**Министерство образования и науки Российской Федерации Департамента образования Комитета по социальной политике и культуре администрации города Иркутска**

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**г. Иркутска средняя общеобразовательная школа №12**

**«Деловой этикет. Деловое общение»**

адаптационная программа

для учащихся 10-11 классов

|  |
| --- |
| **Составитель:**  Кузнецова В.Е.  Педагог-психолог  МБОУ г. Иркутска СОШ №12 |

Иркутск

2019

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Пояснительная записка к курсу «Деловой этикет. Деловое общение»…….. | 3 |
| Учебно-тематическое планирование………………………………………….. | 7 |
| Методы и средства оценки эффективности курса…………………………… | 15 |
| Методические материалы для проведения курса…………………………….. | 17 |
| Примерный перечень рекомендуемых рефератов и докладов……………… | 89 |
| Список литературы, рекомендуемый для обучающихся……………………. | 90 |
| Список литературы, рекомендуемый для педагогов………………………… | 91 |
| Список используемой литературы…………………………………………….. | 92 |
|  |  |
|  |  |

**Пояснительная записка**

Новые экономические и социальные условия выдвинули на первый план необходимость в повышении уровня коммуникативной компетентности. Высокая речевая культура и развитая экономика неотделимы друг от друга. Эффективная межличностная коммуникация очень важна и для успеха в управлении, так как, во-первых, решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей в рамках различных ситуаций. Во-вторых, межличностная коммуникация является лучшим способом обсуждения и решения вопросов, характеризующихся неопределенностью и двусмысленностью. Коммуникативная компетентность требует постоянных тренировок, направленных на развитие мастерства делового общения и активно отслеживается через универсальные учебные действия ФГОС.

Предлагаемая программа курса «Деловой этикет. Деловое общение» адресована для учащихся 10-11 классов, которые собираются построить свою будущую профессиональную деятельность в сфере коммуникаций, а так же для всех кто желает повысить уровень деловой культуры.

Программа знакомит с основными принципами современного делового этикета и правилами поведения в различных ситуациях. В частности, старшеклассники узнают, как вести деловые переговоры, как одеться на работу и успешно пройти собеседование – обо всём, что помогает произвести благоприятное впечатление в обществе.

Если молодой человек или девушка выбрали путь делового человека – бизнесмена, предпринимателя, менеджера, они должны знать, что впереди большой и трудный путь самореализации. Ещё совсем недавно предпринимательская карьера представительниц прекрасного пола в нашей стране была невозможна, даже невероятна. Сегодня женщины становятся всё более заметными фигурами в экономике, политике и общественной жизни. По мнению социологов, в недалёком будущем число женщин в сфере экономики составит 63% всего занятого населения.

Немаловажное значение имеет технология имиджирования – своеобразный «кодекс поведения» делового человека (знание делового этикета, приличные манеры, умение вести себя в обществе). За рубежом не существует даже каких-либо сомнений в обязательности поддержки имиджа фирмы и её сотрудников. Модели поведения на работе и в повседневной жизни «вмонтированы» в менталитет служащих, независимо от занимаемого ими общественного положения. И всё-таки привлекаемый имидж, и соблюдение правил этикета – это не догма для делового человека, хотя имеют глубокий практический смысл. Тот, кто нравится людям, несомненно, вызывает симпатии, расположение, а это значит, что впереди успешные контакты и контракты.

Будущим деловым людям полезно ознакомиться с правилами хорошего тона, которые способствуют не только успеху, но и приносят постоянное удовлетворение своей работой.

Цель курса – повысить уровень деловой культуры и этики старшеклассников.

Задачи курса:

• развить уверенность в себе, развить чувство собственного достоинства, удачно найти стиль поведения и одежды;

• развить умение убедительно и грамотно представлять себя и свои идеи;

• развить у учащихся чувство уважения к народным обычаям и традициям;

• обучить старшеклассников умению реализовывать свои идеи и исправлять допущенные ошибки;

• формировать умение управлять своим временем, правильно его организовывать и устанавливать приоритеты;

• вызвать интерес к изучению определённых норм и правил, регулирующих допустимые (приличные) и недопустимые (неприличные) формы поведения людей в обществе; профессионально ориентировать старшеклассников на то, чтобы не терять, а умножать этноэтикет, совокупность разных рациональных правил, выработанных народами в течение многих веков, ставших частью общечеловеческой культуры, регламентирующих и оформляющих отношения людей вполне конкретного общества, нации, страны.

Так же к задачам курса можно отнести задачи, направленные на развитие поведенческой культуры, элементарной вежливости, доброжелательности.

Программа рассчитана на то, чтобы помочь учащимся старшего школьного возраста правильно выбрать род занятий и в дальнейшем добиться успеха в поисках соответствующей работы.

Особое внимание в учебном курсе по программе «Деловой этикет. Деловое общение» уделяется развитию у учащихся навыков эффективного общения и подготовке к самостоятельной профессиональной деятельности.

В курсе «Деловой этикет. Деловое общение» можно выделить межпредметные связи среди предметов учебного цикла: «Обществознание», «Право» (при изучении курса старшеклассники ознакомятся с важнейшими нормами и стандартами общегражданского и делового этикета). Межпредметные связи с дисциплинами, которые выходят за рамки школьной программы: «Этика», «Менеджмент», «История культуры», «Социология», «Философия», «Имиджелогия».

Программа реализуется при использовании следующих методов: пассивного метода, который реализуется в форме лекции-урока; интерактивных методов (используются творческие занятия, работа в малых группах, обучающие игры, например, «выборы короля леса», обсуждение сложных дискуссионных вопросов и проблем – симпозиум и т.п.); метода проблемного обучения; игровые методы; экспрессивные методы, использование приема рисования.

Занятия можно проводить в обычном классе, максимально привлекая ресурсы школьной библиотеки.

В результате изучения программы у учащихся должны быть сформированы универсальные учебные действия (УУД), которые будут выступать метапредметными результатами освоения программы:

*Личностные УУД:*

* Формирование личностного самоопределения (система оценок и представлений о себе, своих качествах и возможностях);
* Формирование нравственно-этической ориентации (выработка норм поведения в соответствии с этическим кодексом, формирование иерархии социальных и личностных ценностей старшеклассника);
* Формирование умения анализировать любую проблему с точки зрения другого человека.

*Регулятивные УУД:*

* Выработка умений действовать по плану и планировать свою деятельность (овладение основам правильного целеполагания);
* Овладение методами управления своего поведения (преодоление импульсивности, страха публичных выступлений);
* Выработка умения различать объективную трудность и субъективную сложность задачи.

*Познавательные УУД:*

* иметь первоначальное представление о значении понятий «этикет», «имидж», «этика»;
* иметь первоначальные сведения о современном этикете и нюансах этикетной субординации;
* знать особенности делового общения и служебно-делового этикета.
* уметь составлять «свой портрет» при помощи написания резюме;

*Коммуникативные УУД:*

* Формирование умения находить выход из повседневных ситуаций, не нарушая этикета делового человека;
* Овладение приемами строить продуктивное взаимодействие;
* Формирование умения учитывать позиции собеседника или партнера по деятельности.

Программа состоит из двух фундаментальных разделов. Разделов «Деловой этикет», и «Деловое общение». Предлагаемый курс представлен в двух вариантах: на 17 часов (1 час в две недели) и на 34 часа (1 час в неделю). Каждая тема может быть дополнена практикумом, расширена и углублена с учетом особенностей класс и пожеланий преподавателя.

**Учебно-тематическое планирование курса**

**«Деловой этикет. Деловое общение» на 34 часа.**

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раз**  **дел** | **Кол-во часов** | **№** | **Тема урока** | **Цель урока** | **Форма урока** | **Деятельность обучающихся** |
| **Деловой этикет** | 1 | 1 | **Вводное занятие. История развития этикета.** | Развить желание самосовершенствоваться, сформировать интерес к области человеческого общения. | Установочная лекция | Фиксация излагаемого теоретического материала |
| **5** | **Имидж современного человека** | | | | |
| **1** | **2** | Имидж и этикет | Сформировать у учащихся представление об имидже, мотивировать к активному самопознанию и рефлексии. | Занятие с элементами беседы | Работа с информационными материалами,  рефлексия,  Фиксация излагаемого теоретического материала |
| **1** | **3** | Имидж и этикет. Практическое занятие. | Сформировать умения выстраивать имидж, относительно имеющихся целей и задач. | Беседа с элементами тренинговых упражнений | Работа в группах,  Участие в игровых упражнениях |
| **1** | 4 | Этикет приветствия и представления | Знакомство обучающихся с правилами приветствия и представления  Развитие коммуникативных способностей. | Лекция с элементами тренинговых упражнений | Фиксация излагаемого теоретического материала,  Участие в игровых упражнениях |
| **1** | **5** | Стиль и история костюма | 1. Дать представление об истории развития моды и изменении стилей, развивать стремление к углублению знаний;  2. Расширять кругозор; развивать личностное самообразование.  3. Формировать положительную мотивацию к предмету; воспитывать эстетический вкус. | Лекция с элементами беседы | Фиксация излагаемого теоретического материала. Участие в мозговом штурме. |
| 1 | 6 | Визитные карточки | Сформировать навыки создания визитных карточек. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Выполнение творческого задания:  изготовление собственной визитной карточки. |
| **5** | **Организация и проведение приемов.** | | | | |
| 1 | 7 | Приглашение гостей. Правила рассадки за столом | Сформировать культуру поведения за столом; Сформировать умения рассадки гостей по правилам этикета. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Разыгрывание ситуаций поведения за столом. |
| 1 | 8 | Правила сервировки стола. Правила пользования столовыми приборами. | Сформировать культуру поведения за столом и умение пользоваться столовыми приборами. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Разыгрывание ситуаций поведения за столом. |
| 1 | 9 | Последовательность подачи блюд. Сочетание блюд и напитков. | Сформировать культуру поведения за столом; Сформировать культуру приема пищи; | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Разыгрывание ситуаций поведения за столом. |
| 1 | 10 | Неофициальные встречи с деловыми партнерами. Домашние приемы. | Сформировать культуру поведения за столом; Ознакомить с правилами организации деловых встреч. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Разыгрывание ситуаций поведения за столом. |
| 1 | 11 | Основы целеполагания | Сформировать навыки постанови реально достижимых целей, способствовать формированию адекватной самооценки и уровня притязаний. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Участие в групповых упражнениях |
| **Деловое общение** | **3** | **Вербальные средства коммуникации.** | | | | |
| 1 | 12 | Культура речи в деловом общении. Язык. Функции языка. | Овладение культурой деловой речи и общения; Ознакомить с необходимыми средствами взаимоотношений в сфере бизнеса; Сформировать логическую, речевую, невербальную, психологическую культуру общения. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Закрепление теоретического материала на практических упражнениях. |
| 1 | 13 | Этика использования средств выразительной деловой речи. | Овладение культурой деловой речи и общения; Выработка собственного стиля деловых взаимоотношений; Формирование имиджа. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Закрепление теоретического материала на практических упражнениях. |
| 1 | 14 | Практическое занятие | Овладение культурой деловой речи и общения; Закрепление теоретического материала на практике. | Практическое занятие | Закрепление теоретического материала на практических упражнениях. |
| **4** | **Публичные выступления в деловом общении** | | | | |
| 1 | 15 | Как совладать со своими нервами | Развитие навыков самоконтроля с опорой на внутренние резервы. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 16 | Начало и конец выступления | Сформировать навыки публичного выступления. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. Работа в малых группах. |
| 1 | 17 | Слушание в деловой коммуникации | Формировать умение правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий. | Тренинговое занятие | Работа с информационным материалом. Работа в малых группах, участие в упражнениях. |
| 1 | 18 | Практическое занятие | Формирование навыков публичного выступления. Закрепление теоретического материала на практике. | Практическое занятие | Публичные выступления по заданным проблемам. |
| **2** | **Барьеры в общении** | | | | |
| 1 | 19 | Виды барьеров в деловых коммуникациях | Расширить социальный опыт общения, способствовать самовыражению старшеклассников в большой группе людей, способствовать снятию барьеров. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с информационным материалом. |
| 1 | 20 | Выявление барьеров и «помощников» | Выявление собственных коммуникативных барьеров в общении;  Способствовать формированию конструктивного развития личности. | Практическое занятие | Психологическое тестирование.  Работа с информационным материалом |
| **3** | **Комплименты и критика в деловой коммуникации** | | | | |
| 1 | 21 | Комплименты в деловой коммуникации | Формирование умений правильно произносить комплименты.  Формирование умений создать психологически доброжелательную атмосферу общения. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с информационным материалом. |
| 1 | 22 | Критика в деловой коммуникации | Формирование умений конструктивной критики.  Формирование умений создать психологически доброжелательную атмосферу общения. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с информационным материалом. |
| 1 | 23 | Практическое занятие | Формирование умений создать психологически доброжелательную атмосферу общения.  Закрепление теоретического материал. | Практическое занятие. | Разыгрывание ситуаций. Отработка теоретического материала на практики. |
| **2** | **Манипуляции в общении** | | | | |
| 1 | 24 | Характеристика манипуляций в общении. Виды манипуляций, правила нейтрализации манипуляций. | Сформировать представления у старшеклассников о манипуляциях и способах защиты. | Занятие с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. Работа в группах. |
| 1 | 25 | Практическое занятие | Отработка умений противостоять манипуляциям. | Занятие с элементами тренинга | Работа в группах, участие в групповых упражнениях |
| **3** | **Невербальные средства общения.** | | | | |
| 1 | 26 | Основы невербального общения | Расширить социальный опыт общения, сформировать навыки невербального общения. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 27 | Кинесические особенности невербального общения. Визуальный контакт | Осознание связи между вербальной и невербальной коммуникацией. Овладение первичными навыками невербального общения. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 28 | Практическое занятие | Овладение первичными навыками невербального общения.  Закрепление теоретического материал. | Занятие с элементами тренинга | Работа в группах, участие в групповых упражнениях |
| **2** | **Этикет телефонного общения.** | | | | |
| 1 | 29 | Если звонят вам. | Формирование культуры общения по телефону.  Развивать умение вести дискуссию, владеть основами культуры диалога. Изучение основных правил общения по телефону. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 30 | Если звоните вы. | Формирование культуры общения по телефону. Развивать умение вести дискуссию, владеть основами культуры диалога. Изучение основных правил общения по телефону. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| **2** | **Общение с зарубежной аудиторией** | | | | |
| 1 | 31 | Требование национального этикета. Правила международной вежливости. | Формирование общей культуры общения. Изучение особенностей этикета разных стран. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 32 | Приемы гостей других стан | Формирование общей культуры общения.  Изучение особенностей этикета разных стран. | Занятие с элементами тренинга | Работа с методическим материалом. Участие в групповых упражнениях. |
| 1 | **33** | **Этикетные правила при устройстве на работу. Написание резюме** | Формирование навыков поведения в ситуации трудоустройства и поиска работы. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 34 | Практическое занятие | Формирование общей культуры общения.  Способствовать формированию позитивного имиджа.  Закрепление теоретического материала на практики. | Занятие с элементами тренинга | Работа в группах, участие в групповых упражнениях |
| **Всего 34 часа** | | | | | | |

