати — манера говорить, и наконец — уме­ние общаться. Поэтому не надо суетиться, входить в кабинет сле­дует спокойно, уверенно, не крутя головой и не размахивая рука­ми. Если вам при приветствии предложат руку для пожатия, по­мните, что поздороваться следует твердым голосом и крепким

рукопожатием.

5. Не садитесь, пока не получите приглашение. В кресле или на стуле сидите прямо, не разваливайтесь. Если же придется некото­рое время стоять, то следите за осанкой, не горбитесь.

6. Держитесь приветливо, улыбайтесь, при ответе на вопросы смотрите в глаза собеседнику. Но помните, что пристальный взгляд и постоянная улыбка недопустимы.

7. На вопросы отвечайте объективно, не слишком преувеличи­вайте свои достоинства и не особенно скрывайте недостатки. В ходе беседы в деликатной форме дайте представление о своих про­фессиональных достоинствах.

8. Не перебивайте собеседника. Не выходите из себя, если во время разговора интервьюер будет отвечать на телефонные звонки.

9. Постарайтесь первым не упоминать о зарплате, подождите, пока это сделает сам работодатель (наниматель). Если предложен­ный уровень оплаты вас не устраивает, не вступайте в спор. Ваше право отказаться от предлагаемого места.

10. Собеседование — это возможность самому узнать о будущей работе, поэтому следует заранее продумать вопросы, на которые хотели бы получить ответ (например, о возможностях профессио­нального роста, преимуществах, предоставляемых фирмой, и т.п.).

11. Во время беседы следите за невербальными средствами об­щения интервьюера.

12. Никогда не критикуйте своих прежних руководителей.

13. Во время визита воздержитесь от курения.

14. Постарайтесь расстаться на положительной ноте, сказав, например: «Спасибо, что вы встретились со мной. Я очень заинте­ресован в этой работе и думаю, что смогу выполнять ее хорошо».

**Приложение**

**I. Этикет и культура поведения**

В цивилизованном обществе предполагается знание правил этикета и поэтому их соблюдение необходимо. Эти нормы и правила складывались на протяжении длительного времени в процессе совместной жизни и дея­тельности многих поколений. Их основу составляет многовековая мудрость, которая передавалась от старшего поколения младшему. Сегодня перед российским обществом выдвигаются новые требования к личности, ее мо­рали, поведению и поступкам. В этой связи большое значение приобрета­ют профессиональная этика и деловая культура. Ведь там, где деловые отношения строятся на основе взаимопомощи, взаимоуважения и внима­ния к каждому человеку, велика гарантия успеха и надежности. Деловой этикет — важная составляющая деловых отношений, это внешнее прояв­ление внутренней морали и культуры человека.

**Вопросы и задания**

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совер­шать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

3. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «спра­ведливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «ка­тегория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)

4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу под­ходят к понятиям:

а) «этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

5. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

6. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких поня­тий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия прояв­ляются в следующих ситуациях:

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллек­тива, престиже своей профессии;

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

7. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

8. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

9. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в от­ношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

10. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ве­дущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения яв­ляется важным условием успешной работы в любой организации.

11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные кри­терии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелатель­ность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услу­ги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка го­ворит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

12. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

13. Этикет— это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

14. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.

15. На нормах морали основаны *традиции, обычаи, привычки.* Дайте оп­ределение этим понятиям (для этого воспользуйтесь словарями, например словарем русского языка или Российским энциклопедическим словарем).

Объясните, почему важно знать традиции и обычаи.

16. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?

17. Предупредительность — это:

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

19. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следую­щих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научи­лись?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смот­реть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

20. Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

21. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, ока­завшись первый раз в незнакомом коллективе?

22. Чего нельзя делать во время приветствия?

23. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого пер­вым должен приветствовать в следующих парах: старший—младший, жен­щина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

24. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

а) женщины;

б) мужчины;

в) младшие по возрасту;

г) младшие по положению (подчиненный).

25. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, ве­лик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

26. Хороший вкус — это:

а) стиль;

б) элегантность;

в) мода.

27. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефон­ного разговора.

а) «Алло, это кто?»

б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»

г) «Лады, договорились. Пока»

д) «Куда я попала?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

28. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

29. Почему *деловую переписку* называют *общением в миниатюре?*

30. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?

31. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

а) отличаются по размеру;

б) не отличаются;

в) отличаются по цвету;

г) отличаются за счет «украшательств».

32. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обя­занностей;

б) свод правил в деловых и служебных отношениях;

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведе­ние бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

33. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убеж­ден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, полу­чение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

34. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к *дело­вому этикету.*

а) делайте все вовремя;

б) громко не смейтесь;

в) сдерживайте свое раздражение;

г) не болтайте лишнего;

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;

е) думайте о других, а не только о себе;

ж) не будьте неряшливы;

з) одевайтесь как положено;

и) говорите и пишите хорошим языком?

35. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера по­мещения. Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?

а) да; б) нет.

36. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необхо­димо учитывать:

а) этические нормы и правила;

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;

г) все позиции верны;

д) все позиции неверны.

37. Укажите правильный ответ. Атмосфера *доброжелательности* во вре­мя деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности;

б) правильного выбора места проведения беседы;

в) интерьера помещения;

г) установления контакта с партнером;

д) первых фраз во время беседы;

е) использование обращения по имени;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

38. Опишите последовательность приготовления бутерброда.

39. Груши и яблоки едят:

а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;

б) откусывают от целого плода;

в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.

40. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить:

а) мандарины;

б) апельсины;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

41. Куски сахара из сахарницы берут:

а) руками;

б) щипчиками;

в) чайной ложкой.

42. Салфетку за столом принято:

а) повязывать вокруг шеи;

б) засовывать за воротник;

в) раскладывать на груди;

г) класть на колени.

43. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;

б) по обе стороны тарелки;

в) на тарелку крест-накрест.

44. Хлеб с общей тарелки берут:

а) руками;

б) вилкой, которую держат в правой руке;

в) вилкой, которую держат в левой руке;

г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.

45. Почему подарок может многое рассказать о его дарителе?

46. Что главное в подарке:

а) цена;

б) искренность;

в) намек;

г) желание доставить радость?

**Ответы**

1.а).

Этика — наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку воз­можность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыс­лить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стре­миться.

2. в).

Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения прак­тической философии, которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы дол­жны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»

3. Категория (греч. — высказывание, свидетельство) — форма осозна­ния в понятиях всеобщих способов отношения человека к миру, отража­ющие наиболее общие и существенные свойства, законы природы, об­щества и мышления (Философский словарь / Под ред. И.Т.Фролова. — М, 1991).

4. а) - А;

б) - Б;

в) - В.

5. «Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало именоваться потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепилось в общественном сознании. Например, русская пословица гласит: «Чего в другом не любишь, того сам не делай».

6. а) честь; б) совесть.

7. Добросовестное отношение к труду раскрывается в нормах и прави­лах: любовь к избранной профессии, стремление к совершенствованию мастерства, соблюдение дисциплины труда, аккуратность в выполнении своих обязанностей, бережное отношение к орудиям труда, желание по­делиться секретами своего труда (наставничество) и т. п.

8. а).

9. В отношении руководителя к подчиненному: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководи­тель».

В отношении подчиненного к своему начальству: «Относитесь к свое­му руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные» (Психология и этика делового общения: Учебник для ву­зов / Под ред. В. Н.Лавриненко. — М., 1997).

10. Знание этикета — необходимое профессиональное качество, кото­рое постоянно совершенствуется.

Культура поведения — часть делового этикета. Она рассматривает поступки и формы общения людей, которые основаны на нравствен­ности, соблюдении определенных норм, правил и на эстетическом вкусе.

Не зная правил хорошего тона, можно попасть в нелепую ситуацию, дискредитировать себя и фирму.

11. а) тактичность; б) вежливость.

12. Истинная вежливость может быть только доброжелательной, благо­желательной. 13.6).

14. в).

15. *Ожегов С. И,* Словарь русского языка. — М., 1988.

Обычай — с. 355;

Привычка — с. 477;

Традиция — с. 658.

Придерживаясь традиций, можно избежать многих конфликтов, недо­понимания. Важно знать традиции и обычаи той страны, куда человек едет в командировку или на отдых, учитывать их в дружеском общении, в деловых межличностных контактах.

16. Деловой этикет по сравнению с бытовым более официален, поэто­му деловая вежливость не приемлет длительных благодарностей и извине­ний.

17. а), в), д), е).

18. в).

19. а) тактичность; б) корректность.

20. Скромность — способность личности сдерживать себя в обнаружении своих достоинств. Застенчивый — стыдливо-робкий в обращении, в поведе­нии, смущающийся *(Ожегов СИ.* Словарь русского языка. — М., 1988).

Следовательно, скромность не является синонимом застенчивости.

21. Входя в кабинет (комнату), следует приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними.

22. Во время приветствия нельзя держать во рту сигарету, жевать, дер­жать руку в кармане.

