**Задание для обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

УВАЖАЕМЫЕ студенты!

. 1) ПЕРВЫЙ вариант выполнения заданий:

Запишите посередине листа Ф.И. число, № урока, тему урока.

Ответьте на вопросы. Сфотографируйте и вышлите на почту (внизу).

2) ВТОРОЙ вариант выполнения заданий:

В документе *в формате MS Word .*

Запишите посередине листа Ф.И. число, № урока, тему урока.

Ответьте на вопросы и вышлите на почту (внизу)

Документ подпишите: № 6 Иванов И.

С уважением, Людмила Ивановна

**Дата** 18.01.21

Группа Пр - 19

Учебная дисциплина

**Основы культуры профессионального общения** **(ОКПО**)

Тема занятия. **Основные закономерности процесса общения**.

Форма урока. Практическое занятие № 6

Содержание занятия.

**Задания**

1. **Запишите тему урока. Основные закономерности процесса общения**.

**ПОВТОРИТЕ:**

**Запишите ответы:**

**1.**  *Способность пользоваться языком слов – это ….*

**2.** В вербальном общении основным средством общения является …..

3. Продолжите **«Комбо**» - это ….

**2. Запишите. Практическая работа**

**Задание**1**. ТЕСТ « Определите уровень своей общительности» (тест В.Ф. Ряховского**).

**Ответьте на вопросы ТЕСТА**.

**Варианты ответов: да, нет, иногда.**

*Опросник:*

* 1. Выбивает ли вас ожидание какой-либо встречи из колеи?
* 2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо мероприятии?
* 3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
* 4. Вам предлагают выехать в другой город на студенческую конференцию. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы этого избежать?
* 5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с окружающими людьми?
* 6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратился к вам с просьбой или вопросом?
* 7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
* 8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
* 9. В столовой вам подали недоброкачественное блюдо, промолчите ли вы?
* 10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
* 11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, кинотеатре, библиотеке)?
* 12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
* 13. У вас есть собственные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и чужих мнений на этот счет вы не приемлете, это так?
* 14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
* 15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме?
* 16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

**Оценка ответов: «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0** баллов.

**Полученные баллы суммируются**.

* 30-32 **балла.**Вы явно необщительны. Близким вам людям нелегко, вам трудно работать в команде. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.
* 25-29 **баллов.**Вы замкнуты, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Необходимость новых контактов выводит вас из равновесия. Однако бывает, что при сильной увлеченности вы раскрываетесь и становитесь общительным. Стоит только захотеть.
* 19-24 **балла.**Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой. В ваших высказываниях много сарказма. Однако эти недостатки исправимы.
* 14-18 **баллов.**Вы общительны. Уверенно вступаете в контакт с другими людьми. Тактичный собеседник.
* 9-13 **баллов.**Вы весьма общительны, любопытны, любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми, любите бывать в центре внимания. Вам недостает усидчивости, терпения и решительности, когда сталкиваетесь с серьезными проблемами.
* 4-8 **баллов.**Вы, должно быть, «рубаха-парень». Всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас хандру. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.
* 3 **балла и менее.**Ваша общительность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, не имеющие к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых не компетентны. Бываете вспыльчивы и обидчивы. Окружающим людям трудно с вами. Вам надо поработать над собой и своим характером. Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям.
* **ОТВЕТЬТЕ: запишите свои баллы и первое предложение.**

**Задание 2.  « РАЗГОВОР». Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора**, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь.

**Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы**

( у себя на листе, в тетрадь записывать не надо).

***Способы начала разговора***

**А. Начало разговора зависит от:**

> собеседника, если он первый с вами заговорил;

> ситуации, если она требует от вас активности;

> цели, если она предусматривает совместное действие.

**Б. Начало разговора зависит от**:

> вашего желания общаться с этим человеком;

> вашего настроения вне зависимости от ситуации;

> вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

***Поддержание разговора***

**А. Для поддержания разговора вы**:

> искренне интересуетесь мнением собеседника;

> задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;

> внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

**Б. Для поддержания разговора вы**:

> рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;

> делитесь своими проблемами;

> рассказываете о своих увлечениях, интересах.

***Завершение разговора***

**А. Завершая разговор, вы:**

> отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;

> ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;

> будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

**Б. Завершая разговор, вы:**

> являетесь инициатором его прекращения;

> прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;

> можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

**Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А**, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

**Если ваши ответы совпадали с вариантами Б,**то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

**ОТВЕТЬТЕ: запишите какой вариант у ВАС выявился.**

**ЗАДАНИЕ 3.** ПРОЧИТАЙТЕ текст**. «Универсальные этические и психологические нормы и принципы общения».**

## Принципы речевого этикета

Деловая риторика предусматривает использование следующих **принципов речевого воздействия**: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Рассмотрим кратко каждый из них.