**Учебно-тематическое планирование курса**

**«Деловой этикет. Деловое общение» на 17 часа.**

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Раз**  **дел** | **Кол-во часов** | **№** | **Тема урока** | **Цель урока** | **Форма урока** | **Деятельность обучающихся** |
| **Деловой этикет** | 1 | 1 | **Вводное занятие. История развития этикета.** | Развить желание самосовершенствоваться, сформировать интерес к области человеческого общения. | Установочная лекция | Фиксация излагаемого теоретического материала |
| **3** | **Имидж современного человека** | | | | |
| 1 | 2 | Имидж и этикет | Сформировать у учащихся представление об имидже, мотивировать к активному самопознанию и рефлексии. | Занятие с элементами беседы | Работа с информационными материалами,  рефлексия,  Фиксация излагаемого теоретического материала |
| 1 | 3 | Имидж и этикет. Практическое занятие. | Сформировать умения выстраивать имидж, относительно имеющихся целей и задач. | Беседа с элементами тренинговых упражнений | Работа в группах,  Участие в игровых упражнениях |
| 1 | 4 | Визитные карточки | Сформировать навыки создания визитных карточек. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Выполнение творческого задания:  изготовление собственной визитной карточки. |
| **2** | **Организация и проведение приемов** | | | | |
| 1 | 5 | Правила сервировки стола. Правила пользования столовыми приборами. | Сформировать культуру поведения за столом и умение пользоваться столовыми приборами. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Разыгрывание ситуаций поведения за столом. |
| 1 | 6 | Основы целеполагания | Сформировать навыки постанови реально достижимых целей, способствовать формированию адекватной самооценки и уровня притязаний. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Участие в групповых упражнениях |
| **Деловое общение** | **2** | **Вербальные средства коммуникации** | | | | |
| 1 | 7 | Психология делового общения. | Овладение культурой деловой речи и общения. | Лекция с практическими упражнениями | Фиксация излагаемого теоретического материала. Закрепление теоретического материала на практических упражнениях. |
| 1 | 8 | Практическое занятие | Овладение культурой деловой речи и общения. | Практическое занятие | Закрепление теоретического материала на практических упражнениях. |
| **2** | **Публичные выступления в деловом общении** | | | | |
| 1 | 9 | Как совладать со своими нервами | Развитие навыков самоконтроля с опорой на внутренние резервы. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 10 | Начало и конец выступления | Сформировать навыки публичного выступления. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. Работа в малых группах. |
| 1 | 11 | Барьеры в общении. | Расширить социальный опыт общения, способствовать самовыражению старшеклассников в большой группе людей, способствовать снятию барьеров. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с информационным материалом. |
| 1 | 12 | Комплименты и критика в деловой коммуникации | Расширить социальный опыт общения, сформировать навыки эффективного общения. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с информационным материалом.  Разыгрывание ситуаций. |
| **2** | **Манипуляции в общении** | | | | |
| 1 | 13 | Характеристика манипуляций в общении. Виды манипуляций, правила нейтрализации манипуляций. | Сформировать представления у старшеклассников о манипуляциях и способах защиты. | Занятие с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. Работа в группах. |
| 1 | 14 | Практическое занятие | Отработка умений противостоять манипуляциям. | Занятие с элементами тренинга | Работа в группах, участие в групповых упражнениях |
| 1 | 15 | Основы невербального общения | Расширить социальный опыт общения, сформировать навыки невербального общения. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | 16 | **Этикет телефонного общения.**  Если звонят вам. Если звоните вы. | Знакомство с особенностями этики деловой беседы по телефону. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| 1 | **17** | **Этикетные правила при устройстве на работу. Написание резюме** | Формирование навыков поведения в ситуации трудоустройства и поиска работы. | Лекция с элементами беседы. | Фиксация излагаемого теоретического материала. Работа с методическим материалом. |
| **Всего 17 часа** | | | | | | |

**Методы и средства оценки эффективности курса**

**Примерное содержание самостоятельных работ по темам курса**

Самостоятельная работа №1

1. Дать определение к понятию «этикет».
2. Подберите под определение понятие:

… - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемыми потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимание другого человека.

1. Дать определение к понятию «Язык».
2. Перечислите все функции языка.
3. Раскройте смысл аккумулятивной функции языка.

Самостоятельная работа №2

1. Перечислите все средства выразительной деловой речи.
2. Схематично изобразите развитие уровня стресса при публичном выступлении и письменно ее раскройте.
3. Дать определение лалофобии - …
4. По шагам опишите свои действия при публичном выступлении без подготовки.

Самостоятельная работа №3

1. Дать определение понятию «барьер».
2. Перечислите все виды барьеров.
3. Раскрыть механизм психологического воздействия комплимента на человека.
4. Перечислите правила, которым необходимо придерживаться, говоря критику.
5. Перечислить приемы снижения негативного воздействия замечаний.

Самостоятельная работа №4

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
2. Назовите функции невербальных коммуникаций
3. Какие факторы определяют особенности невербального общения.
4. Раскройте содержание основного невербального средства общения кинесического.

**Методические материалы для проведения курса**

**Тема: «Вводное занятие. История развития этикета»**

**Цель:** развить желание самосовершенствоваться, сформировать интерес к области человеческого общения.

Задачи:

1. Презентация курса;

2. Знакомство обучающихся с понятиями «Этикет», «Деловой этикет»;

**План занятия:**

1. Вступление. Презентация курса «Деловой этикет. Деловое общение»,
2. Определение понятия «Этикет». История возникновения понятия.
3. Виды этикета. История делового этикета в России.
4. История этикета в Европе.
5. Домашнее задание.

2. **Слово «этикет» происходит от французского etiquette**. Первоначально так называли появившиеся во второй половине XVII века карточки с написанными на них правилами того, как нужно вести себя при королевском дворе. Впоследствии данное слово стало использоваться и в более широком значении – «церемониал, установленный порядок поведения». В наши дни этикетом принято называть правила, предписывающие, как человек должен выглядеть и действовать в различных ситуациях, в обществе других людей.

**Этике́т** (от фр. étiquette — этикетка, надпись) — нормы и правила, отражающие представления о должном поведении людей в обществе

Эти нормы непосредственно связаны с такими понятиями, как порядочность и благовоспитанность. Отнюдь не следует думать, что хорошие манеры необходимы только в высшем обществе, а обычным людям их понимание недоступно и, в общем-то, необязательно. Воспитанными и вежливыми не рождаются, а становятся. Этому нужно учиться, и знание правил хорошего тона ничуть не менее важно, чем умение читать и писать, владение таблицей умножения. Но если неграмотного человека в наши дни можно встретить достаточно редко, то людей, не знающих или не соблюдающих элементарных правил культурного поведения в обществе, к сожалению, значительно больше.

1. **Виды этикета**

По мере развития этикет постоянно изменялся, и в настоящее время обычно выделяют такие его виды, как повседневный, деловой, воинский, дипломатический и придворный или дворцовый. Разница между ними состоит не только и не столько в том, какие правила включает в себя тот или иной раздел этикета. Они во многом совпадают, поскольку основаны в первую очередь на вежливом и уважительном отношении людей друг к другу. Однако несоблюдение норм поведения в определенных ситуациях, например при общении на официальном, дипломатическом уровне, может повлечь за собой весьма тяжелые последствия вплоть до конфликта между двумя странами. Но это отнюдь не значит, что в быту соблюдать устоявшиеся правила поведения менее важно.

**Деловой этикет** - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Деловой этикет предписывает, как нужно вести себя на работе, в контактах, касающихся ведения бизнеса, при встречах с партнерами и так далее. Причем несоблюдение принятых норм может значительно повредить имиджу человека, его карьере и успеху в делах.

Во многих странах этот вид этикета имеет очень давнюю историю и основывается на давно устоявшихся традициях, относящихся, например, к организации встреч на официальном уровне, ведению переговоров, участию в деловых приемах.

В России же традиции свободного предпринимательства и ведения бизнеса лишь совсем недавно возродились после их фактического отсутствия в советское время, в условиях плановой экономики. По сути дела они формируются заново, ведь существовавшие в дореволюционной России нормы делового общения в наши дни уже несколько устарели и не всегда пригодны. Именно поэтому, учитывая также современную тенденцию глобализации экономики и формирования единого мирового рынка, многие бизнесмены в нашей стране все чаще и чаще обращаются к международному деловому этикету. Ведь незнание или нарушение его правил может существенно повредить успеху бизнеса, в котором также участвуют зарубежные партнеры.

Существует также этикет поведения в высшей школе. Так, например, преподаватель и другие должностные лица обращаются к студентам «на Вы»; преподаватель заходит в аудиторию и здоровается со студентами, а те в знак приветствия молча встают; перед лекцией, как студенты, так и преподаватели отключают сотовые телефоны. При встрече профессорско-преподавательского состава первым здоровается младший по ученой степени или званию, а также мужчина с женщиной, но первыми подают руку для рукопожатия старший по ученой степени или женщина, и т.п. При прочих равных условиях первым здоровается тот, кто лучше воспитан.

1. **История этикета в Европе.**

Европа. Можно с уверенностью утверждать, что вопросы нравственности, воспитанности и приличного поведения волнуют человечество уже на протяжении многих тысяч лет.

* Первые правила того, что мы сегодня называем этикетом, зародились, видимо, еще до появления письменности и были зафиксированы в древнейших текстах в уже сформированном виде. Литературные памятники древнего Египта, Индии и Междуречья, созданные за много веков до нашей эры, содержат наставления, касающиеся того, каким должен быть человек, и как ему надлежит вести себя в общении с окружающими. В трудах античных философов и поэтов часто поднимались вопросы воспитания и нравственности, вежливого и уважительного отношения к людям. Об этом писали Гомер, Платон, Аристотель, Овидий и многие другие выдающиеся люди той эпохи. Поэтому можно сказать, что основы этикета, являющегося частью европейской культуры, начали формироваться именно тогда.
* С наступлением Средних веков многое было утеряно и забыто. Невежество и грубость нравов господствовали почти повсеместно, а «право сильного» долгое время оставалось лучшим аргументом в общении. Однако даже тогда находились люди, стремившиеся напомнить современникам о нравственности, необходимости вести себя, как подобает человеку, а не зверю. В первую очередь это были лица духовного сословия, которые, опираясь на непререкаемый авторитет церкви и Священного писания, в своих проповедях и трактатах призывали к доброте, скромности, человечности.
* С развитием общественной жизни и международных контактов появилась необходимость составления руководств по поведению. Первое из них, дошедшее до наших дней, принадлежит перу испанца Петруса Альфонса. Этот труд, появившийся в 1204 году, носил название «Дисциплина клерикалис» и адресовался духовным лицам.
* Однако страной, которая по праву может считаться родиной этикета, является все же Италия. Там внимание изящным манерам, правилам хорошего тона и поведения в обществе стало уделяться значительно раньше, чем в Англии, Франции или Германии, где вплоть до XV – XVI веков царили нравы, которые нельзя назвать иначе как варварскими.
* В Италии Эпохи Возрождения произошел возврат к наследию античности и его духовным ценностям, в том числе и нормам поведения. Первые руководства по этикету предназначались для придворных и аристократии, и поэтому хорошие манеры, учтивость и вежливость довольно долго оставались принадлежностью высших слоев общества. Так, при короле Франции Людовике XIV, любившем пышные торжества и роскошные банкеты, всем приглашенным на приемы во дворце раздавали небольшие карточки, на которых были указаны основные правила поведения в этой обстановке. Именно благодаря подобным мерам постепенно сложились предпосылки для появления в XVII – XVIII веках придворного этикета, многие правила из которого впоследствии перешли в современный дипломатический протокол.
* С наступлением Эпохи Просвещения этикет перестал быть достоянием избранных. Стали появляться и расходиться большими тиражами книги о культурном поведении в обществе. Хорошие манеры уже не были отличительным признаком аристократии, а начали цениться и в других слоях общества. И если требования придворного этикета со временем становились все более сложными и запутанными, то в средних слоях общества зародилось стремление к демократизации норм поведения, подчинения их актуальным жизненным требованиям и целесообразности. Именно эта тенденция и по сей день играет немаловажную роль в формировании норм этикета, принятых в странах современной Европы.

1. **Домашнее задание**: раскрыть историю развития этикета в России (конспект)

**(Для справок)**

История этикета в нашей стране уходит своими корнями в глубокую древность:

* Будучи в культурном отношении преемницей Византийской империи, Русь позаимствовала немало ценного из традиций и обычаев владык Константинополя, чей двор всегда отличался пышностью ритуалов и особой изысканностью манер.
* Как известно, важную роль в становлении русской культуры, в том числе и культуры поведения, сыграло принятие в X веке христианства. Богатейшее духовное наследие православия оказало огромное влияние на формирование норм нравственности.
* Иоанн Златоуст, константинопольский епископ, живший еще в IV веке. В его «Беседах на Евангелие...» можно найти немало вполне практических рекомендаций о том, как нужно вести себя в различных жизненных ситуациях. Лучшими человеческими качествами Златоуст считал доброту, скромность, терпимость и стремление к самосовершенствованию, причем их важность несомненна и в наше время. В трудах Иоанна Златоуста и других православных мыслителей почерпнули для себя немало важного и Ярослав Мудрый, и Владимир Мономах – умнейшие и образованнейшие люди Древней Руси, всегда отличавшиеся учтивостью и вежливостью в обращении, подавая этим пример другим. Следует упомянуть и о том, что в те времена грамотных в славянских землях было в сотни раз больше, чем в Европе, причем среди них были и женщины, наравне с мужчинами участвовавшие в общественной и культурной жизни.
* К сожалению, последовавшие за этим несколько веков татарского ига и феодальной раздробленности привели к упадку нравов и духовной жизни в целом. Она стала возрождаться лишь в XVI – XVII веках, когда с распространением книгопечатания стали появляться первые пособия, так или иначе касавшиеся вопросов этикета. К таковым можно отнести, например, «Домострой», в котором изложены также и правила того, как человек должен вести себя в повседневной жизни. Конечно, эти наставления содержат много патриархального, того, что кажется нам сегодня грубым и неприемлемым, особенно в вопросах семейных отношений. Однако эта книга все же сыграла очень важную роль в становлении культуры поведения в России.
* Приблизить нравы и обычаи общества к европейским попытался в начале XVIII века Петр I, немало попутешествовавший и повидавший. Именно поэтому он безжалостно боролся с любыми проявлениями «азиатчины», насаждая западные традиции, порой даже насильственными методами. Именно при Петре Великом, в 1717 году вышла в свет книга о хороших манерах под названием «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению». Этот труд был адресован в первую очередь молодежи и в доступной форме рассказывал о правилах поведения в обществе. Воспитанному дворянину полагалось, например, быть всегда вежливым и учтивым, знать иностранные языки, уметь красноречиво говорить, с почтением относиться к старшим и так далее.

В дальнейшем этикет в России претерпевал различные изменения, постепенно приближаясь к своему современному состоянию. На его развитие существенно повлияли социальные потрясения начала XX века:

- две революции, Первая Мировая и Гражданская войны.

- После 1917 года был период, когда этикет считался «выдумкой буржуазии», бессмысленным нагромождением нелепых правил, только осложняющих жизнь и поэтому совершенно ненужных.

Последствия этого культурного регресса отчасти ощутимы и сегодня. Именно поэтому можно сказать, что в настоящий момент правила этикета в России в очередной раз обновляются и претерпевают изменения. Однако это не касается основ культурного поведения в обществе, ведь вежливость не может устареть. А самый главный принцип, известный как «золотое правило нравственности», так же, как и много столетий назад гласит: «Поступай с людьми так, как хочешь, чтобы поступали с тобой».

**Тема: «Имидж и этикет»**

**Цель:** сформировать у учащихся представление об имидже, мотивировать к активному самопознанию и рефлексии.

**Задачи:**

1. Формировать способность находить ответы на проблемные вопросы.

2. Знакомство обучающихся с понятием «Имидж» и его составляющими.

**План занятий:**

1. Вопросы для обсуждения в начале урока: «Что такое имидж?»; «Определите, пожалуйста, соотношение понятий «мода» и «имидж»; «Имидж это врожденное или приобретенное качество?»

2. Теоретический материал: Определение понятия «имидж»

3. Составляющие имиджа: внешний облик, тактика общения.

4. Домашнее задание: & 1.1

1. **Вопросы для обсуждения в начале урока:**

* Что такое имидж?
* Определите, пожалуйста, соотношение понятий «мода» и «имидж».
* Имидж это врожденное или приобретенное качество?

**Определение понятия «имидж»**

В современном обществе функционирование малого, среднего и крупного бизнеса определяется не только тем, ЧТО и КАК делают конкретные предприниматели, но и тем, что думают о предпринимателях их соотечественники, как общественность относится к предпринимательской деятельности в целом. Именно поэтому создание позитивного имиджа конкретного делового человека и всей предпринимательской сферы в целом является одним из наиболее важных вопросов во всех развитых странах мира.

При равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-позитивное отношение, и наоборот, труднее принимают (и не редко отвергают позицию того человека, к которым испытывают эмоционально негативное отношение.

Под имиджем делового человека обычно понимают сформировавшийся образ, в котором выделяют ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих. Имидж складывается в ходе личных контактов человека, на основе мнений, высказываемых о нем окружающими.

**Составляющие имиджа**

Для привлекательного имиджа важно все: культура речи, манера одеваться, интерьер офиса. Никогда невежды и грубые люди не обладали магией обаяния. Индивиду, имеющему дурной вкус, трудно рассчитывать на благоприятное впечатление.

В связи с этим, можно сформулировать следующие основные компоненты имиджа делового человека:

1.Внешний облик (манера одеваться);

2.Тактика общения (умелая ориентация в конкретной ситуации, владение механизмами психологического воздействия и т.д.);

3.Деловой этикет и этика делового общения.

1. Внешний облик.

Необходимо помнить, что одежда отражает и подчеркивает индивидуальность, характеризует делового человека как личность. Внешний облик делового человека – это первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера костюм служит кодом, свидетельствующим о степени надежности, респектабельности и успеха в делах. Вместе с тем не нужно стараться подавлять партнеров богатством своего облика не стоит.

Требования к внешнему облику делового человека:

1. Единство стиля;

2. Соответствие стиля конкретной ситуации;

3. Разумная минимизация цветовой гаммы («правило трех цветов»);

4. Сопоставимость цветов в цветовой гамме;

5. Совместимость фактуры материала;

6. Сопоставимость характера рисунка в различных компонентах одежд соответствие качественного уровня аксессуаров (обуви, папки для бумаг, портфеля и т. п.) качеству основного костюма.

Необходимо отметить, что главное правило, которое нужно выполнять, подбирая деловой костюм во всех его компонентах – общее впечатление опрятности, аккуратности и даже некоторой педантичности в одежде. Это должно заставить его партнера думать, что он столь же аккуратен будет в делах. В последнее время такие аксессуары, как часы, очки, ручки, стали не столько «средствами производства» делового человека, сколько символами его благосостояния; однако они не должны отвлекать партнера от общего восприятия вашего облика как квалифицированного специалиста и приятного собеседника. Если талантливый мужчина может сделать карьеру, даже имея неудачный имидж, то для женщины это практически невозможно.

Ключевыми факторами, которые производят положительное впечатление на окружающих, являются:

* элегантная одежда;
* привлекательная прическа;
* тонкий макияж;
* впечатляющие аксессуары.

Женщина может пользоваться значительно большей свободой в выборе фасона одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина. В первую очередь здесь немаловажную роль играет цвет. У каждого человека свои особенности и собственный колорит.

Таким образом, внешний облик делового человека является наглядной многомерной информацией: об экономических возможностях, эстетическом вкусе, принадлежности к профессиональному слою, отношению к окружающим людям и т.д. Одежда является своеобразной визитной карточкой. Она оказывает психологическое воздействие на партнеров по общению, нередко предопределяя их отношение друг к другу.

1. **Тактика общения.**

Для имиджа делового человека очень важна тактика общения, к которой предъявляются следующие требования:

1. Необходимо обладать несколькими вариантами поведения в однотипной ситуации и уметь оперативно пользоваться ими.

2. В деловом общении не следует допускать какой-либо конфронтации, а тем более конфликта. Однако по принципиальным позициям, возможны споры и расхождения. Главное, чтобы противостояние не переросло в личную неприязнь.

3. Умело использовать механизмы психологического воздействия: привязанность, симпатия, доверие, уважение и манеры.

Привязанность, которая является результатом привыкания людей друг к другу. За годы совместной работы складываются добрые взаимоотношения, разрыв которых нередко бывает болезненным.

Симпатия – это эмоциональная расположенность, направленное влечение к кому-либо. В коллективе, в котором ярко проявляются симпатии, создается необычайно теплый психологический фон, а следовательно и комфортность отношений, где нет места конфликтам.

Доверие. Если привязанность и симпатия являются неосознанной (эмоциональной) ориентацией на кого-то, то доверие выступает как вера в конкретного человека (партнера) или в какие-то его качества. Доверие – это сгусток чувств и оценочного отношения (подсознательного и сознательного). Надежность отношений решающим образом зависит от баланса доверия, которое сложилось между партнерами.

Уважение – это добровольное признание личности занимаемого ею статуса. Претензия на уважение должна быть подкреплена наличием незаурядных данных у тог, кто его добивается.

Манеры делают человека таким, что он становится признаваемым людьми (партнерами). В манерах воссоздается образ (имидж) человека, зрительно проявляются те его качества, которые оцениваются людьми (позитивно или отрицательно). Манера общения есть не что иное, как визуально доступная информация к восприятию. Позитивные манеры способствуют достижению целей, поставленных перед собой.

В манерах общения велика роль любезностей и комплиментов. Однако их использование требует известного такта и чувства меры; при этом не допустимы лесть и тем более подхалимаж. Комплимент удовлетворяет важнейшую психологическую потребность человека в положительных эмоциях. Необходимо чувствовать своего партнера по общению и, умело сделанный ему комплимент, поможет вам расположить его к себе.

Таким образом, можно сказать, что требования, предъявляемые к тактике общения, вполне осмыслены и при умелом их использовании деловой человек всегда будет достигать поставленных перед собой целей. Однако необходимо помнить о том, что эти требования нельзя рассматривать изолированно друг от друга, отдавая предпочтение одному, игнорируя остальные.

**3. Домашнее задание: & 1.1**

**Тема: «Имидж и этикет: практическое занятие»**

**Цель:** сформировать умения выстраивать имидж, относительно имеющихся целей и задач.

**Задачи:**

1. Закрепление теоретического материала на практике.

2. Развитие коммуникативных, творческих способностей.

**План занятия.**

1. Рефлексия.

2. Теоретический материал: составляющие имиджа (деловой этикет и этика делового общения).

3. Практическое упражнение «Выборы короля леса»

4. Рефлексия.

**1. Рефлексия.**

**2. Деловой этикет и этика делового общения**

В вопросе формирования имиджа делового человека особое внимание придаётся подготовке персонала на предмет умения производить приятное впечатление на деловых партнёров и клиентов. Организуется специальная работа по освоению правил служебной этики и делового этикета, проведения брифингов и переговоров. В процессе такой работы нередки факты, когда фирмы обращаются к имиджмейкерам с просьбой создать «Кодекс профессиональной чести» сотрудников, провести серию практикумов, обучить технологиям протокольного общения. Но зачастую, кодексы профессионального поведения не раскрывают сути целостного образа делового человека. Из некоторых подобного рода документов можно заключить, что, по сути, представитель любой профессии должен быть честным, благородным, обходительным с коллегами, клиентами, конкурентами и партнерами и так далее. То есть вырисовывается какой-то неестественно идеальный образ, а ведь в определенных ситуациях деловому человеку необходимо обладать и проявлять какие-то иногда отрицательные свойства. Например, начальнице иногда необходимо быть стервозной для поддержания своего авторитета среди своих подчиненных, мужчина же в некоторых случаях неизбежно применяет грубость, без которой современное общество не может его себе представить.

Многие индивиды от природы обладают привлекательным имиджем, наделены обаянием. В значительной степени наше первоначальное впечатление о других людях складывается по их внешним данным. Однако отсутствие внешней привлекательности не должно мешать созданию благоприятного имиджа. Обаяние – это не столько визуальная привлекательность, сколько полнота доверия, душевная расположенность к людям.

**3. Упражнение «Выборы короля леса» 30 мин.**

**Цель:** закрепить на практике теоретический материал по теме «Имидж и этикет», развитие коммуникативных качеств обучающихся, развитие творческого потенциала.

**Стимульный материал**: 4 ватмана, краски, кисточки, карандаши на 4 группы участников.

**Содержание.** «Обучающиеся делятся на 4 группы, по 5-7 человек в группе. В каждой группе выбирается король. Короли групп подходят к ведущему и вытягивают бумажки с кандидатами на выборы короля леса: сова, волк, муравей, заяц. Обучающимся необходимо в течении 10-15 минут в группах пропиарить своего кандидата (создать позитивный имидж, в соответствии с теоретическим материалом изложенным на прошлом уроке; придумать лозунг; придумать вопросы другим кандидатам). После выполнения данного задания группы представляют своего кандидата в течении 2-3 минут и отвечают на вопросы других групп. После выступления всех кандидатов проходит тайное голосование, выявляется новый король Леса».

**4. Рефлексия.**

**Тема: «Визитные карточки»**

**Цель:** сформировать навыки создания визитных карточек.

**Задачи:**

1. Ознакомить с правилами составления визитных карточек;

2. Научить отличать виды карточек по определенным признакам;

3. Сформировать навык создания дизайна карточек.

**План занятия:**

1. Приветствие.

2. Знакомство с определением «визитная карточка» и историей возникновения.

3. Виды визитных карточек.

4. Требования, предъявляемые к визитным карточкам.

5. Порядок представлений и обмен визитными карточками.

6. Домашнее задание.

**1. Приветствие.**

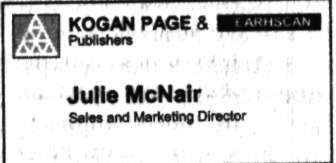
**2. Визитная карточка** — небольшой лист тонкого картона (или плотной бумаги высокого качества), на котором напечатаны основные сведения о ее владельце.

Впервые визитные карточки появились во Франции в XVII в., хотя нечто похожее существовало в Древнем Китае. В дореволюционной России визитные карточки были весьма распространены. Прежде всего, они были своеобразным свидетельством визита. Так, например, извещая о своем возвращении, принося благодарность и т.д., необходимо было являться с визитом лично, а в случае отсутствия хозяев оставлялась визитная карточка. Практичны и удобны были визитные карточки, имеющие на четырех углах начальные буквы обозначений различных случаев, которые могли быть причиной посещения.

В процессе развития визитных карточек как элементов делового общения определились две важнейшие их функции: представительская и использование в качестве письменного послания.

3. Известны следующие **виды визитных карточек**, выполняющих представительские функции.

**1.Картонка для специальных и представительских целей, на которой** указывают фамилию, имя, отчество, полное название фирмы, должность, но не проставляют координаты — адрес и телефон. Такую визитную карточку вручают при знакомстве. Отсутствие адреса и телефона указывает на то, что владелец карточки не намерен продолжать контакт с собеседником.



**2. Стандартная деловая карточка,на** которой указывают фамилию, имя, отчество, место работы, должность, служебный телефон, телефакс (телекс). Вручение такой карточки свидетельствует о намерении ее владельца установить тесные взаимосвязи с представленным ему лицом. Номер домашнего телефона на стандартной деловой карточке обычно указывают лишь представители творческих профессий, работающие большую часть времени в домашнем кабинете. Данный вид визитных карточек используется исключительно в служебной сфере.

**3.Карточка организации (фирмы),**на которой указывают адрес, телефон, телефакс (телекс). С такой карточкой отправляют поздравления, подарки, цветы, сувениры по случаю знаменательных дат. Наличие на карточке нескольких телефонов, номеров внутренней связи указывает на многочисленность ее персонала, а следовательно, свидетельствует о ее солидности.

**4. Визитные карточки для неофициального общения**,на которых указывают фамилию, имя, отчество, иногда — профессию, почетные и ученые звания, но не проставляют реквизиты, подчеркивающие официальный статус. Разновидностью визитных карточек для неофициального общения являются совместные карточки супругов или «семейные» карточки, на которых указывают фамилию, имена и отчества супругов (первым обычно пишется имя жены), а также домашний адрес и телефон. Такие карточки прикладывают к подаркам; которые преподносят от имени мужа и жены, оставляют при совместных неофициальных визитах.

4. В России распространены визитные карточки с двусторонним текстом: на русском языке с одной стороны и на иностранном, чаще всего английском, — с другой. Однако *предпочтительней отдельные комплекты с односторонними текстами на русском и иностранном языках.*

Размер и шрифт визитных карточек строго не регламентируются. Располагать текст на визитной карточке принято вдоль длинной стороны. При оформлении деловых карточек сложились определенные стандарты. Так, имя руководящего сотрудника фирмы печатается в центре карточки, должность — более мелким шрифтом под именем. Название, адрес фирмы помещаются в левом нижнем углу. Номер телефона, телефакса — в нижнем правом. На деловой карточке сотрудника, который не занимает руководящей должности, в центре печатается название и адрес фирмы, в нижнем левом углу его имя, отчество, фамилия. Внизу справа — номера телефона, телефакса. На карточке представителя государственного учреждения может быт изображен герб страны, а на карточке работника фирмы — фирменная эмблема. Наиболее распространенный размер визитной карточки — 9 х 5 см.

Значительные отклонения от этих размеров нежелательны — визитки большего размера не помещаются в стандартные визитницы (визит-карды) и специальные кармашки бумажников.

Визитные карточки печатаются на плотной мелованной бумаге. Классическим вариантом считается визитная карточка белого цвета со строгим черным шрифтом, хотя в настоящее время деловыми людьми, кроме дипломатов, при оформлении визитных карточек используются и другие цвета.

На визитных карточках могут быть и другие надписи, краткие со­ общения на родном или иностранном языке. В таких случаях текст пишется в третьем лице, подпись не ставится.

С визитной карточкой посылают цветы, подарки и т.п. Если *визитная карточка прилагается к подарку,* ее вкладывают в коробку с подарком или в букет цветов. Если цветы посылаются по случаю похорон, никакой приписки на карточке делать не следует.

*Визитная карточка иногда используется в качестве приглашения* на неофициальный прием (завтрак, ланч, коктейль и др.). В этом случае вверху пишут фамилию, имя и отчество приглашенного, а внизу — место, число и время проведения приема.

При изменении адреса новую визитную карточку вместе со старой отправляют по почте своим знакомым. Визитные карточки никогда не подписывают, дата на них не проставляется.

На визитных карточках, посылаемых в одном конверте нескольким лицам, работающим вместе в одном учреждении, фирме или посольстве, в верхнем левом углу каждой карточки карандашом или ручкой пишется фамилия лица, которому она адресована. В одном конверте на имя одного лица могут быть посланы визитные карточки от разных лиц.

Визитные карточки, завозимые владельцем непосредственно, загибаются с правой стороны (загнутый угол означает личное посещение); посылаемые визитные карточки не загибаются.

На визитные карточки ответ полагается давать визитной карточкой в течение 24 часов после их получения.

**5. Порядок представления**

*Обмен визитными карточками —* обязательный атрибут первой личной встречи с деловыми партнерами. При знакомстве первым визитную карточку вручает младший по должности старшему, при равенстве социальных статусов и в неофициальном общении младший по возрасту первым вручает визитную карточку старшему.

При деловой встрече с иностранными партнерами первыми визитные карточки вручают хозяева. Обмен визитными карточками ведется строго по ранжиру, начиная с самых высокопоставленных членов делегации.

При вручении визитной карточки произносят вслух свою фамилию, при получении — фамилию вручающего. Это делается во избежание неправильного произношения.

**6. Домашнее задание.**

Изготовить собственную визитную карточку (любого вида), соблюдая все необходимые требования.

**Тема «Правила сервировки стола.**

**Правила пользования столовыми приборами»**

**Цель:** Сформировать культуру поведения за столом и умение пользоваться столовыми приборами.

**Задачи:**

1. Знакомство с назначением столовых приборов.
2. Расширить представления старшеклассников о предметах сервировки праздничного стола.
3. Сформировать коммуникативные умения через групповую работу.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.

2. Правила сервировки стола.

3. Правила пользования столовыми приборами.

4. Разновидности столовых приборов.

5. Практическое упражнение «Сервировка стола».

6. Практическое упражнение «За ужином».

7. Рефлексия.

**1. Приветствие.**

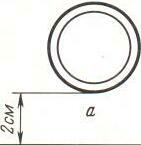
**2. Правила сервировки стола.**

**Скатерть** должна быть безупречно чистой и отглаженной. Желательно при этом, чтобы концы скатерти свисали равномерно со всех сторон примерно на 25—30 см: Каждый угол скатерти должен опускаться строго против ножек стола и закрывать их.