23. Первым здоровается младший; мужчина с женщиной; подчинен­ный с начальником; девушка с пожилым мужчиной.

24. а).

25. Сказанные слова демонстрируют уровень культуры, являются ин­дикатором воспитанности.

26. б).

27. а), в), г), д).

28. Мужчина, позвонивший женщине, ждет, когда она первой поло­жит трубку.

29. Деловая переписка способствует установлению взаимосвязей с по­требителями, с различными службами. Деловая переписка так же, как и деловое общение, должна быть грамотной, корректной, основанной на соблюдении этических принципов.

30. Получивший визитную карточку должен прочитать ее, поблагода­рить и потом убрать.

31.6).

32. в).

33. а), в), д).

34. а), г), д), е), з), и).

35. а).

36. г).

37. ж).

38. Чтобы приготовить бутерброд, масло общим ножом перекладывают на край своей тарелки, а затем своим ножом намазывают на хлеб. Колба­су, ломтики рыбы или мяса кладут на бутерброд вилкой.

39. а).

40. б).

41. б).

42. д).

43. а).

44. а).

45. Подарок — это зеркало, в котором отражаются черты характера человека.

46. б); г).

**II. Психологические аспекты делового общения**

В современных условиях жизнь человека наполнена разнообразными, многочисленными контактами. Эффективность взаимоотношений невозмож­на без практических навыков общения. Поэтому культура делового обще­ния является важной составной частью профессиональной компетентно­сти будущего специалиста.

**Вопросы и задания**

1.Откройте учебник на с. 37 и объясните, как вы понимаете пункт 2.1. Для полноты ответа воспользуйтесь учебником или словарем по филосо­фии и определите понятие «бытие».

2. Согласны ли вы с определением:

*Общение —* сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопе­реживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление инфор­мации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

4. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собесед­ников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, не­гативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному об­щению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

6. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимо­отношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

A. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседни­ка и собственное психологическое состояние.

B. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое

мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

7. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими создания­ми, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

а) праматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

8. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

9. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому обще­нию; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена инфор­мацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некото­рой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактив­ной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

A. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимо­действия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

B. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

11. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного об­щения вы выберите? Ответ поясните.

12. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

13. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

14. Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные иска­жения представлений о другом человеке: 1) «эффект ореола»; 2) «эффект проекции»; 3) «эффект упреждения». В литературе один из «эффектов» имеет еще и другое название. Какой это «эффект» и какое название встре­чается в литературе?

15. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприят­ному — своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом упреждения».

16. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) иденти­фикация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает со­бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постанип. себя на его место происходит понимание поведения, привычек другою

человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается парт нером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

17. Что является *высшей формой эмпатии!* Проанализируйте проявле­ние высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

18. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

19. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях де­фицита информации — это:

а) стереотипизация;

б) каузальная атрибуция;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

20. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везе­ние — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

а) внешняя атрибуция;

б) внутренняя атрибуция;

в) стимульная атрибуция.

21. В учебнике по психологии *(РеанА.А., Гатанов Ю.Б,, Баранов А. А.* Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент.

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым муж­чиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Не­обходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оцен­ку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кем­бриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

а) идентификация;

б) аттракция;

в) стереотипизация;

г) каузальная атрибуция?

22. Приведите пример *стереотипов,* с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

23. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведе­ния?

A. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не под­дается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

B. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

24. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собе­седников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

а) ориентация на контроль;

б) ориентация на понимание.

25. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

а) монологическое общение;

б) диалогическое общение. Ответ поясните.

26. Форма организации межличностного взаимодействия, характери­зующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обя­занностей — это:

а) конкуренция;

б) кооперация.

27. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

а) кооперация;

б) конкуренция.

28. Какая из сторон общения характеризуется следующим определени­ем: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а) коммуникативная сторона общения;

б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения.

29. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой ин­формации:

а) от личных особенностей говорящего;

б) от отношения говорящего к слушающему;

в) от ситуации, в которой протекает общение;

г) от отношения слушающего к говорящему;

д) от личных особенностей слушающего;

е) все позиции верны;

ж) все позиции неверны.

30. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявля­ется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

а) семантический барьер;

б) стилистический барьер;

в) логический барьер.

31. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

а) возраста;

б) пола;

в) социального статуса;

г) типа темперамента;

д) национальности;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

32. Кинесика изучает:

а) прикосновения в процессе общения;

б) внешнее проявление человека;

в) расположение собеседников в пространстве.

33. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупно­сти и трактовать в контексте их проявлений?

а) да;

б) нет.