**Доступность.** Этот принцип заложен во **взвешенности** содержания речи, учете культурно-образовательного уровня аудитории слушате­лей, а также их производственного и жизненного опыта. В основном, люди рассчитывают на то, что им хочется услышать. Поэтому следует заранее установить социальный состав слушателей, на которых пред­стоит обратить внимание в общении. Например, служащие, руководи­тели, рабочие, женщины, научные работники, студенческая молодежь, пенсионеры и т.д. Здесь полезен прием доступности содержания речи, использования еще не всем известной информации с точки зрения ори­гинальности и новизны, достоверности приводимых фактов, сочетания разнохарактерных сведений.

**Ассоциативность***.*Данный принцип означает **вызов сопереживания** .и совместных размышлений, достигаемый обращением к рациональ­ной и эмоциональной памяти сидящих в аудитории. Здесь уместны известные приемы аналогии, ссылки на похожие прецеденты, образ­ность высказываний. Специальным рядом приемов в зависимости от специфики выступлений может быть музыка, живопись, поэзия, ви­деофильмы, слайды, фильмы, компьютерные анимации.

**Сенсорность.** Здесь акцент делается на **чувствительность и разно­сторонность** **человеческих ощущений**, эффективное воздействие на психику людей и активизацию процесса усвоения информации. Это достигается умелым применением исторических примеров, звука, света, рисунков, графических моделей в коммуникационном обще­нии с аудиторией.

**Экспрессивность.** Предполагает **эмоциональную напряженность речи**, актерского мастерства, наличие лекторского «куража» за счет использования выразительности мимики, жестов), позы выступающего, динамики речи и других видов невербальных коммуникаций. Такая изнутри идущая раскрытость оратора должна свидетельствовать о его полной самоотдаче. Конкретные формы экспрессивности - выражение радости или грусти, сострадания и сопереживания, тихая и громкая речь, использование иронии и юмора, хороших анекдотов и др.

**Интенсивность***.*Как принцип **речевого воздействия** характеризует темы подачи информации, степень подвижности выступающего во время общения. Многие люди испытывают нужду в дифференциро­ванном темпе изложения и усвоения услышанного, т.к. монотонная спокойная речь усыпляет и быстро надоедает. Необходимо учитывать темперамент людей, их готовность к принятию определенного вида информации, личную заинтересованность в ней. Так, деловое краткое выступление на Совете директоров акционерного общества, доклад об итогах хозяйственной деятельности на собрании трудового коллектива и яркое публичное выступление на митинге различаются по темпу и интенсивности. Важно как умение вписаться в настроение аудитории, так и умение предложить приемлемый темп усвоения информации, особенно для рабочих, пенсионеров, молодых студентов.

**ОТВЕТЬТЕ.**

**1. Запишите принципы речевого этикета (прмер):**

**а) доступность – взвешенность …. и т. д..**

**ЗАДАНИЕ 4.** ПРОЧИТАЙТЕ текст. Запишите ответы.

.

**Принципы этики делового общения** – это обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

Можно выделить **шесть** основных этических принципов делового поведения.

**1. Пунктуальность** (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 % к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы. Нарушение этого принципа рассматривается как неуважение к принимающему лицу, что может повлиять на ход последующего разговора.

**2. Конфиденциальность** (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Не следует и пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

**3. Любезность**, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

**4. Внимание** к окружающим (думайте о других, а не только о себе) должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.

Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

**5. Внешний** облик (одевайтесь как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, т. е. одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

**6. Грамотность** (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов; даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Указанные принципы в той или иной степени присутствуют и признаются справедливыми в различных деловых культурах. **Фундаментальными принципами в деловом мире являются: ответственность, уважение человеческого достоинства и интересов тех, кто участвует в бизнесе.**

**Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности, и гармонизация интересов.**

**Помните, что**:

 В морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей.

Когда идет речь об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов».

Когда речь идет о своих промахах, следует поступать наоборот.

 В морали следует хвалить других, а претензии предъявлять к себе.

Нравственное отношение окружающих к нам зависит в конечном счете только от нас самих.

 Когда речь идет о практическом утверждении **норм морали**, основной императив поведения: «**начни с себя».**

Особое внимание следует обратить на **золотое правило этики общения: «Относитесь к другим так, как вы** **хотели бы, чтобы относились к вам**». В отрицательной форме в формулировке Конфуция оно гласит: «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим».

Это правило применимо и к деловому общению, но по отношению к отдельным его **видам: «сверху – вниз» (руководитель – подчиненный), «снизу – вверх**» **(подчиненный – руководитель**), «по горизонтали» (сотрудник – сотрудник) требует **конкретизации**.

**ЭТО интересно**.

**Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого.**

**Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы**.

ОТВЕТЬТЕ:

а) запишите понятие « Принципы этики делового общения»;

б) запишите золотое правило общения;

в) запишите императив поведения.

**Форма отчета**. Отчет по заданию вышлите в *документе в формате MS Word,*

в тетради выполните и вышлите фото.

**Срок** выполнения задания **18.01.21.**

**Получатель отчета**. *Выполните задания и отправьте*

*на*  электронную почту **lik1506 @ yandex.ru**

**с указанием Ф.И. группы, урок № 6.**