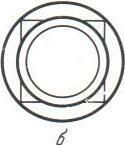
Итак, стол вы накрыли безупречно чистой и отглаженной скатертью.

**Тарелки**.

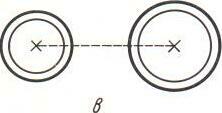
Теперь приступаете к расстановке тарелок. Строго против каждого стула ставят закусочную тарелку, следя за тем, чтобы расстояние от края стола до края тарелки составляло примерно 1,5—2 см



При сервировке стола по случаю особых торжеств вначале в качестве подставки ставят мелкие столовые тарелки, а на них — закусочные тарелки. Чтобы закусочная тарелка не скользила по мелкой столовой, советуем положить между ними салфетку.

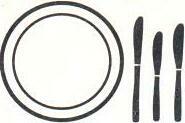


Затем на расстоянии 5—15 см слева от закусочных (или мелких столовых тарелок) ставят пирожковые тарелки, помня при этом, что их центр должен находиться на одной линии



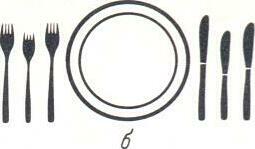
**Приборы.** Количество используемых ножей, вилок и ложек зависит от состава меню завтрака, обеда и ужина.

Справа от тарелок (закусочных или мелких столовых) раскладывают ножи в следующем порядке: ближе к тарелке — столовый нож, правее рядом с ним — рыбный нож и последним — закусочный нож. Все ножи должны быть обращены лезвием к тарелке (рис. 6, а). Если вы намерены подать гостям суп, то между закусочным и рыбным ножами нужно положить ложку (столовую или десертную в зависимости от того, какой суп вы приготовили) носиком вверх. Если рыбного блюда не будет, то ложку кладут между закусочным и столовым ножами.

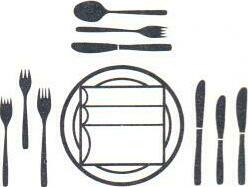


Слева от тарелок раскладывают соответствующие ножам вилки, причем зубцами вверх, — столовую, рыбную и закусочную.

Расстояние между тарелкой и приборами, а также между самими приборами должно быть примерно 0,5 см.

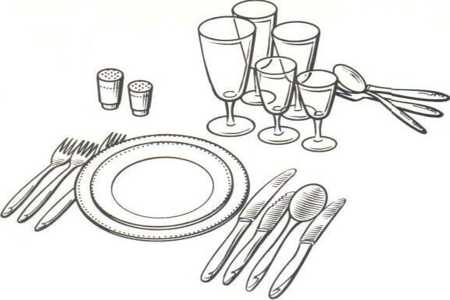


Десертные приборы раскладывают перед тарелкой (мелкой столовой или закусочной) в следующем порядке от тарелки к центру стола: нож, вилка, ложка. При этом нож и ложку кладут ручками вправо, а вилку — влево



Стекло (хрусталь). Издавна непременным атрибутом праздничного стола являются различные напитки. Для их употребления используют обычно стеклянную или хрустальную посуду, количество и ассортимент которой зависят от того, какие напитки вы намерены предложить своим гостям.

Если вы предполагаете подать только воду (минеральную или фруктовую) и пиво, то в центре за каждой тарелкой или правее ее, на линии пересечения верхнего края тарелки с концом первого ножа ставят фужер. Такую расстановку стекла или хрусталя в первом случае называют центровой, а во втором — правосторонней. Если вместо воды вы хотите подать квас или морс, то вместо фужера нужно поставить кружку, повернув ее ручкой вправо.



**3. Правила пользования столовыми приборами.**

В основе правил поведения за столом лежит соблюдение эстетических норм, удобство и целесообразность:

1. Так, не рекомендуется сидеть слишком далеко от края стола или слишком близко и класть локти на стол. Этим вы можете стеснить соседа. На стуле следует сидеть прямо, не нагибаясь над тарелкой. Если же вы слишком далеко откинетесь на спинку стула, то можете закапать костюм соусом. Не полагается тянуться через стол — положить блюдо на тарелку может официант.

2. Взяв салфетку, предназначенную для индивидуального пользования, нужно развернуть ее и положить на колени, чтобы предохранить костюм или платье от капель, брызг, крошек. После еды салфеткой можно вытереть концы пальцев, но для губ правильнее пользоваться собственным носовым платком. Закончив еду, салфетку, не складывая, кладут на стол.

3. Важно усвоить, что все приборы — ножи и ложки, — расположенные справа от тарелки, берут и держат во время еды правой рукой, а все те, что расположены слева, — левой рукой.

4. Также обращаются и с десертными приборами: расположенные ручками вправо берут правой рукой, ручками влево — левой рукой. Если стол сервирован по всем правилам, то по наличию столовых приборов можно узнать о количестве блюд, которые будут подаваться. Если имеется несколько вилок, есть начинают той, которая находится дальше от тарелки. По мере перемены блюд меняется и использование приборов.

5. Приборами пользуются в соответствии с их расположением - начиная с крайних и кончая теми, что находятся рядом с тарелкой.

6. Нож и вилку держат так, чтобы пальцы не касались лезвия или зубцов. Если вы время от времени перестаете пользоваться прибором, то кладите его только на край тарелки, но никак не на скатерть. Если вы воспользовались лишь вилкой, то нож должен опираться на правый край тарелки, где он меньше всего мешает.

7. Брать еду из общей посуды следует расположенными рядом с нею столовыми приборами — чаще всего это вилка или ложка. В этой ситуации необходимо быть предельно внимательными, с тем чтобы содержимое раскладочной ложки или вилки не уронить на стол.

8. Ложку следует держать в правой руке так, чтобы конец ручки ложки лежал основании указательного пальца, а начало ручки ложки — на среднем пальце. Большим пальцем при этом нужно слегка прижать ручку сверху к среднему пальцу а указательным — поддерживать ее сбоку.

9. В ложку набирают столько супа, чтобы он не стекал с краев, приближают ее ко рту боком и, наклонив, переливают суп в рот, ни в коем случае не прихлебывая из нее. Если суп горячий, не следует охлаждать его, помешивая ложкой. Необходимо подождать, пока он остынет до нужной температуры. Если в супе есть клецки, овощи и т.п., их разрезают ложкой.

10. Доедая остатки супа, тарелку наклоняют в направлении от себя. При этом, естественно, меняется и направление движения ложки. Когда суп съеден, ложку кладут в тарелку так, чтобы ее донышко касалось дна тарелки. Точно так же поступают, на время прекращая еду.

11. Нож держат всегда в правой руке так, чтобы конец его ручки упирался в ладонь правой руки; средним и большим пальцами нужно держаться за бока начала ручки, а указательный палец должен лежать на верхней поверхности начала ручки ножа. Этим пальцем прижимают ручку ножа вниз при отрезании нужного куска. Остальные пальцы должны быть несколько согнуты к ладони. Разумеется, не следует отставлять в сторону мизинец.

12. Вилку рекомендуется держать в левой руке зубцами вниз так, чтобы конец ее ручки слегка упирался в ладонь. Большим и средним пальцами нужно держать вилку за ребро ручки, а указательный палец — сверху, прижимая ручку вилки вниз. Остальные пальцы при этом слегка согнуты или прижаты к ладони.

13. Если подано блюдо, которое не надо резать, вилку держат в правой руке либо обращенной зубцами в тарелку, либо как ложку, набирая еду в ее изогнутую часть. Это смотрится не совсем изящно, но есть так удобнее.

14. Неправильно держать вилку или ложку слишком близко у рабочей части.

15. На практике приняты две манеры еды за столом: европейская, — когда нож находится все время в правой руке, а вилка — в левой, и американская, при которой вилка перекладывается из левой руки в правую после того, как отрезан кусочек или несколько кусочков мяса или птицы.

16. Мясо и другую пищу разрезают ножом всегда в направлении к себе, не нарезая сразу все кушанье на маленькие кусочки, а только по мере еды. Вилку при том держат в наклонном положении, так как при перпендикулярном положении вилка может скользнуть по тарелке, издав неприятный скрежет, а содержимое тем временем разлетится во все стороны. Поэтому следует с детства следить за тем, чтобы ребенок приучался правильно держать вилку и нож.

17. Если в трапезе наступает пауза (но застолье еще не закончено) прибор кладут на тарелку крест на крест - нож острием влево, вилку выпуклой частью вверх - таким образом, чтобы рукоятка ножа была расположена, как стрелка часов, указывающая на пять часов, а рукоятка вилки - на семь часов. Место скрещивания должно приходиться на зубцы вилки и треть ножа. Можно положить вилку и нож ручкой на стол, а другим концом на тарелку. По окончании еды оба прибора кладут на тарелку параллельно друг другу, их ручки "показывают на пять часов".

18. Вставая из-за стола, вовсе не следует складывать свою салфетку и естественно очень не прилично уезжать тотчас после обеда, всегда нужно подождать, по крайней мере, полчаса.

**4. Разновидности столовых приборов.**

Столовые приборы делятся на индивидуальные (основные) и общие (вспомогательные).

Индивидуальные приборы предназначены для приема блюд, общие - для раскладывания их. К индивидуальным приборам относятся закусочный, рыбный, столовый, десертный, фруктовый. Приборы, которые находятся справа от тарелки следует держать в правой руке, а те, что слева - в левой.

Закусочный прибор - вилка и нож. Он немного меньше размером, чем обычный столовый. Прибор подается к холодным блюдам и закускам всех видов и к некоторым горячим закускам - ветчине жаренной, блинам и др.

Рыбный прибор - вилка с четырьмя короткими зубцами и углублением для отделения костей и нож с коротким и широким лезвием в виде лопаточки - подается к горячим рыбным блюдам. Если нет рыбного ножа, то к горячему блюду из рыбы можно подавать рыбные или обычные столовые вилки.

Столовый прибор - вилка, нож и ложка - используется при сервировке стола для подачи первых и вторых блюд. Ложку и вилку используют также для раскладки блюд при отсутствии специального прибора.

Десертный прибор - состоит из ложки, вилки и ножа. По размеру вилка и нож несколько меньше закусочных, вилка с тремя зубцами. Как правило, приборы для десерта отличаются изяществом и оригинальностью. Десертные нож и вилку используют, когда на стол подают шарлотки, сладкие пироги и др. Десертную ложку подают к сладким блюдам, таким, как пудинг, мусс, ягоды с молоком, сливками, фрукты в сиропе.

Фруктовый прибор - состоит из вилки и ножа. Фруктовые приборы используют для сервировки, если к столу подают яблоки, груши, ананасы, апельсины, а также арбузы, дыни. К консервированным фруктам и фруктовым салатам достаточно одной вилки.

Для мороженого используется специальная плоская ложка в виде лопаточки с едва изогнутыми краями.

К чаю подается ложка (чайная), щипцы для сахара, нож и вилка для лимона. Нож используется для нарезки лимона, имеет зигзагообразное острие. Вилка маленькая, изящной формы с двумя зубцами.

К кофе подается ложка (кофейная), такая же, как и чайная, только поменьше размером.

К приборам общего пользования относят также ножи для разрезания торта, ложки-ситечки для процеживания чая, ложки для специй и др.

Приборы и посуду перед использованием необходимо протереть полотенцем. Подготовленные посуду и приборы до момента их использования необходимо расположить в удобном месте и закрыть салфеткой или полотенцем.

Требуют определенной подготовки и приборы для специй. Их необходимо протереть, солонку наполнить на 3/4 объема солью, перечницу - молотым перцем. Горчичницу заполняют незадолго до прихода гостей на 3/4 объема и вставляют ложечку.

**5. Практическое упражнение «Сервировка стола».**

Приглашаются двое желающих поучаствовать в упражнении. Перед участниками должен быть представлен полный набор для сервировки стола на две персоны. Старшеклассникам необходимо правильно сервировать стол для ужина исходя из меню. Возможный вариант меню: холодная закуска – зеленый салат, первое блюдо – суп-пюре, второе блюдо – отбивная с овощами, десерт – мороженное, напитки – минеральная вода, красное сухое вино.

**6**. **Практическое упражнение «За ужином».**

Приглашаются двое желающих поучаствовать в упражнении. Участникам необходимо проиграть ситуацию за ужином, исходя из сервировки стола и меню предыдущего упражнения. Роль официанта выполняет педагог.

**7. Рефлексия.**

**Тема «Основы целеполагания»**

**Цель:** Сформировать навыки постанови реально достижимых целей, способствовать формированию адекватной самооценки и уровня притязаний.

**Задачи:**

1. Изучить основные правила постановки целей;

2. Закрепить полученные знания на практических упражнениях.

3. Развитие уверенности в своих силах.

**Ход занятия.**

1. Приветствие.

2. Знакомство с правилами формулировки целей.

3. Практическое упражнение.

4. Рефлексия.

**1. Приветствие.**

**2. Правила формулировки целей.**

1. Позитивная формулировка.

Это правило означает, что в формулировке цели должна отсутствовать частица «Не». В соответствии с этим правилом, цели «Я не буду больше пить», «Я ни не разу не закурю», «Я не буду больше бояться» и пр. являются трудно достижимыми из-за особенностей нашего подсознания, которое плохо воспринимает операцию логического отрицания. Можно привести как минимум много подтверждения этому тезису - хотя бы неэффективность запретов при воспитании детей. Вспомните, как плохо слушаются дети, когда родители говорят: «Не балуйся!», «Не бегай!», «Не шуми!». Во первых, детское подсознание «прокидывает» эти частицы и слышит: «Балуйся! Бегай! Шали!». Во-вторых, они не получают при этом конструктивной и позитивной инструкции типа «Сиди спокойно» или «Говори тихо», которые гораздо легче понять и выполнить, чем запреты.

2. Принципиальная достижимость

Цели, которые вы ставите, должны быть принципиально достижимы. Во-первых, это касается их научной обоснованности (цель «Я хочу научиться летать» достижима, если иметь в виду самолет или дельтаплан, но не достижима, если иметь в виду способ полета птиц при помощи махания конечностями). Во-вторых, масштаб цели зависит от начальных ресурсов. Ниже мы поговорим о том, какие бывают ресурсы и как они могут заменить друг друга, а пока отметим, что ставить себе целью заработать миллион долларов за год, имея в кармане сотню – нереалистично. Вы должны или снизить планку, или увеличить срок, или найти принципиально новые способы достижения цели. С другой стороны не стоит сразу опускать руки, если вы пока ограничены в средствах. Имейте в виду, наши возможности – понятие динамическое – они расширяются с тренировкой и практикой. Возможности начинающего спортсмена и начинающего бизнесмена – одни, а по мере продвижения к цели они все больше увеличиваются.

3. Конкретность.

Речь идет скорее о способе формулировки, которая должна четко описывать ожидаемый конкретный результат. В этом плане цели «стать смелее», «разбогатеть», «выучить английский язык», и т. д. абстрактны, а посему принципиально недостижимы. Их необходимо конкретизировать (Хочу стать не просто смелее, а «смелым настолько, чтобы погладить незнакомую собаку» или «смелым настолько, чтобы я мог заговорить с понравившейся женщиной», или «смелым настолько, чтобы попросить у своего шефа прибавки в сто долларов»).

Точно также и цель – «Хочу купить машину» или «Хочу иметь свою фирму» не конкретны (полагаю, речь идет не о битом «Запорожце» или фирме по расклейке объявлений, но тогда о чем?). Более конкретными будут цели «Хочу купить себе автомашину «ВАЗ 2110» с инжекторным двигателем сиреневого цвета» или «Хочу быть владельцем фирмы, которая будет заниматься операциями с недвижимостью, офис которой будет иметь не менее 50 м2, и в которой будет работать как минимум три сотрудника кроме меня». И при этом не важно, что на данный момент у вас нет даже мотоцикла, или сами вы работаете помощником риэлтера за жалкие комиссионные. Была бы четкая цель и желание. Достижение ее – дело техники.