Ответ поясните на примере.

34. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

а) расслабленная улыбка;

б) смущенная улыбка;

в) усмешка.

35. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены угол­ки рта) свойственна людям:

а) сентиментальным;

б) скрывающим собственные намерения;

в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

36. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указыва­ет на:

а) неуверенность;

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

37. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо пол­ностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение;

б) интерес к собеседнику и его признание;

в) проявление подчеркнутого неуважения.

38. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

а) превосходство;

б) партнерское отношение;

в) стремление к подчинению.

39. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

а) руки, скрещенные на груди;

б) руки на бедрах;

в) рука, поддерживающая подбородок.

40. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

а) расстегнутый пиджак;

б) скрещенные ноги;

в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;

г) неполная посадка на стуле;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

41. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

а) скрещенные ноги и руки;

б) наклон головы;

в) руки на бедрах.

42. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в про­цессе делового общения, является:

а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;

б) почесывание подбородка;

в) прикладывание рук к груди.

43. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

а) руки, скрещенные на груди;

б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располага­ются под подбородком;

в) прикрытие рта ладонью.

44. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено впе­ред, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

а) открытости;

б) готовности;

в) защиты.

45. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

а) боязливого;

б) уверенного;

в) покорного.

46. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напри женно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, ВЗГЛЯД отсутствующий?

а) отсутствие интереса;

б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слуша­ния;

в) недостаток уверенности.

47. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:

а) смирение, покорность;

б) страх;

в) сомнение;

г) переоценку;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

48. Укажите правильный ответ. При удивлении:

а) брови подняты;

б) глаза широко открыты;

в) рот приоткрыт;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

49. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил поверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбород­ком, то это означает:

а) желание действовать активно;

б) критическое оценивание;

в) задумчивость.

50. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улы­бается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:

а) вовлеченность в проблему;

б) доверительность и согласие;

в) смущение и неуверенность.

51. Определяющим фактором расстояния между общающимися явля­ются:

а) культурные различия;

б) социально-возрастные различия;

в) половые различия.

52. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффек­тивному деловому общению!*

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

53. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микрокли­мата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

а) эффективного общения;

б) неэффективного общения.

54. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

55. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слу­шанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собесед­ника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

56. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слуша­ние:

а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;

б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;

в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

57. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отра­жению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние

(чувства, эмоции).

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

58. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а) выяснение;

б) перефразирование;

в) резюмирование;

г) отражение чувств.

59. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование:*

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание жела­ний партнера;

в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

60. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются раз­личные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуж­даемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику по­казывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескаки­вает с одного на другое.

61. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую

пользу?»;

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальней­шее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае

я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документа­ции в сжатые сроки».

62. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов.

*Комплимент* и *лесть* — это одно и то же?

а) да; б) нет.

Ответ поясните. Чтобы ответить на этот вопрос, воспользуйтесь слова­рями (например, Словарем русского языка С.И.Ожегова).

63. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;

б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;

в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г) возникает атмосфера уважения;

д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на со­трудничестве;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

64. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

а) реальные (объективные) достоинства собеседника;

б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

65. Найдите подтверждение приема «имя собственное» в книге Д.Кар-неги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» (М., 1989).

66. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) «терпеливый слушатель».

67. 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.

68. Аргументы применяют с целью:

а) защиты своих взглядов и намерений;

б) доказательств своего превосходства;

в) уговоров партнера что-либо сделать.

69.Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

а) с позиции говорящего (аргументирующего);

б) с позиции лица, принимающего решение;

в) всеми участниками беседы.

70. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

а) принуждение;

б) понимание;

в) заинтересованность.

71. Сильные аргументы лучше приводить:

а) только в конце диалога;

б) в середине диалога;

в) в начале диалога;

г) в начале и конце диалога.

72. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

а) информация, которая находится с края — «эффект края»;

б) информация, приводящая к двусмысленности;

в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знако­мым материалом;

г) большой объем информации;

д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры

непонимания;

е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на

середину диалога.

73. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседни­ка;

б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение пони­мания собеседником информации;

в) небрежность и неточность формулировок;

г) внимание к невербальному поведению партнера;

д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагиру­ет на информацию;

е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

74. 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.

75. 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.

76. Конфликтная ситуация — это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

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

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

78. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу преми­рования.

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

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

80. 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.

81. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этою жвла ния имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку

другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолже­ния контактов.

82. 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.

83. 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.

84. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной

ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения парт­нера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не раз­рушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание па отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так

нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

85. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

е) критически оценивать партнера.

**Ответы**

1. *«Бытие» —* наиболее широкая по объему, охватывающая все много­образие реального мира категория, обозначающая доступную нам сово­купность существующего, мир в целом.

Понятию «бытие» равнозначны термины «действительность», «сущее» *(Островский Э. В.* Основы философских знаний. — М., 1998).

Без общения невозможно существование человеческого общества. Че­ловек становится человеком только в процессе общения, установления межличностных отношений.

2. а).

3. б) нет. Общение — это процесс *обмена* информацией.

4. Вздорный человек; позитивный человек, всезнайка; болтун; трусиш­ка; хладнокровный, неприступный собеседник; важная птица; незаинтере­сованный собеседник; почемучка. Всего девять «абстрактных типов».

5. а), в), д).

6. А — 2) принцип доверительности.

Б — 1 — 2) принцип «здесь и сейчас».

В — 4) принцип проблематизации.

Г — 5) принцип персонифицирования.

Д — 3) принцип паритетности.

7. б) формирующая функция. Она проявляется в процессе развития человека и становления его как личности. Окружающие взрослые научили ребенка читать, говорить, писать, есть, пить, правильно вести себя в обществе.

8. а), в), г), е).

9.А-1);Б-4);В-3);Г-2). Ю.А-2);Б-1);В-3).

11. При беседе с клиентом применяют диалогический тип межличност­ного общения. Диалогическое общение основано на равноправии партне­ров.

12. Роль — способ поведения, который задается обществом.

13. в), д).

14. 3) «эффект упреждения», или «эффект первичности и новизны».

15. б) «эффект проекции».

16. А-2); Б —3);В- 1); Г —4).

17. Высшая форма эмпатии действенная. Она характеризует нравствен­ную сущность человека.

18. «Включается» индификация.

19. б).

20. а).

21. в) стереотипизация (по социальному статусу).

22. Например, профессиональные стереотипы; этнонациональные сте­реотипы («немец — педант»; «южный человек — темпераментный»).

23.А-3);Б-1);В~2).

24. б).

25. а) Для «контролера» характерно монологическое общение, гак как он стремится заставить партнера по общению принять свой план взаимо­действия, навязать свое понимание ситуации.

26. б).

27. б).

28. а).

29. е),

30. в).

31. е).

32. б).

33. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значе­ний. Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холод­ном помещении это может означать, что человек замерз.

34. а).

35. в).

36. б).

37. б).

38. б).

39. а).

40. а), в).

41. в).

42. б).

43. б).

44. б).

45. б).

46. б).

47. а).

48. г).

49. б).

50. б).

51. б).

52. б), д).

53. б).

54. в), г).

55. а) - 2, б) - 1.

56. б), г).

57. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.

58. в).

59. б), в).

60. а) - 4, б) — 3, в) - 2, г) - 1.

61. б), г).

62. б). *Ожегов СИ.* Словарь русского языка. — М., 1988. *Комплимент* — любезные, приятные слова, лестный отзыв (С. 234). *Лесть* — лицемерное, угодливое восхваление (С. 260).

63. е).

64. б).

65. Карнеги Д. Часть 2; глава 3.

66. в).

67. а), в), г), д), ж), и).

68. а).

69. б).

70. б).

71. г).

72. а), в), д). 7

73. а), в), д), е).

74. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.

75. е).

76. б).

77. а).

78. а) - 1, б) - 2.

79. б).

80. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.

81. 2, 3, 5.

82. б).

83. а), в), д).

84. а), в), г), е).

85. а), б), г), е).

**III. Проявление индивидуальных особенностей личности**

**в деловом общении**

Знание своих индивидуальных особенностей, умение анализировать индивидуальные особенности собеседника имеют большое практическое значение для непрерывного саморазвития и профессионального роста уча­щихся. Определение индивидуально-психологических особенностей собе­седника позволяет выработать модель поведения в процессе общения, и особенно в конфликтной ситуации.

Знания в области психологии общения помогают учащимся легче адап­тироваться к современным условиям рынка и ориентироваться на повыше­ние индивидуальной конкурентоспособности.

**Вопросы и задания**

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологиче­скими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

а) личность;

б) индивидуальность.

2. Раскройте сущность определения «личности». Какая функция обще­ния играет ведущую роль в процессе становления личности?

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу со­ответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интровсрсии.

1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спо­койствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание.

2. Динамическая характеристика психической деятельности.

3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, лег­кость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.

4. На примере, рассмотренном на с. 71, определите *тип темперамента* каждого молодого человека.

5. Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика:*

а) повышенная активность;

б) длительная работоспособность;

в) энергичность;

г) сосредоточенность внимания;

д) вспыльчивость;

е) молчаливость;

ж) терпеливость;

з) общительность;

и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.

6. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют по­нятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэргичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержан­ность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота сме­ны настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, сла­бость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспо­собность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

7. Укажите особенности, которые характеризуют *холерика:*

а) энергичность;

б) выдержанность;

в) переменчивость настроения;

г) сосредоточенность внимания;

д) общительность;

е) подвижность;

ж) порывистость в движениях;

з) ровное и спокойное настроение;

и) возбужденное состояние;

к) невыразительность речи;

л) быстрая приспосабливаемость к новой обстановке;

м) громкая речь.

8. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

а) сангвиника;

б) меланхолика;

в) флегматика;

г) холерика.

9. Заполните таблицу.

**Характеристика типов темперамента**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Характеристика | Холерик | Сангвиник | Флегматик | Меланхолик |
| 1 | Поведение |  |  |  |  |
| 2 | Эмоции |  |  |  |  |
| 3 | Настроение |  |  |  |  |
| 4 | Адаптация |  |  |  |  |
| 5 | Терпение |  |  |  |  |
| 6 | Общительность |  |  |  |  |
| 7 | Отношение к критике |  |  |  |  |
| 8 | Отношение к новому |  |  |  |  |

10. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность осо­бенностей личности — это:

а) характер;

б) темперамент.

11. В течение жизни у человека могут изменяться:

а) черты характера;

б) темперамент;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

12. Основой характера является:

а) воля;

б) эмоции;

в) способности.

13. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характе­ром», «мямля», то подразумеваем:

а) свойства темперамента;

б) волевые черты характера;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

14. Сознательное регулирование человеком своего поведения и дея­тельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

а) темперамент;

б) характер;

в) воля.

15. *Решительный* и *торопливый* — это синонимы? а) да; б) нет.

Ответ поясните (для этого воспользуйтесь словарями).

16. Вспомните уроки литературы и объясните образ «лишнего челове­ка» с позиции основных этапов *волевого процесса.*

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоя­тельности; г) решительности; д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твер­дые решения и претворять их в жизнь.

2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встреча­ющимися при достижении целей.

3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые мо­гут отвлечь человека от достижения поставленной цели.

4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.

5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые не­обходимо достигнуть.

18. Волевое качество человека, направленное на активное, старатель­ное и систематическое исполнение приятных решений — это:

а) настойчивость;

б) самостоятельность;

в) исполнительность.

19. В течение пяти лет девушка поступала в один и тот же институт и каждый год не набирала нужного количества проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обо­снуйте.

20. Закончите предложения, которые вам соответствуют.

1. Мне трудно себя назвать волевым человеком потому, что...

2. Мои друзья считают меня волевым человеком из-за того, что...

3. Я считаю себя волевым человеком потому, что...

4. Некоторые знакомые называют меня безвольным из-за того, что... С целью обоснованности ответа проанализируйте основные волевые

качества человека.

21. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы

в ней, характеризуют:

а) темперамент;

б) волю;

в) способности.

22. Способности проявляются:

а) в знаниях, умениях, навыках;

б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

23. Человек появляется на свет:

а) с общими способностями;

б) с задатками;

в) со специальными способностями.

24. Высокий уровень развития специальных способностей называют:

а) одаренностью;

б) талантливостью.

25. Из предложенных определений выберете те, которые по смыслу соответствуют: а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту.

1. Сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникаю­щее внезапно.

2. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние,

направленное на удовлетворение потребностей.

3. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающие действия, мысли и поведение человека.

4. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего от­ношения к окружающей действительности и к самому себе.

26. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свер­нуть горы»:

а) астенические;

б) стенические.

27. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:

а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного

разговора с клиентом;

б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух

приятелей);

в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и от­швырнул его в сторону.

28. Что означают выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете»?

29. Опишите эмоции холерика, флегматика, сангвиника, меланхо­лика.

30. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадо­стное настроение:

а) для холерика;

б) для сангвиника;

в) для флегматика;

г) для меланхолика.

31. Укажите правильный ответ. Научные работы по клонированию со­провождаются:

а) интеллектуальными чувствами;

б) нравственными;

в) эстетическими;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны. Выбор ответа аргументируйте.

32. Мимика и пантомимика:

а) помогают общению;

б) препятствуют общению;

в) ни помогают, ни препятствуют.