4. Возможность сенсорного подтверждения

Когда ваша цель конкретна, вы может очень точно воссоздать ее в своем воображении. Задайте себе ряд вопросов: «Как вы узнаете, что поставленная цель достигнута? Какими должны быть Ваши ощущения и чувства при этом? Что Вы при этом увидите, услышите, почувствуете?». Следует так тщательно и любовно описать каждую деталь вашей желаемой цели, чтобы у вас сформировалась глубокая и непоколебимая уверенность в неизбежном успехе. Тогда речь пойдет только о сроках и средствах.

5. Сроки достижения.

Есть такой прикол: один человек поспорил с другим на 1000 рублей, что выпьет ящик водки. После этого тот, кто спорил, выпил стакан и отодвинул бутылку.

– Ты проиграл, - заявил второй.

– Ничего подобного, - ответил первый. – Я завтра продолжу. Мы ведь сроки не обговаривали. За месяц, думаю, ящик я одолею.

Наше подсознание – существо хитрое и ленивое. Оно не любит торопиться. Оно будет искать любого удобного повода отложить работу до завтра, поэтому, заключая с ним контракт, оговорите сроки его выполнения.

6. Цель должна максимально зависеть от нас.

«Хочу, что б Маша меня полюбила».

«Хочу, чтобы начальник дал мне премию в размере 500 долларов».

«Хочу, чтобы мои сотрудники работали с энтузиазмом и не воровали»

Желания, в принципе, хорошие и понятные, но в такой формулировке их выполнение не зависит от желающего. Для того, чтобы подобные цели можно было достичь, их нужно переформулировать, задавая себе вопрос, «Каким я должен стать, чтобы…?» или «Что я должен сделать, чтобы….?»:

«Я хочу стать настолько богатым (или уверенным в себе), чтобы Маша меня полюбила».

«Я хочу принести нашей фирме такую прибыль, чтобы начальник дал мне премию в размере 500 долларов»».

«Хочу так организовать подбор и мотивацию персонала в своей фирме, чтобы сотрудникам было выгодно проявлять инициативу и невыгодно воровать».

В последнем случае вы должны понимать, что вы не можете управлять желаниями своих работников, но можете, во-первых, подобрать таких людей, которые больше отвечают вашим идеалам, во-вторых, создать мотивацию для тех или иных действий. В свою очередь для этого нужно найти подходящего специалиста по работе с персоналом.

7. Приемлемая цена.

Задайте себе ряд вопросов:

«В каком случае вы бы не хотели достичь этой цели?»

«Не будет ли цена за ее достижение слишком высокой?»

«Сколько своего времени, сил и денег вы согласны потратить на достижение этой цели?»

«Есть ли другие цели примерно такой же или меньшей цены, которые кажутся вам столь же привлекательными, но более дешевыми?»

8. Сохранение социальной экологии.

Как достижение этой цели повлияет на отношение с другими людьми? Существует много примеров, когда люди начинали совместное дело с другом или братом, а потом в результате конфликтов, связанных с разделом бизнеса, лишались близкого человека. Вы должны заранее решить, нужна ли вам такая победа? Вспомните легенду о царе по имени Мидас – он пожелал, чтобы все, к чему он прикасался, превращалось в золото. В результате он был обречен на адские муки, и страдал от голода и жажды – все, к чему он прикасался, в том числе еда, становилось золотом, но это его не радовало. Поэтому будьте осторожны в своих желаниях и пророчествах - нередко они сбываются!!!

Определяя социальную экологию, подумайте о возможных союзниках и противниках на своем пути. Кто еще стремится к той же цели? Кому выгодно ее достижение вами, а кто не заинтересован в этом? Как можно использовать других людей в своих интересах, как заинтересовать их?

9. Определение необходимых ресурсов.

«Обладаете ли вы ресурсами, необходимыми для достижения цели?»

«В чем именно Вы нуждаетесь?»

«Возможно ли теоретически получить эти ресурсы?»

«Как Вы собираетесь получить эти ресурсы?»

Ресурсы бывают внутренние и внешние. Для получения внешних ресурсов вам придется ввести в свои планы достижение вспомогательных целей.

10. Оценка масштаба

Если цель слишком масштабна, следует разбить ее на несколько менее крупных этапов. Если вы хотите иметь свой собственный торговый центр, а пока у вас только киоск, торгующий пивом и сигаретами, то промежуточными этапами будет несколько киосков, потом магазин, затем несколько магазинов, и лишь потом - торговый центр.

Бывает и наоборот, приходится связывать мелкую цель с более крупной. Например, вы хотите убрать рабочий стол, но вам лень это делать. Тогда вы можете спросить себя: «Что мне даст уборка стола?» Допустим, это позволит вам освободить пространство для какой-то важной работы, которая должна принести вам определенную сумму денег. Тогда вы должны представить себе, как вы потратите эти деньги, и сможете подпитаться энергией от этой более крупной цели, что поможет вам выполнить работу, ведущую к цели более мелкой.

**3. Практическое упражнение.**

Теперь проверьте свою стратегическую цель по всем этим критериям и внесите необходимые коррективы. Может быть, после уточнения цели Вы достигните ее быстрее и с меньшими усилиями.

**4. Рефлексия.**

**Тема «Психология делового общения»**

**Цель:** овладение культурой деловой речи и общения.

**Задачи:**

1. Сформировать логическую, речевую, невербальную, психологическую культуру общения.

2. сформировать навыки эффективного использования в процессе делового общения современных психотехнологий.

3. Выработка собственного стиля делового общения.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.

2. Теоретический материал (определение, виды общения).

3. Практическое упражнение.

4. Теоретический материал (факторы, мешающие правильному восприятию и оцениванию людей).

5. Домашнее задания.

**1. Приветствие.**

*Заберите у меня все, чем я обладаю.*

*Но оставьте мне мою речь.*

*И скоро я обрету все, что имел.*

*Даниэл Уэбстер*

Общение является основной составляющей труда таких специалистов, как менеджеры, юристы, психологи, бизнесмены, рекламисты и т.п. Поэтому владение общением, средствами вербальной и невербальной коммуникации необходимо для каждого делового человека.

К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час. Его величество Общение правит людьми, их жизнью, их развитием, их поведением, их познанием мира и самих себя как части этого мира. И всякая попытка осмыслить коммуникацию между людьми, понять, что ей мешает и что способствует, важна и оправдана, так как общение - это столп, стержень, основа существования человека.

2. Общение - процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией опытом, способностями и результатом деятельности.

Выделяют следующие виды общения:

1. «Контакт масок» - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности и т.д.) – набор выражений лиц, жестов, стандартных фраз, позволяющие скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемого, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. Деловое общение – учитываются особенности личности, характер, возраст, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

Кодекс делового общения:

* Принцип кооперативности – твой вклад должен быть таким, какого требует совместное принятое направление разговора.
* Принцип достаточности информации – говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент.
* Принцип качества информации – не ври.
* Принцип целесообразности – не отклоняйся от темы, сумей найти решение.
* Умей слушать и понять чужую мысль, учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела.

5. Духовное общение – межличностное общение (доверительно-неформальное) людей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, человек поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность интересы, убеждения, отношения к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакцию.

6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты и т.п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. Светское общение. Суть светского общения в его безпредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Кодекс светского общения:

* Вежливость, так – «соблюдай интересы другого».
* Одобрение, согласие – «не порицай другого», «избегай возражений».
* Симпатия – «будь доброжелателен, приветлив».

**3. Практическое упражнение.**

Участникам предлагается разбиться на пары, изучить приведенные ниже сравнения и объяснить друг другу, почему они правомочны, используя разные виды общения.

* *Творчество подобно приготовлению торта.*
* *Творчество подобно падению в грязь.*
* *Творчество подобно любви.*
* *Творчество подобно починке протекающего крана.*
* *Творчество подобно заточке топора.*

**4. Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:**

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивание другого человека.

2. Наличие уже сформировавшихся стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди. Например, имеют готовое суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.

4. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переноситься на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятное, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если обще впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно.

6. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке.

7. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнения о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

**5. Домашнее задание**

**Задание 1.**

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

**Задание 2**

Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Моя тревога \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с каждым днем.

Площадь засоленных почв \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с каждым годом.

*(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)*

**Тема «Психология делового общения. Практическое занятие»**

**Цель:** овладение культурой деловой речи и общения.

**Задачи:**

1. Закрепление теоретического материала на практике.

2. Формирование индивидуального имиджа.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.

2. Выполнение практических упражнений.

3. Рефлексия.

1. **Приветствие.**
2. **Выполнение упражнений.**

**Упражнение 1**

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий используя разные виды общения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фиаско | Статуя | Спираль |
| Океан | Ноготь | Финиш |
| Путешествие | Мостовая | Кнопка |
| Бумажник | Пальто | Вор |
| дыня | Фанера | Суфле |
| Сон | Харизма | Ковбой |
| Мотоцикл | Армия | Палка |
| Собака | Нос | Коробка |
| Преступление | Хоккей | Плод |

**Упражнение 2**

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

*1. Вода для корабля то же, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для бизнеса.*

*2. Цветок вызывает радость так же, как\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ гнев.*

*3. Кран для\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ то же, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для свободы.*

*4. Мой дом – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*5. Моя работа – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*6. Беспокойство – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*7. Правда – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*8. Власть – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*9. Успех – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*10. Счастье – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*11. Любовь – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*12. Идеалы – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*13. Размышление – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

*14. Жизнь – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.*

**Упражнение 3.**

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи (научный, официально-деловой, публицистический стиль, разговорная речь, художественная литература).

**Упражнение 4.**

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

***Эпизод первый: заключение трудового соглашения.***

*«Нужен мне работник:*

*Повар, конюх, плотник.*

*А где мне найти такого*

*Служителя не слишком дорогого?»*

*Балда говорит: «Буду служить тебе славно,*

*Усердно и очень исправно,*

*В год за три щелка тебе по лбу,*

*Есть же мне давай вареную полбу».*

*Призадумался поп,*

*Стал себе почесывать лоб.*

*Щелк щелку ведь рознь.*

*Да понадеялся он на русский авось.*

*Поп говорит Балде: «Ладно.*

*Не будет нам обоим накладно…»*

***Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.***

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

***Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.***

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Приема на работу».

1. **Рефлексия.**

**Тема «Как совладать со своими нервами»**

**Цель:** развитие навыков самоконтроля с опорой на внутренние резервы.

**Задачи:**

1. Познакомить учащихся с основными способами снижения тревоги в стрессовой ситуации.
2. Научить выпускников снимать напряжение простыми психологическими способами.
3. Повысить уверенность в себе, в своих силах

**Ход занятия:**

1. Приветствие.

2. Теоретический материл.

3. Практическое упражнение.

4. Домашнее задание.

5. Рефлексия.

**1. Приветствие.**

**2. Теоретический материал.**

При публичных выступлениях все в той или иной степени волнуются. Есть такая статистика, что у 4 из 10 людей страх публичного выступления сильнее страха смерти. У такого состояния есть свое название (Лалофобия).

Лалофобия – страх публичного выступления.

Страх публичного выступления обычно включает в себя различные компоненты:

1. Боязнь поставить себя в глупое положение.

2. страх предстать перед публикой

3. Страх подвергнуться критической оценки.

4. Страх испытать чувство унижения.

5. Страх забыть текст.

6. Страх проявить некомпетентность и боязнь глупых ошибок и т.п.

Возможно, вы продолжите этот перечень другими пунктами из собственной практики. Но независимо от длины этого списка у всех источников волнения один корень: БОЯЗНЬ ПОТЕРЯТЬ КОНТРОЛЬ.

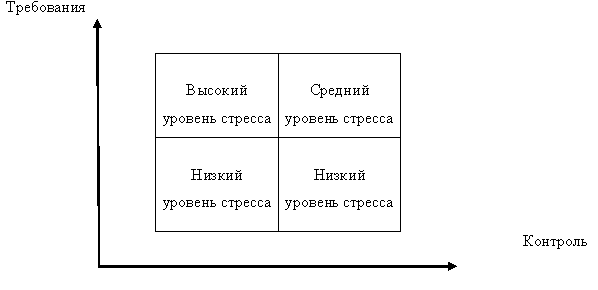


Рис.1. Рост уровня страха при потере контроля над ситуацией

До тех пор пока мы чувствуем, что держит ситуацию под контролем, препятствия стимулируют нас, а не вызывают страх. Однако по мере того, как предъявляемые к нам требования повышаются, а наша способность управлять событиями ослабляется, уровень стресса начинает повышаться.

Когда уровень требований и уровень контроля низки (нижняя левая ячейка) низок уровень стресса. Поскольку нас не волнует происходящее, мы не видим смысла расстраиваться из-за возможной неудачи. Точно также если уровень требований низок, а мы чувствуем, что управляем ситуацией, уровень стресса остается низки (нижняя правая ячейка).

По мере роста требований повышается уровень стресса (верхняя правая ячейка), до тех пор пока мы контролируем ситуацию уровень стресса остается умеренным и может положительно повлиять на эффективность наших действий.

Наиболее стрессовая ситуация возникает тогда, когда мы сталкиваемся с серьезным вызовом, но не способны управлять ходом событий (верхняя левая ячейка).

К признакам волнения при публичном выступлении можно отнести следующие симптомы:

1. Учащенное сердцебиение.

2. нервное дыхание.

3. Сухость во рту.

4. Неприятные ощущение в желудке, тошнота.

5. Обильное потоотделение.

6. Дрожь.

7. Неспособность логически мыслить и т.п.

Чем больше у вас опыта, тем больше уверенности вы будите чувствовать в отношении способности держать ситуацию под контролем и донести свои мысли до ситуации.

**3. Практическое упражнение.**

**4. Домашнее задание.**

Приготовить публичное выступление. Темы для выступления старшеклассники выбирают самостоятельно или из заданного списка.

Темы для выступления:

* Позитивное мышление.
* Средства борьбы с кризисом
* Что такое настоящая дружба
* Реализация творческих идей теория и практика.
* Развитие в Прибайкалье экологического туризма.
* Успех – это…
* Экзистенциальный кризис.
* Смертная казнь «за» и «против».
* Любовь как социальное явление.
* Юношеский конформизм.

**5. Рефлексия.**

**Тема «Начало и конец выступления»**

**Цель:** сформировать навыки публичного выступления.

**Задачи:**

1. Обучение приемам построения публичного выступления.
2. Отработать технологии начала и завершения публичных выступлений.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.

2. Шесть классических вступлений.

3. Шесть классических заключений.

4. Практическое упражнение.

5. Рефлексия.

**1. Приветствие.**

**2. Начало выступления, почему оно так важно?**

* Создает определенную атмосферу.
* Дает время слушателем сосредоточиться на Вас как на новом ораторе. Они привыкают к вашему тону, акценту, внешности.
* Вступление дает вам шанс войти в контакт со слушателями, почувствовать их настроение.
* Позволит вам определить необходимую громкость, ритм и скорость.

**ВАЖНО! Никогда не начинайте выступление с извинений за недостаточную подготовленность.**

**Шесть классических вступлений:**

1. Использование сенсационного факта.

2. Занимательная и имеющая отношения к предмету история. Эффективный и запоминающийся рассказ, если он непосредственно связан с вашим сообщением может послужить великолепным вступлением, предваряющий основную часть рассказа.

3. Яркий пример. Он может быть серьезным или шутливым, выраженным а форме метафоры или сравнения.

4. Комплимент. Все мы любим когда нас хвалят.

5. Конфронтационный вопрос. Неожиданный риторический вопрос заставляющий слушателей задуматься о предмете вашего выступления еще до того, как вы приступили к основной части.

6. Классическое шутливое начало. Данное начало может быть эффективным только в том случае если ваше выступление не очень серьезное.

Шутка, цитата, история должны быть:

* Связаны с вашим сообщением.
* Уместным в данных обстоятельствах.
* «Свежими».

**3. Шесть классических заключений:**

Если в конце даже самой интересной и убедительной речи, просто сесть на место, это создает у слушателей ощущение не завершенности, которое может испортить все выступление.

1. Неожиданное заключение. Удивить слушателей неожиданным выводом или комментарием.

2. Резюме – традиционное завершение. Ценность его заключается в том, что оно поможет запомнить содержание выступления.