33. Проявление эмоций зависит:

а) от воспитания;

б) от темперамента;

в) от привычек;

г) от принятых правил приличия;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

34. Волевые действия проявляются в умении:

а) контролировать свои эмоции;

б) сдерживать себя;

в) проявлять терпение;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

35. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

а) по вербальным средствам общения;

б) по невербальным средствам общения;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

**Ответы**

1.6).

2. Личность — это человек, включенный в систему общественных от­ношений; он формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает социальные качества для самостоятельной деятельно­сти.

В процессе становления личности ведущей функцией общения являет­ся формирующая.

3. а) - 2, б) - 3, в) - 1.

4. 1 — холерик, 2 — сангвиник, 3 — флегматик, 4 — меланхолик.

5. б), г), е), ж), и), м).

6. а) - 2, б) - 3, в) - 4, г) - 1.

7. а), в), д), е), ж), и), л), м).

8. в).

9. Таблица:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Характеристика | Холерик | Сангвиник | Флегматик | Меланхолик |
| 1 | Поведение | Неуравновешенное | Достаточно уравновешенное | Абсолютно уравновешенное | Неуравновешенное |
| 2 | Эмоции | Сильные | Поверхностные | Слабые | Глубокие, длительные |
| 3 | Настроение | Неустойчивое (пре­обладает бодрость) | Устойчивое, жизнерадостное | Устойчивое | Неустойчивое (преобладает пессимизм) |
| 4 | Адаптация | Хорошая | Отличная | Медленная | Трудная |
| 5 | Терпение | Слабое | Умеренное | Очень большое | Слабое |
| 6 | Общительность | Высокая | Умеренная (равномерная) | Невысокая | Низкая |
| 7 | Отношение к критике | Возбужденное | Спокойное | Безразличное | Обидчивое |
| 8 | Отношение к новому | Положительное | Безразличное | Отрицательное | Положительное, сменяется отрицательным и наоборот |

10. а).

11. а).

12. а).

13. б).

14. в). 15.6).

*Ожегов С. И.* Словарь русского языка. — М, 1988.

*Решительный:* 1. Твердый в поступках, не колеблющийся. 2. Исполнен­ный твердости, непреклонности. С, 554.

*Торопливый —* склонный торопиться, поспешный, быстрый. С. 656.

16. «Лишний человек» — принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца, т.е. полное отсутствие четвертого этапа волево­го процесса.

17. а) - 5, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 2.

18. в).

19. Целеустремленность, настойчивость.

21. в).

22. б).

23. б).

24. б).

25. а) - 4, б) - 3, в) - 2, г) - 1.

26. б).

27. а) настроение.

б) страсть.

в) аффект.

28. Взаимосвязь цвета и настроения.

29. Холерик — сильные эмоции; флегматик — слабые; сангвиник — поверхностные; меланхолик — глубокие, длительные.

30. б).

31. а), б).

32. а).

33. д).

34. г).

35. в)

**3.2. Вопросы для самопроверки**

1. Народные поговорки, пословицы, сказки и мифы, притчи служат истоками психологических теорий и отраслей психологии.

Приведите примеры метких пословиц и поговорок, в которых отражаются знания житейской психологии.

1. Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?
2. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?
3. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
4. Что такое «добро» и «зло»?
5. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
6. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
7. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
8. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работ­ников в следующих ситуациях:

а) Кассир Сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал за­держку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, ска­зал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Поку­пательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

1. Что означает слово «этикет»?
2. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. Подготовьте сообщения (доклады): «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».
5. Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в кото­ром Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?
6. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?
7. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду че­ловека?
8. Что означает «быть элегантным»?
9. Как пригласить к телефону коллегу?
10. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
11. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных раз­говоров?
12. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
13. Что входит в структуру деловой беседы?
14. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
15. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
16. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
17. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
18. Перечислите виды деловых писем.
19. Напишите образец любого, выбранного вами, делового письма (для этого используйте рекомендованную литературу).
20. Какие типы визитных карточек вам известны?
21. Как следует вручать и получать визитную карточку?
22. Какие правила оформления визитной карточки Вы знаете?
23. Что входит в понятие «деловой протокол»?
24. Подготовьте доклады на следующие темы: «Виды деловых приемов»
25. «Организация и порядок проведения деловых приемов» (для этого используйте рекомендованную литературу).
26. Докажите, что интерьер помещения — лицо фирмы.
27. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформ­лении своего рабочего места?
28. Для чего необходимы знания национального этикета?
29. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?
30. Подготовьте доклад о традициях и особенностях той страны, ко­торую вы хотели бы посетить.
31. Что такое общение? Какова основа общения?
32. В чем заключается основная задача делового общения?
33. Что означает «уметь общаться»?
34. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
35. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще все­го? Приведите пример.
36. Какие формы общения вам известны?
37. Какие виды межличностного общения вы знаете?
38. Назовите профессии, в которых императивный тип общения ис­пользуется эффективно.
39. Назовите сферы человеческих отношений, где применение импе­ратива неуместно.
40. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
41. Назовите функции, которые проявляются в общении.
42. Какие виды общения вам известны?
43. Какие стороны входят в структуру общения?
44. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
45. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
46. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
47. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?
48. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
49. Раскройте сущность каждого механизма.
50. Какие «виды» атрибуции вам известны?
51. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атри­буций.
52. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкива­лись в повседневной жизни?
53. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
54. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?
55. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимо­действие»?
56. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
57. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на конт­роль и понимание.
58. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
59. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характе­рен для «контролера» и какой тип для «понимателя» (см. разд. 2.2).
60. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
61. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущ­ность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
62. Что означает выражение «читать человека»?
63. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодей­ствии?
64. Назовите виды невербальных средств общения.
65. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим выска­зыванием?
66. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
67. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлек­сивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
68. Для чего нужны «техники общения»?
69. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
70. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
71. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
72. Подумайте, какие типы темперамента психологически совмести­мы и почему?
73. Что такое характер?
74. Какие основные черты характера вам известны?
75. Докажите на примерах, что характер человека формируется на про­тяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным.
76. Что такое воля и какова ее основная задача?
77. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств лич­ности?
78. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдер­жанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?
79. Какие основные волевые качества человека вы знаете?
80. Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью че­ловека?
81. Какие существуют точки зрения на происхождение способностей?
82. Какие вы знаете виды способностей?
83. Какая существует зависимость между способностями, умениями и знаниями?
84. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
85. Какие вы знаете виды эмоций?
86. Какие вы знаете виды чувств?
87. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.
88. Как эмоции проявляются внешне?
89. Какое значение в жизни человека играют эмоции?
90. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.
91. Раскройте содержание понятия «конфликт».
92. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:

а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;

б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;

в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

1. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
2. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
3. Какая стратегия характерна для вас?
4. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
5. Что запрещено в конфликте?

 4. Литература

Деловая культура и психология общения : учебник для нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. — 7-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 160 с.

Список дополнительной литературы

1. Аверченко Л. К. Психология управления: Курс лекций. — М.; Новосибирск, 1989.
2. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. — М., 2001.
3. Бекетова Е.Е. Тайны общения: Сборник ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. — М., 2001.
4. Бородкин Ф.М, Коряк Н.М. Внимание конфликт. — Новосибирск, 1989.
5. Ботавина Р. Я. Этика деловых отношении. — М., 2001.
6. Браим И. Культура делового общения. — Минск: ИП «Экоперспектива», 2000.
7. Власова Я. ...И проснешься боссом: Справочник по психологии уп­равления. — Новосибирск, 1994.
8. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1989.
9. Коломшский Я.Л. Человек: психология. — М., 1986.
10. Крижанская Ю. С, Третьяков В. П. Грамматика общения. — М., 1999.
11. Кругляницо Т. А. и др. Этика. — М., 1994.
12. Литвинцева Я. А. Психологические аспекты подбора и проверки пер­сонала: Сборник. — М., 1997.
13. Лобарева Л.А. Уроки привлекательности. — М., 1995.
14. Маркичева Т.Б., Ножин Е.А. Деловое общение: практические рекомендации. — М., 1997.
15. Морозов А. В. Деловая психология. — СПб., 2000.
16. Ниренберг Дж., Калеро Г. Читать человека как книгу. — М., 1990.
17. Опалев А В. Умение обращаться с людьми. — М., 1996.
18. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Н.Новгород, 1992.
19. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко. — М., 1997.
20. Психология: Словарь / Под ред. А.В.Петровского. — М., 1990.
21. Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А.А. Психология. 8-11 класс. — СПб., 2000.
22. Рогов Е.И. Психология общения. — М., 2001.
23. Рогов Е.И. Эмоции и воля. — М, 1999.
24. Самыгин СИ., Столяренко А.Д. Психология управления. — Ростов-н/Д, 1997.
25. Семенова А. К., Маслова Е.А. Психология и этика менеджмента и биз­неса. — М., 2000.
26. Умеете ли вы общаться / И.Н.Горелов, В.Ф.Житников, М.В.Зюзьков, Л.А.Шкатов. — М., 1991.
27. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. — М., 2002.
28. Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. — М., 1994.
29. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М., 1994.