3. Шутка.

4. Оптимистический или воодушевляющий призыв.

5. Призыв к действию. Это призыв идти и действовать, воплотить услышанное на докладе.

6. Комплимент на прощание.

**4. Практическое упражнение.**

На протяжении 10 минут старшеклассники должны преобразовать свой доклад в соответствии с полученной информацией о приемах начала и завершения выступлений. По окончанию работы желающие могут выступить с докладом.

**5. Рефлексия.**

**Тема «Барьеры в общении»**

**Цель:** расширить социальный опыт общения, способствовать самовыражению старшеклассников в большой группе людей, способствовать снятию барьеров.

**Задачи:**

1. Рассмотреть коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления;

2. Формирование умений создать психологически доброжелательную атмосферу общения.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.

2. Теоретический материал.

3. Выполнение практических упражнений.

4. Рефлексия.

**1. Приветствие.**

Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы:

* Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:
* Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
* Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
* Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
* Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
* Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
* Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**2. Теоретический материал**

*Единственный способ настраивать*

*людей на энергичную деятельность –*

*это общаться с ними.*

*Ли Якокка*

*Осуждают то, чего не понимают.*

*Квинтилиан*

Типичная ошибка в оценке процесса общения формулируется так: «Я сказал то, что хотел сказать, он понял то, что я сказал». Это иллюзия. На самом деле партнер понимает все, во-первых, по-другому, во-вторых, по-своему.

В деловом общении между партнерами могут возникать совершенно специфические барьеры. Причины их появления разные. Для того чтобы дело не дошло до стресса, нужно научиться предупреждать возникновение барьеров в общении, а если уж они возникли, успешно их преодолевать.

Рассмотрим основные барьеры, возникающие на пути к плодотворному общению.

**Барьеры взаимодействия.** *Мотивационный барьер* возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль. В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

*Барьер некомпетентности.* Некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Если партнер совсем не разбирается в проблеме, лучше вежливо «свернуть» разговор; если он владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою большую осведомленность.

*Этический барьер* возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам, а вот пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется.

У каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, окружения, профессии. Поэтому в деловом общении часто может возникать *барьер стилей общения.*

Содержание стиля общения составляют

* преобладающий мотив общения (взаимодействие, самоутверждение, эмоциональная поддержка собеседника и т.п.);
* отношение к другим людям (мягкость, доброжелательность, терпимость, жестокость, рационализм, эгоцентризм, предубежденность и т.п.);
* отношение к себе (самолюбование, признание своих недостатков, отстаивание «чести мундира», навязывание своего мнения и т.п.);
* характер воздействия на людей (давление, принуждение, манипуляция, сотрудничество, личный пример, невмешательство и т.п.).

Как же сделать так, чтобы стиль общения партнера не стал препятствием в общении с ним? Необходимо осознать, что стиль поведения человека – это проявление его глубинных сущностных характеристик, и. если это не мешает делу, его следует принимать, каким бы ни было наше отношение.

**Барьеры восприятия и понимания.** *Эстетический барьер* возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, и тем не менее, если этот контакт очень нужен, нельзя показывать, что нас что-то коробит.

Комфортному общению может препятствовать и *разное социальное положение партнеров,* особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством. Избавиться от такого отношения помогает следующая установка перед разговором: «Начальник такой же человек, как и я. Ему присущи все человеческие слабости. У меня нет причин для волнения. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю себя и свое дело, и он это почувствует».

*Барьер отрицательных эмоций* возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает не поднимая глаз и т.п., не спешите принимать это на свой счет: может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т.п. Необходимо, придя на встречу заранее, постараться узнать, какая обстановка на фирме, в каком настроении деловой партнер. Иногда бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, то надо в начале разговора помочь партнеру улучшить его эмоциональное состояние.

*Состояние здоровья человека, физическое или духовное*, также влияет на то, как человек общается. Наблюдательным людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.

*Психологическая защита,* выстраиваемая деловым партнером, - серьезный барьер общения. Осознав, что барьер в общении с неудобным сотрудником или партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.

*Барьер установки.* Ваш деловой партнер может обладать негативной установкой по отношению к вам или к фирме, представителем которой вы являетесь. Если вы столкнулись в барьером установки, лучше не пытаться переубеждать партнера. Спокойно отнеситесь к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

*Барьер двойника* заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от делового партнера такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но он ведь другой. Его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами и установками. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно развивать способности к децентрации.

**Коммуникативные барьеры.** *Семантический барьер* возникает тогда, когда деловые партнеры пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей. Причины возникновения этого барьеры различны. Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово вы использовали.

*Неумение выражать свои мысли (логический барьер)* очень мешает общению. Гельвеций говорил: «Требуется гораздо больше ума, чтобы передать свои идеи, чем чтобы иметь их… Это доказано тем, что существует много людей, которые считаются умными, но пишут очень плохие сочинения». Необходимо набраться терпения и использовать все свое умение слушать, задавать вопросы, чтобы получить от партнера необходимую информацию.

*Плохая техника речи (фонетический барьер)* очень мешает эффективному общению. Но если вы заинтересованы в контакте именно с этим партнером, придется приспосабливаться к его манере говорить и не показывать вида, что вы чем-то недовольны.

*Неумение слушать* проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова (подробнее см. Слушание в деловой коммуникации). Компенсировать неумение партнера слушать можно только своим искусством говорить.

*Барьер модальностей* возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации (подробнее см. Вербальные средства коммуникации). Знание того, что у каждого человека есть определенный приоритетный канал восприятия, делает нас терпимее, а умение его определять позволяет найти адекватный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффективным. Для того чтобы в коммуникации не возникал барьер модальностей, нужно передавать информацию в той модальности, в которой ее легче всего воспринимать партнеру, в той форме, в которой она ему понятна.

*Барьер характера* тоже создает сложности в общении. У каждого человека свой характер, но воспитанные люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками*.*

*Невежливость –* это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать партнера, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним. К сожалению, проявления невоспитанности нередки даже в деловой коммуникации. Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью. Бывают ситуации, когда вы вынуждены выслушать справедливое или несправедливое выражение возмущения. Помните, что ваша цель – сотрудничество, а не конфликт. Когда человек груб, возникает желание тотчас резко поставить его на место. Но это может привести к перебранке. Лучше ответить холодным и спокойным тоном. На многих это действует отрезвляюще.

Есть и другие способы успокоить возмущенного собеседника:

* *прием «чужая роль»:* если собеседник возмущается или кричит, попробуйте войти в его положение, посмотреть на ситуацию его глазами; стоит сказать человеку «Понимаю Вас» - и появляется возможность конструктивно повести разговор;
* *сочувственное отношение к партнеру*: помните, что признание правоты собеседника и сочувствие ему обычно гасят огонь возмущения;
* напряженную обстановку можно разрядить и *шуткой*, но она даст нужный эффект лишь тогда, когда вы уверены в том, что у вашего партнера есть чувство юмора;
* *прием отстранения:* можно ненавязчиво рассматривать кричащего, сосредоточившись на какой-нибудь мелочи в его костюме или прическе; можно размышлять о его возрасте, семейном положении, любимом занятии; полезно также анализировать речь: особенности произношения слов, богатство лексики, интонации, удачные речевые обороты, ошибки в произношении слов и построении фраз.

Эти приемы позволяют перенести неблагоприятное воздействие без стресса. Разрядившись и не заведя вас, партнер обычно чувствует себя неловко, а то и испытывает чувство вины. В таком состоянии он готов к продолжению контакта. И теперь все зависит от вашего желания общаться с этим человеком.

Чтобы не возникал барьер невежливости в общении с вами, будьте внимательны к партнеру с первой же минуты разговора.

**Как преодолеть барьеры в общении?** Прежде всего – вырабатывать чувство собственного достоинства, уверенность в себе. Помогает также умение видеть за каждым неадекватным поступком человека проявление его психологических особенностей, а может быть, и проблем.

Наши типичные ошибки:

* *неправильные ожидания в отношении партнера* (неправильные ожидания возникают в результате следующей ошибки: если мы знаем человека недостаточно, лишь какую-то его положительную или отрицательную черту, то нередко достраиваем его образ как положительный или отрицательный, а потом связываем свои ожидания с нами же созданным образом)*;*
* *нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем* (лучше сразу четко сформулировать свои ожидания, объяснить причины и т.д.)*;*
* *не улавливаем подтекст разговора* (часто мы не предполагаем, что партнер тоже может прямо не высказывать свои желания и истинное настроение)*;*
* *если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло* (причина же может быть совсем в другом; людей обычно огорчают и раздражают несправедливые обвинения в плохом отношении, получается, что мы сами и провоцируем конфликт)*;*
* *мы стараемся оправдать ожидания собеседника* (в общении с хорошим человеком это приводит к неестественности отношений, которая нередко обнаруживается в самый неподходящий момент; если же мы идем на поводу у манипулятора, последствия еще хуже.)*.*

Жизнь сталкивает нас с разными людьми. И очень редко дарит тех, в общении с которыми барьеры не возникают. Поэтому следует быть снисходительными к проявлениям некоммуникабельности и уметь делать общение бесконфликтным. Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

**3. Практические упражнения**

**Задание 1.**

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

**Задание 2**

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

**Задание 3**

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но…* .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

**4. Рефлексия.**

**Тема «Комплименты и критика в деловых коммуникациях»**

**Цель –** расширить социальный опыт общения, сформировать навыки эффективного общения.

**Задачи:**

1. Сформировать умения правильно произносить комплименты.

2. Сформировать умения конструктивной критики.

3. Сформировать умения создать психологическую доброжелательную атмосферу общения.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.
2. Теоретический материал (правила произношения комплиментов);
3. Теоретический материал (правила позитивной критики);
4. Приемы снижения негативных воздействия замечаний;
5. Практические упражнения для закрепления материала;
6. Рефлексия.
7. **Приветствие.**
8. **Теоретический материал (правила произношения комплиментов).**

*Виляя хвостом, собака добывает себе пропитание,*

*а лая, получает лишь побои.*

*Восточная мудрость*

Для успеха в деловой коммуникации следует помнить о том, что чем приятнее будет людям общаться, тем выше будет шанс удачно решить деловую проблему или заключить сделку. Показать деловым партнерам, что вы ими интересуетесь, позволяют ***комплименты***, то есть приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

Умение дать человеку возможность осознать собственную значимость помогает быстрее получить желаемое. Способность оценить чей-то труд, признать его полезность и незаменимость, сказать приятные слова человеку создает условия для эффективного взаимодействия.

***Зачем говорить комплименты?***

* человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности;
* благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность;
* возникает чувство удовлетворения;
* чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного);
* возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
* возникает притяжение к этому человеку.

Хваля деловых партнеров, мы помогаем им чувствовать себя значимыми в глазах других, создаем доброжелательную атмосферу делового контакта. Вызывая своими словами у партнера улыбку или приятное удивление, мы отвлекаемся от собственных проблем и поднимаем свое настроение. Наконец, чем больше комплиментов мы делаем людям, тем больше приятных слов возвращается к нам.

***Как правильно делать комплименты?***

А.Ю.Панасюк в книге «Управленческое общение. Практические советы» сформулировал правила, в которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на человека.

1. Без двусмысленности

*Комплимент должен отражать исключительно положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла. А вот здесь правило явно нарушено: «Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!».*

1. Без гипербол

*Положительное качество в комплименте должно иметь лишь небольшое преувеличение.*

1. Учитывая высокое мнение

*Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Если комплимент по значимости ниже уровня самооценки партнера, то для него такой комплимент является банальностью, и последствия могут быть отрицательными.*

1. Без претензий

*Партнер может не стремится к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы это положительное качество было выражено у него сильнее, чем есть, поэтому комплимент в адрес сильно проявляющегося такого качества может вызвать у него обиду.*

1. Без дидактики

*Это правило заключается в том, что комплимент должен только констатировать наличие данного качества, а не содержать рекомендаций или практических советов по его улучшению.*

1. Без «приправ»

*Например, «Руки у тебя золотые, а вот язык – враг твой» или «Мне очень импонирует ваша способность располагать людей к себе. Только вот если бы эту способность да в интересах дела». Такие «приправы» являются «ложкой дегтя» и снижают или вообще сводят на нет даже самый хороший комплимент.*

***Правила:***

* встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
* не делайте пауз;
* конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;
* желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Каждый человек стремится услышать о себе что-то определенное, потому что именно конкретность комплимента позволяет человеку почувствовать его правдивость и искренность. Кроме того, большинство людей думают, что человек, заметивший какие-то нюансы нашей личности и отметивший их с помощью комплимента, на самом деле проявляет к нам искренний интерес.

Когда, говоря комплименты, мы постоянно комментируем совершенно очевидные положительные качества, это производит меньшее впечатление, чем если бы мы замечали скрытые черты. Чем больше скрытых «мелочей»

замечают наши коллеги, партнеры по деловой коммуникации, тем более искренними кажутся их слова. Более того, делая такой искренний комплимент, мы не только помогаем человеку почувствовать наше уважение, но и сами понимаем, почему уважаем этого человека.

*Кстати*, комплимент оказывает положительное воздействие даже тогда, когда ваш партнер относится к вам с неприязнью. В рамках делового взаимодействия, делая комплимент ситуативно уместно и адекватно ожиданиям делового партнера, можно расположить его к себе, изменить негативную установку.

***Если комплименты говорят вам***

Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и научиться их правильно принимать. Как показывает практика делового взаимодействия, людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Большинство автоматически отвергают комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах. Во-первых, вы обижаете того, кто вам сказал приятные слова, во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку: вы принимаете положительную оценку и начинаете верить ей.

Следуйте простому правилу, отвечайте просто «Благодарю вас».

***Примеры комплиментов для делового взаимодействия***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Ситуация*** | ***Комплимент*** |
| Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено | Как вам удается так расположить к себе людей? |
| Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы | Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик! |
| В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам | Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает! |
| После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно | Всегда приятно иметь дело с таким партнером! |
| Когда беседа закончилась успешно | До чего же приятно взаимодействовать с таким интересным партнером! |
| Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза | Общаясь с вами, можно многому научиться! |
| Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией | Меня всегда поражает широта вашего кругозора! |
| Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада | Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность? |
| В ситуации, когда партнер легко мог «сорваться», но не сделал этого | Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищают! |

Комплимент имеет и культурную специфику. Так, очень странное впечатление на носителей иной культуры могут произвести некоторые комплименты женщинам. В Индии, например, можно польстить женщине, если сравнить ее с коровой, а ее походку – с походкой слона. Хороший комплимент японке – сравнение со змеей, татарке и башкирке – с пиявкой, олицетворяющей совершенство форм и движений. Обращение к женщине «Гусыня!» в русской культуре – оскорбление, а в Египте – ласковый комплимент.

1. **Теоретический материал (правила позитивной критики);**

**Критика в деловой коммуникации**

*Если бы мы не имели собственных недостатков,*

*нам не доставляло столько радости подмечать*

*промахи окружающих.*

*Ларошфуко*

*Прежде чем высказать кому-нибудь горькую правду,*

*помажь кончик своего языка медом.*

*Арабская пословица*

В деловой коммуникации критика «вплетена» в жизнь, поэтому важно корректно подходить к таким вопросам, как кто имеет право на критику, а кто – нет; о мере критики, о соотношении критики и дела; о зонах вне критики; о том, как осуществлять критику, не обидев критикуемого и не испортив с ним отношения.

Слово «критика» греческого происхождения и имеет несколько значений: а) обсуждение с целью дать оценку; б) отрицательное суждение с целью указания недостатков; в) проверка достоверности чего-либо.

**Позитивная критика** всегда *ситуативно уместна*, осуществляется *в присутствии объекта* критики. *Предметом критики являются дела и поступки*, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика *опирается только на конкретные факты и аргументы*. *Конечной целью* критики является *решение*, помогающее изменить ситуацию, *конкретные предложения* по устранению недостатков и снятию возникших проблем. *Цель критикующего* – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть *щадящей*!

Разрушительная критика по форме выражения монологична. Она не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, он заранее присвоил себе право быть правым.

Конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика. Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», но и сам процесс устранения этих недостатков.

***Как критиковать правильно?***

1. Создать доброжелательную атмосферу в начале разговора.

2. Высказать критические замечания.

3. Осуществить «обратную связь», то есть определить реакцию на критику:

а) реакция адекватная (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой);

б) реакция интрапунитивная (вовнутрь) – обида (нет контакта глаз, плечи опущены, закрытые жесты, т.д.) – необходимо снять обиду с помощью психологических приемов. Например, сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не займет много времени, затем использовать прием «авансированная похвала» - высказать уверенность в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями;

в) реакция экстрапунитивная (вовне) – агрессия (суженные зрачки, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед и т.д.) – целесообразно предложить критикуемому самому решить, принимать ли высказанные пожелания или отвергать.

4. Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «уверен, вы с этим отлично справитесь».

***Советы критикующему***

Автор книги «Преуспевать с радостью» Н.Энкельман говорит о том, что большинство людей, которые при деловом взаимодействии предпочитают критику, обладают негативными чертами характера.

Ведь если у человека открытые, положительные установки, то любое сообщение или событие он сначала воспримет нейтрально и попытается выделить в них положительные и отрицательные стороны, поразмышляет над ними и постарается найти решение, не связанное с критикой. Как показывает реальная практика делового взаимодействия, успехи при использовании критики невелики. Более того, отрицательный эффект иногда гораздо выше, чем положительный:

* плохое настроение у критикуемого;
* появление у критикуемого потребности защищаться;
* бесполезные споры и оправдания;
* появление враждебных отношений;
* упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего;
* состояние неуверенности, безразличия у критикуемого;
* желание «свести счеты»;
* появление страха перед дальнейшей критикой;
* чувство оскорбленного самолюбия у критикуемого.

Все это подтверждает мысль о том, что необходимы серьезные размышления перед вступлением на путь критики. Но если без критики не обойтись, воспользуйтесь некоторыми практическими советами:

1. прежде чем приступить к критике, постарайтесь выяснить, нельзя ли исправить дело без критики;

2. постарайтесь предельно четко определить цели критики: что и как конкретно должно измениться;

3. до начала критики важно выяснить позицию критикуемого по сути негативного события;

4. помните, что обязательные условия успеха критического анализа деятельности работника – это знание его способа восприятия и выбор соответствующей формы критического воздействия;

5. прежде чем высказывать критическое замечание, выслушайте до конца позицию критикуемого;

6. не оглупляйте действия и высказывания критикуемого для того, что разнести его «в пух и прах»;

7. критика должна обладать достаточным эмоциональным накалом, но одновременно она не должна превращать сотрудников в непримиримых врагов;

8. не критикуйте в общих словах, без точного указания ошибки;

9. нельзя использовать понятия или речевые формы, оскорбляющие достоинство человека;

10. критикуйте доброжелательно;

11. не повторяйте критические замечания в адрес человека, исправившего ошибку;

12. будьте предельно корректны, когда критикуете неприятных вам людей;

13. критикуя подчиненных, не подавляйте в них чувство самостоятельности;

14. помните, что при произнесении критических высказываний человека можно оскорбить не только словами, поза, жесты, мимика часто не менее выразительны;

15. не копите замечания для публичного разноса;

будьте самокритичны;

17. руководствуйтесь принципом уместности критики по отношению к конкретным людям (начинающий работник, новый партнер, депрессивное состояние, т.д.)

**Позитивные установки на восприятие критики**

* Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше.
* Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.
* Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.
* Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбои в работе.
* Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

1. **Приемы снижения негативного воздействия замечаний**

Замечания имеют много общего с критикой потому, что они, так же как и критика, акцентируют отрицательные стороны высказываний. С другой стороны, замечания имеют и положительные моменты, так как показывают, что оппонент вас внимательно слушал, интересуется вашей проблемой, размышляет о деле, проверяет вашу аргументацию и все тщательно обдумывает. Поэтому замечания, высказанные вам в ходе деловой коммуникации, не следует рассматривать как препятствия на пути взаимодействия. Просто необходимо овладеть техникой нейтрализации замечаний при защите своих мнений и убеждений. Рассмотрим некоторые приемы, позволяющие снизить негативное воздействие замечаний:

1. ссылки на чужой опыт и высказывания

*(выясните с помощью наводящих вопросов, кто для вашего собеседника является авторитетом в обсуждаемой области, и в ходе делового общения сошлитесь именно на его опыт или высказывания для подтверждения своей точки зрения)*;

1. «сжатие» нескольких замечаний

*(как показывает опыт деловой коммуникации, целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а, объединив их вместе, ответить на них одной фразой)*;

1. одобрение плюс уничтожение

*(если вам сделаны объективные замечания в корректной форме, то можно снизить их значимость сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительную аргументацию, подтвердить свое прежнее высказывание)*;

1. перефразирование

*(создавая новую речевую конструкцию, вы повторяете слова партнера, смягчая его замечание и нейтрализуя его смысл)*;

«эластичная оборона»

*(если вас засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и, в случае возвращения партнера к критике, помнить, что она уже утратила свою актуальность )*;

6. принятие замечания

*(не следует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе)*;

7. сравнение

*(используя вместо прямого ответа сравнения из знакомой партнеру области знаний можно легко нейтрализовать высказанное замечание)*;

8. метод опроса

*(вместо ответа на критические замечания, ставьте перед партнером вопросы, отвечая на которые, он сам даст ответы на свои замечания)*;

9. упреждение

*(для смягчения замечания партнера вы включаете замечание в текст своей речи, упреждая возможность критики, и, когда это необходимо, отвечаете на него)*;

10. отсрочка

*(так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее…»)*.

1. **Упражнения к теме «Комплименты и критика в деловой коммуникации»**

**Задание 1**

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

**Задание 2**

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя,* я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

**Задания для самостоятельной работы**

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

**Задание 3**

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

**Ситуация 1**

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

**Ситуация 2**

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

**Ситуация 3**

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

**Ситуация 4**

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

**Ситуация 5**

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

**Ситуация 7**

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

**Ситуация 8**

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

1. **Рефлексия.**

**Тема «Характеристика манипуляций в общении»**

**Цель –** сформировать представления у старшеклассников о манипуляциях и способах защиты.

**Задачи:**

1. Рассмотреть основные понятия темы: «манипуляции», «манипуляторы», «жертва»;
2. Сформировать навыки распознания манипуляций и защиты от них.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.
2. Теоретический материал:

* Виды манипуляций.
* Способы защиты от манипуляций.

1. Рефлексия.
2. **Приветствие.**
3. **Теоретический материал.**

*Что случится, если мы возьмем нашу жизнь в собственные руки?*

*Произойдет нечто ужасно: нам некого будет винить за нее.*

*Эрика Джонг*

В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса.

***Манипуляции*** – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют ***манипулятором***.

Конечно, в жизни встречаются ситуации, когда по каким-то причинам приходится скрывать свою цель и мы вынуждены искать обходные пути. Допуская возможность разовой манипуляции, игры, цель которой – избежать затруднительного положения, американский психолог Э.Шостром резко осуждает манипулирование как основной стиль общения. Постоянное манипулирование опасно тем, что приводит к разрушению личности человека, основные душевные силы которого направлены на управление другими. А объекту манипулирования его положение невыносимо из-за чувства подавления личности, роли игрушки в чьих-то руках. По мнению Э.Шострома, существуют различные виды манипуляторов:

1. активные манипуляторы (эти люди не в силах положиться на себя, им лучше сделать ответственным за все другого человека, того, кем можно управлять и кого можно контролировать; некоторые манипуляторы, желая или не находя любви окружающих, пытаются добиться власти над другими людьми силой хитрого ума);

2. пассивные манипуляторы (некоторые люди настолько бояться заслужить чье-то неодобрение, что стараются угодить всем, или же когда им не хватает сил справиться с жизненными трудностями, человеку удобнее занять пассивную позицию «Делайте со мной, что хотите!»);

3. соревнующиеся манипуляторы (такие люди воспринимают жизнь как постоянный турнир, а себе отводят роль бойца; для них важна постоянная битва, деловые партнеры рассматриваются как соперники или враги, реальные или потенциальные);

4. безразличные манипуляторы (эти люди играют в безразличие и индифферентность; стараются устраниться от контактов).

Знание основных причин манипулирования и стратегической линии поведения манипуляторов позволяет не только распознавать их среди окружающих, но и предвидеть их поступки и, следовательно, избежать участи их жертв.

|  |  |
| --- | --- |
| **Способы манипуляции** | **Способы защиты** |
| 1. **Навязывание роли**. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает…» | **Отказ от роли**  К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать…» |
| 2. **Вас делают другом.** Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете….вот спасибо…я думаю., вы не откажетесь…» | Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков |
| 3. **Доброжелатель.** Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать | Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек |
| 4. **«Дружим против общего врага».** Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям | Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?» |
| 5. **Вас делают соратником по общему делу.** Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь | Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным |
| 6. **Туманные намеки.** Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около | Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?» |
| 7. **Берет измором.** Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите | **«Заезженная пластинка»**  Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать» |

Можно выделить приемы, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности. Вот они:

* не закончив одного дела, напрашиваются на какое-либо другое;
* стараются доказать руководителю, что в задании не было указаний на то, что сейчас требуется;
* заявляют, что некоторое время назад начальник говорил совсем обратное;
* заявляют, что у них мало прав для выполнения этого задания;
* заявляют, что им «не помогают»; это дает возможность уклоняться от ответственности;
* доказывают, что поручаемое задание не входит в их обязанности и что этим должен заниматься кто-нибудь другой;
* стараются всегда быть обиженными – можно будет оправдаться тем, что в такой обстановке невозможно работать;
* заявляют, что поручаемая им работа им не по плечу («я не могу все знать», «я не профессор»);
* обвиняют начальника в том, что его никогда нельзя понять или с ним невозможно работать;
* берут задания без указания срока их выполнения; потом трудно будет обвинить их в срыве и невыполнении задания;
* используют выражения типа «первый раз слышу», «звонил, не дозвонился», «заходил, но вас не было», «искал, но не нашел», «а мне никто не говорил», «а почему я?», «не слышал», «не знаю», «я ему сказал, но он не сделал» и т.д.

1. **Рефлексия.**

**Тема «Манипуляции в общении. Практическое занятие»**

**Цель –** отработка умений противостоять манипуляциям.

**Задачи:**

1. Раскрыть основы манипуляций с позиции трансактного анализа;
2. Закрепить навыки противостояния манипуляциям с помощью упражнений.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.
2. Рассмотрение структуры личности по Эрику Берну;
3. Рассмотрение видов манипуляций по трансактному анализу.
4. Упражнения для закрепления навыков противостояния манипуляциям.
5. Рефлексия.
6. **Приветствие.**
7. **Рассмотрение структуры личности по Эрику Берну**.

В деловых контактах с разными партнерами мы ведем себя по-разному. Американский психолог Эрик Берн разработал модель эго-состояний, в соответствии с которой каждый поступок человека продиктован логикой одного из трех состояний сознания: Родитель, Взрослый или Ребенок. Все три характеристики тесно связаны между собой и принадлежат каждому человеку. Без Родителя человек должен был бы каждый раз заново осваивать вековой опыт. Роль Взрослого позволяет трезво оценивать действительность, контролировать поведение и действия Родителя и Ребенка. Ребенок – источник многих радостей, положительных чувств, постоянного ощущения новизны и поиска. Отклонение в поведении человека появляется тогда, когда при взаимодействии с другими людьми одно из этих состояний доминирует.

1. **Рассмотрение видов манипуляций по трансактному анализу.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Родитель** | **Ребенок** | **Взрослый** |
| **Общее поведение** | 1. Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное.  2. Доброе, ободряющее,  признательное, озабоченное, сочувствующее, помогающее, сверхзаботливое | 1. Не заботясь о реакции окружающих, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, мечтательное.  2. Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое,  требующее одобрения, впадающее в отчаяние, скромное, неуверенное, жалующееся, придерживающееся правил.  3. Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своенравное, непослушное, агрессивное | Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, задавая открытые вопросы задумываясь. |
| **Типичные фразы** | 1. «Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь», «Сколько тебе говорить одно и то же!», «Я не позволю так с собой обращаться!», «Прекрати это сейчас же!».  2. «Не ломай себе голову!», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Тебе это не по силам», «Я могу вас понять», «Иди, я сделаю за тебя» | 1. «Я хочу», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!, «Мне без разницы», «Так тебе и надо».  2. «Я не верю в свои силы» «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я попробую», «Я хотел только…», «Почему всегда я?».  3. «Я этого не хочу», «Оставьте меня в покое», «Проклятье!» | Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Высказывания: возможно, вероятно, по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, др. все, что допускает возможность дискуссии |
| **Интонация, манера говорить** | 1. Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, цинично, саркастически, с нажимом.  2. Тепло, успокаивающе, сочувственно | 1. Громко, быстро, захлебываясь, печально.  2. Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, подавленно, нудно, жалуясь, покорно.  3. Гневно, громко, упрямо, угрюмо | Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко |
| **Жесты** | 1. Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены. 2.Поглаживание по голове | 1. Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность.  2. Опущенные плечи, склоненная голова, стоит навытяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил.  3. Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова | Корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед |

1. **Упражнения к теме «Манипуляции в общении»**

**Задание 1**

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

а) молодая симпатичная девушка;

б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;

в) сурового вида старуха;

г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

**Задание 2**

Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

**Задание 3**

Разыграйте ситуацию *«Опоздание»:*

а) на встречу с другом;

б) на свидание;

в) домой после обещанного срока возвращения;

г) на деловую встречу;

д) на встречу с потенциальным работодателем.

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

**Задание 4**

***Разыгрываемая ситуация.*** У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

***Условия игры.*** Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

***Задания участникам игры.***

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

**5. Рефлексия.**

**Тема «Основы невербального общения»**

**Цель –** расширить социальный опыт общения, сформировать навыки невербального общения.

**Задачи:**

1. Формирование понимания важности невербальной стороны общения.

2. Научить по невербальным проявлениям собеседника понимать его состояние, степень доверия партнёру.

3.Овладение первичными навыками невербального общения.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.
2. Теоретический материал (характеристика невербальных средств общения);
3. Упражнения для развития навыков невербального общения.
4. Рефлексия.
5. **Приветствие.**
6. **Теоретический материал (характеристика невербальных средств общения);**

*Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют.*

*Восточная мудрость*

В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:

* слова,
* интонация,
* тембр голоса,
* жесты, пластика,
* энергетический импульс.

Первые три традиционно относятся к компетенции лингвистики, четвертая – к невербальной коммуникации, пятая – к экстрасенсорике.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Почему?

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

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа **невербальных средств:**

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

Язык – это знаковая система сознательного, она реализует в речи то, что вы осознанно собираетесь в ней реализовать. А знаковая система НВК – семиотика бессознательного, она реализует те мотивы, которые находятся в бессознательном. Очень часто знаковая система НВК противоречит реальной речи.

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

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

**Глаза** являются самыми мощными знаками НВК:

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

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

1. Как он на вас смотрит?

2. Долго ли он смотрит?

3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

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

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

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

***Обратите внимание,*** если

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

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

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

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

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

**3. Упражнения к теме «Невербальные средства коммуникации»**

**Задание 1**

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

**Задание 2**

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

**Задание 3**

Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях.

|  |
| --- |
| Ри.1. |
| Рис.2. |
| Рис.3. |
| Рис.4. |
| Рис.5. |
| Рис.6. |
| Рис.7. |

1. **Рефлексия.**

**Тема «Этикет телефонного общения. Если звонят вам. Если звоните вы»**

**Цель –** знакомство с особенностями этики деловой беседы по телефону.

**Задачи:**

1. Формирование культуры общения по телефону.

2. Развивать умение вести дискуссию, владеть основами культуры диалога.

3. Изучение основных правил общения по телефону.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.
2. Теоретический материал (правила общения по телефону в ситуациях если звоните Вы и если звонят Вам).
3. Упражнения для закрепления материала.
4. Рефлексия.
5. **Приветствие.**
6. **Теоретический материал (правила общения по телефону в ситуациях если звоните Вы и если звонят Вам).**

Сегодня общение по телефону стало неотъемлемой частью жизни каждого человека. Находитесь ли вы дома или на улице, но у вас всегда под рукой будет телефон. А уж на работе без телефона просто не обойтись. Вспомните, сколько раз на дню вам звонят или вы дозваниваетесь, чтобы уточнить или получить нужную информацию. И при каждом деловом звонке вам приходится соблюдать **телефонный этикет**.

Деловое общение по телефону — это целая наука, постигать которую приходится с первого дня вашей работы. Порой очень трудно перестроить себя с привычных фраз, которые вы употребляете при разговоре по телефону для решения личных вопросов. А теперь появляются различные правила телефонного этикета, которые вам никогда нельзя забывать. При этом есть **правила этикета, которые предписаны тем, кто звонит, и тому, кому звонят**.

**Если звоните вы**

Итак, вам надо сделать деловой звонок, чтобы узнать определенную информацию. В этом случае, когда вам ответят, **уточните, дозвонились ли вы туда, куда хотели**. Часто компании разрабатывают определенное приветствие для всех звонящих, из которого вы узнаете, куда дозвонились и кто вам ответил. После получения этой информации вам надо кратко представиться и описать ситуацию, почему вы звоните.

Часто бывает так, что человек просил вас перезвонить, **но на момент вашего звонка сотрудника нет на месте**. В этом случае телефонный этикет обязывает вас не бросать трубку и не выяснять у другого человека суть вопроса, а спросить, когда будет нужный вам сотрудник и в какое время удобнее всего будет позвонить.

Иногда разговор по телефону может затянуться надолго. Если вы предполагаете именно такой исход, **не лишним будет поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для разговора**. Даже если ваш собеседник может вам уделить достаточно времени, не затягивайте разговор, ведь общение по телефону — это обмен информацией, поэтому говорите кратко, но информативно.

**Завершать разговор также должны вы**. Сейчас вам надо постараться оставить о себе хорошее впечатление, поэтому к словам прощания добавьте фразу «Надеюсь, что наши контакты будут полезны!».

**Если звонят вам**

А теперь следует рассмотреть правила делового общения по телефону, если звонят вам. В этом случае телефонный этикет предписывает вам не сразу же бросаться к телефону, а **снять трубку после 2-3 звонка**. Затягивать также сильно не стоит. Перед тем как снимете трубку, соберитесь, улыбнитесь и только после этого можете приветствовать собеседника.

В качестве приветствия психологи не рекомендует использовать слово «Здравствуйте», так как в нем очень много согласных звуков. Также нельзя использовать в качестве приветствия такие слова, как «Алло» и «Слушаю», так как это признак неуважения к собеседнику. **Приветствуйте человека, который вам звонит, словами «Добрый день!»**. Заметьте, что использовать приветствия «Доброе утро» или «Добрый вечер» также нельзя, так как рабочим считается именно день.

После приветствия **назовите вашу должность и представьтесь**. Если вам не назвали причину звонка, то вам надо постараться ее выяснить. Если вы не выясните причину звонка до начала самого разговора, то в этом случае продолжать контакт будет неуместно.

Так как человек, который звонит вам, надеется на то, что его звонку уделят должное внимание, всегда **во время разговора с собеседником поддерживайте его такими репликами «Да», «Совершенно верно», «Понимаю...»** и т. д.

Всегда **контролируйте свой голос и темп речи**. Телефонный этикет точно обозначает скорость речи: 120-150 слов в минуту. Именно такой темп принят для проведения [телефонных переговоров](http://strana-sovetov.com/career/6005-delovye-peregovory-po-telefonu.html). Приветствовать собеседника и называть себя нужно немного медленнее. Также старайтесь всегда отвечать бодрым голосом, даже если вы сильно устали. Человеку на другом конце провода всегда намного приятнее говорить с собеседником, который показывает живой интерес к разговору.

По правилам телефонного этикета разговор должен заканчивать тот, кто звонит. Но если вы чувствуете, что разговор слишком сильно затянулся, к тому же, он уходит в сторону, то **постарайтесь закончить беседу, направив ее в нужное русло**. Для этого вы можете воспользоваться фразой, например, «Думаю, основные детали мы выяснили...».

И запомните, что во время делового разговора по телефону вы не должны подрывать доверие клиента к компании, поэтому **не употребляйте фраз с отрицательной конструкцией**. Так, вместо фразы «Я не знаю» употребите фразу «Мне надо уточнить информацию по этому вопросу». Нельзя напрямую отказывать человеку, который вам звонит, поэтому не говорите «Мы не можем сделать этого для вас». Вместо этой фразы скажите «В настоящее время для нас это будет довольно затруднительно, но...».

Всегда поддерживайте хороший имидж компании, ведь именно для этого и был разработан телефонный этикет. Учитесь правильно говорить с клиентами, следите за вашей речью, чтобы **число желающих общаться с вами только увеличивалось**.

1. **Упражнения к теме «Этикет телефонного общения»**

**Задание 1**

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

**Задание 2**

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

* расположить к себе клиента;
* убедить его сделать заказ.

**Задание 3**

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

**Задание 4**

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

**Задание 5**

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

**Задание 6**

Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

1. **Рефлексия.**

**Тема «Этикетные правила при трудоустройстве на работу. Написание резюме»**

**Цель –** формирование навыков поведения в ситуации трудоустройства и поиска работы.

**Задачи:**

1. Формирование общей культуры общения.

2. Изучение основных правил при устройстве на работу.

3. Изучение правил написания резюме.

4. Способствовать формированию позитивного имиджа.

**Ход занятия:**

1. Приветствие.
2. Упражнение «Написание резюме».
3. Проигрывание ситуации собеседования.
4. Рефлексия.
5. **Приветствие.**
6. **Упражнения на тему «Написание резюме»**

***Резюме: особенности составления и презентации***

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в об-ратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

**РЕЗЮМЕ**

***Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»***

**05.02.2005**

**Ф.И.О.:** Калинин Александр Сергеевич

**Адрес:** ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900

**Телефон:** (8634) 272645

**Дата и место рождения:** 20 июля 1980 года, г. Томск

**Гражданство:** Российская Федерация

**Семейное положение:** женат, детей нет

**Образование:**

*2002* – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».

*1997-2002* – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».

*1987–1997 –* средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.

**Опыт работы:**

*С 2000 по настоящее время -* секретарь-референт фирмы «Алекс+».

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

*С 1998 по 2000 гг.* – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

**Дополнительные сведения:** Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

А.С.Калинин *Подпись*

**3. Проигрывание ситуации собеседования.**

**Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?**

1. Расскажите немного о себе.

*При ответе на этот вопрос обращают внимание на следующее:*

 *отвечающий формально излагает биографические данные или сразу выкладывает «козыри», подчеркивая свое желание и возможность занять эту должность;*

 *излагает только главное, то есть говорит о своей квалификации, опыте, ответственности, заинтересованности, трудолюбии и порядочности или приводит не относящиеся к делу факты;*

 *говорит кратко, точно, ясно или долго мямлит и плохо выражает свои мысли;*

 *держится и говорит спокойно, уверенно или неуверен в себе.*

2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?

*Если кандидат говорит о том, что жизнь трудна, очень много проблем, большинство из которых неразрешимы, что люди злы и недоброжелательны, что в жизни мало радостей и все решает судьба, случай и другие люди, но не он сам – значит перед вами человек пассивный, неуверенный в себе, не доверяющий другим, пессимистично настроенный и несчастливый, типичный неудачник.*

*Если же кандидат высказывается о жизни позитивно, то перед вами человек, занимающий активную жизненную позицию, нацеленный на успех, готовый взять на себя ответственность.*

3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?

*Плохо, если кандидат отвечает расхожими фразами «Меня привлекают перспективы роста, интересная работа, солидная организация…» Кандидат*

*должен привести серьезные и конкретные доводы: желание применить свою квалификацию и опыт там, где они могут дать наибольшую отдачу и будут по достоинству оценены, привлекательность работы в сильной команде профессионалов.*

4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?

*При ответе кандидат должен продемонстрировать свое умение убеждать, подчеркивая свои преимущества. Плохо, если кандидат и на этот вопрос отвечает слабыми аргументами и приводит свои формальные биографические характеристики.*

5. Каковы ваши сильные стороны?

*Кандидат должен подчеркнуть в первую очередь те качества, которые требуются для данной работы, и привести убедительные подтверждения на конкретных фактах. Но часто отвечающие приводят штампы «Я общительный, аккуратный, исполнительный» и т.п. Необходимо уточнить, в чем проявляется его общительность, аккуратность, исполнительность, какова его манера выслушивать клиента, чего он достиг благодаря своим сильным качествам.*

6. Каковы ваши слабые стороны?

*От умного кандидата вы вряд ли услышите покаяние в грехах и длинный перечень его недостатков. Он постарается повернуть ответ так, чтобы еще больше увеличить свои шансы. Например, скажет: «Многие считают меня трудоголиком» или «Не умею отдыхать», «Слишком требователен к себе и к другим».*

7. Почему вы ушли с предыдущей работы?

*Плохо, если причиной ухода был конфликт, если кандидат ругает порядки на предыдущем месте работы и своего бывшего руководителя. Уход с работы из-за конфликта является бегством от трудностей, признанием собственного поражения, накладывающим отпечаток на самооценку личности. Негативное отношение к людям, привычка конфликтовать с сотрудниками, а особенно с руководством, является устойчивой характеристикой личности и обязательно проявится в той или иной форме на новой работе.*

*Хороший специалист подчеркнет то позитивное, что было в его предыдущей работе и взаимоотношениях с людьми, и назовет такие достойные причины, как желание более интересной (высокооплачиваемой, дающей возможности профессионального роста) работы и стремление максимально полно реализовать свои возможности.*

8. Получали ли вы другие предложения о работе?

*Авторитет кандидата повысится, если он расскажет о других приглашениях на работу, но отметит особую заинтересованность в работе именно в этой фирме.*

9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки, постоянный разъезды)?

10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?

*Многие безынициативные люди, не планирующие свою карьеру и жизнь, ответят, что не представляют себе таких дальних перспектив. А человек, нацеленный на личный успех, с готовностью расскажет о своем планируемом профессиональном росте, а, возможно, и жизненных целях.*

11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?

*Хорошо, если кандидат покажет свою инициативность, знакомство с ситуацией нововведений. Плохо, если состояние дел знает не слишком хорошо, но стремится все переделать по-своему.*

12. Какие рекомендации можете представить?

*Кандидат должен с готовностью предоставить телефоны и адреса бывших сослуживцев и руководителей. Утаивание подобной информации сразу обнаружит отсутствие положительных рекомендаций или неопытность кандидата.*

13. На какую зарплату вы рассчитываете?

*Хороший специалист всегда знает себе цену и рассчитывает на высокую зарплату. Пусть лучше кандидат завысит ожидаемую оплату своего труда, чем занизит ее. Если предлагаемая зарплата не устраивает кандидата, а вам кажется, что он ТОТ, можно перечислить имеющиеся льготы: премии, льготы по оплаты коммунальных услуг, бесплатное повышение квалификации и другие проявления заботе о сотрудниках.*

**4. Рефлексия.**

**Примерный перечень рекомендуемых докладов и рефератов**

|  |
| --- |
| 1. История развития этикета в России. |
| 2. Этика и этикет делового общения. |
| 3. Психология делового общения. |
| 4. Функции общения. |
| 5. Стили общения в деловой коммуникации. |
| 6. Типы, приемы передачи информации в деловой коммуникации. |
| 7. Активное слушание в деловом общении. |
| 8. Эмпатическое слушание в деловом общении. |
| 9. Деловое общение: спор.  10. Мир прекрасного искусство моды.  11. Мораль. Этические воззрения средневековья.  12. Национальные особенности этики.  13. Правила вербальной и невербальной обратной связи во время деловой беседы.  14. Правила поведения в полемике.  15. Правила поведения в театре на концерте в кино.  16. Правила японского (американского, китайского…) этикета.  17. Сравнительный анализ делового этикета в различных странах.  18. Стиль и оформление служебных документов. |

**Список литературы, рекомендованный для учащихся**

1. Алёхина И.В. Имидж и этикет делового человека. – М.: Изд-во «ЭНН», 2001.

3. Дунцова К.Г., Станкович Г.П. Этикет за столом. – М.: Экономика, 2005 г.

5. Лихачёва Л.С. Этикет деловой женщины, или Практика непринуждённого поведения. Екатеринбург: У – Фактория, 2010 г.

6. Кузнецов И.Н., Деловой этикет. Деловое общение. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005 г.

7. Лощинская В.М. Этикет и сервировка стола. – М.: Махаон, 2001.

8. Льюис Д., Тренинг межличностного общения. Самоучитель по виртуозной коммуникации. - Эксмо-Пресс, 2008 г.

9. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М., 2001 г.

10. Поддубская Л.Р. Этикет от А до Я. – М.: Народное образование, 2003.

11. Подопригора М.Г. [Деловая этика](http://www.aup.ru/books/m243/)**:** Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012.

12. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М., 2002 г.

13. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? Двенадцать уроков по психотехнологии проникновения в подсознание собеседника. – М., 2004 г.

14. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., 2008 г.

15. Скаженик Е.Н. [Практикум по деловому общению](http://www.aup.ru/books/m96/): Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2009 г.

16. Технология: Учебник для учащихся 10 класса общеобразовательной школы / Под редакцией В.Д Симоненко. – М.: Вентана – Графф, 2002 г.

**Список литературы, рекомендованный для педагогов**

1. Аверкин В.Н. Путёвка в жизнь: Образование, профессия, карьера: Учебн.-справ. Пособие 9, 10 кл. общеобразоват. учреждений / В.Н. Аверкин, О.М. Зайченко. – М.: Просвещение, 2005.

2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. – Ростов-на-Дону, 2004 г.

3. Громова Л.А. Этика управления: Учебно-методическое пособие – СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007.

4. Кузнецов И.Н. Технология делового общения. – Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2010.

5. Скаженик Е.Н.[Практикум по деловому общению](http://www.aup.ru/books/m96/): Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2009.

6. Цыренова А.А. Учебно-методическое пособие к проведение ролевой игры «Переговоры» Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2006.

7. Чернышева М.А. Этика деловых отношений. - М., 2005 г.

8. Фионова Л.Р. [Этика делового общения. Учебное пособие.](http://www.aup.ru/books/m1319/)  Пенза 2010.

**Список используемой литературы**

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М., 2004.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. -М., 1988.
3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2010.
4. Бардиер Г.Л. Бизнес-психология. – М., 2008.
5. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейшнз». – СПб., 2011.
6. Булыгина А.А. Этика делового общения. Курс лекций. - Новосибирск, 1995. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. – Ростов-на-Дону, 1995.
7. Вюст О.Я. Этика делового общения. Учебное пособие. - Владивосток, 1995.
8. Дауни М. Эффективный коучинг: Уроки тренера коучей. – М., 2005.
9. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. - М., 1990.
10. Зеленкова И.Л., Беляева Е.В. Этика. Учебное пособие и практикум. – Минск, 2005.
11. Кравченко Ю.Б. Материал для размышлений на нравственно-психологические темы. Учебно-методическое пособие. - Хабаровск., 1997
12. Мальханова И.А. Деловое общение. – М., 2004.
13. Мицич П. Как проводить деловые беседы. - М., 2001.
14. Мосеев Р.Н. Международные этические нормы и психология делового общения. - М.: «Институт практической психологии», Воронеж, 2007.
15. Правила этикета. Краткий справочник. - М.,2012.
16. Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995.
17. Резчиков Е.А. Этика делового общения. Учебное пособие. - М.,2003.
18. Современная энциклопедия. Мода и стиль. – М., 2002.
19. Сухарев В.А. Этика и психология делового человека. - М., 2004.
20. Хороший тон: сборник правил и советов на все случаи жизни. - М., 2009.
21. Честара Джон. Деловой этикет: паблик рилейшнз для всех и для каждого. - М., 2009.
22. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск, 2005.
23. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. М., 2010.