

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

### **ЗАДАНИЕ 1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера.**

#### **Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?**

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

### **ЗАДАНИЕ 2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия».**

#### **Какую роль играет в общении умение слушать?**

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

### **ЗАДАНИЕ 3. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?**

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

### **ЗАДАНИЕ 4. Тест «Ваш стиль и способности к общению»**

**Цель методики** – расширить и углубить знания самой личности об уровне и характере своих коммуникативно-лидерских способностей, выявить наиболее сильные и слабые стороны. По доминированию тех или иных признаков можно выявить стиль общения в процессе ведения дискуссий и переговоров, свои способности к деятельности руководителя.

#### **Инструкция:**

*1. Ниже перечислены качества личности, которые вам присущи в большей или меньшей степени. Оцените их по трехбалльной шкале:*

-3 балла – присущи в большей степени;

-2 балла – присущи;

-1 балл – присущи в меньшей степени.

1. 1 Способность настоять на своем

1.2 Независимость и оригинальность суждений

1.3 Способность выступить с докладом, сообщением

1.4 Способность вести дискуссию

1.5 Напористость и даже непримиримость

1.6 Доброжелательность, отзывчивость

1.7 Исполнительность

1.8 Способность подчинить своей воле других

1.9 Эмоциональность, непосредственность

1.10 Рациональный подход к делу

1.11 Способность проводить в жизнь свои идеи

1.12 Доступность в общении

1.13 Серьезность, обязательность

1.14 Чувство юмора

1.15 Способность обстоятельно инструктировать кого-либо

1.16 Способность убедить собеседника в чем-либо

1.17 Спокойное или даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе

1.18 Способность понять каждого, войти в его положение

2. Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее характерны для вас:

2.1 Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают

2.2 Вы, как правило, придумываете какие-то оригинальные развлечения

2.3 Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества

- 2.4 Вы беседуете с кем-то по душам
- 2.5 Иногда в вас появляется агрессивность
- 2.6 Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем
- 2.7 Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие
- 2.8 Вас, как правило, выбирают тамадой
- 2.9 Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится
- 2.11 Вам приходится кое-кого достаточно строго ставить на место
- 2.12 Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования
- 2.13. На развлечения вам часто жаль времени
- 2.14. Вы любите рассказывать смешные анекдоты и рассказы
- 2.15. Вы предпочитаете вести деловые переговоры
- 2.16. Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить
- 2.17. К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно
- 2.18. Почему-то именно вам пытаются излить душу

**3. При разрешении конфликтных ситуаций вам удастся лучше и эффективнее применять одни приемы и несколько хуже – другие. Оцените по трехбалльной шкале приемы (действия), которые вам удастся применить лучше всего:**

- 3.1. При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства
- 3.2. Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения конфликтной ситуации
- 3.3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности
- 3.4 Аргументированно доказываю свою точку зрения
- 3.5 Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать
- 3.6 Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и выводы
- 3.7 Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив
- 3.8 Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель
- 3.9 Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выражать обиду
- 3.10 В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение
- 3.11 В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца
- 3.12 В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента
- 3.13 Конфликт – дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку
- 3.14 Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя юмор и шутку
- 3.15 В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват
- 3.16 В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента
- 3.17 Стараюсь не вникать в конфликт, если меня это не касается
- 3.18 Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

**Подсчет результатов** по каждому качеству осуществляется простым суммированием баллов, которые вы себе выставили в ответы на вопросы первой позиции (1.1+ 2.1+ 3.1), далее по второй (1.2+2.2+3.2) и т. д. При суммировании баллов по каждому качеству личности вы можете набрать минимально 3, максимально 9 баллов.

Результаты:

- 9 баллов – очень высокий уровень развития способностей
- 8 баллов – высокий уровень
- 7 баллов – значительно выше среднего
- 6 баллов – чуть выше среднего
- 5 баллов – средний уровень
- 4 балла – чуть ниже среднего
- 3 балла – ниже среднего
- 2 балла – низкий уровень
- 1 балл – очень низкий

#### ПОЛЯРНАЯ ШКАЛА КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

Способности	Полярная шкала оценок	Способности
1 Консервативный	9876543210123456789	2. Эвристический
3. Монологичный	9876543210123456789	4. Диалогичный
5. Агрессивный	9876543210123456789	6. Доброжелательный
7. Ведомый	9876543210123456789	8. Лидерский

9. Эмоциональный	9876543210123456789	10. Рациональный
11. Авторитарный	9876543210123456789	12. Демократический
13. Серьезный	9876543210123456789	14. Юмористический
15. Инструктирующий	9876543210123456789	16. Внушающий

Для более полного раскрытия диагностируемых качеств можно провести дискуссию на какую-нибудь проблемную тему. На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать вывод о стиле общения личности.

**4. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).**

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?

6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?

7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них *Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.*

*- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, - вот по какому делу...*

*- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.*

*Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.*

*- Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых – персикового вида.*

*- Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?*

*Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.*

*- Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.*

*- Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.*

*- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папахе.*

*- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.*

*- Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной.*

*- Кто это – «мы»?*

*- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...*

*- Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?*

*- Нас, - ответил Швондер.*

*- Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.*

*- Что вы, профессор, смеетесь? – возмущился Швондер.*

*- Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!*

*- Вы издеваетесь, профессор!*

*- По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.*

**Задание 5. Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (печатаются в сокращении).**

*Что Вы думаете о нормах делового общения? Какие нормы нарушаются главным инженером завода?*

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

- Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна...

Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний.

Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так: осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему для чего мне нужны данные о заводе.

Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка.

Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков.

Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

-Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский.

Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы.

Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора.

Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии.

Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань была по мембранам селектора...

Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти.

Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

6. Объясните понятие «переговоры».

7. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?

8. Что является показателем успешности переговоров?

9. Какие вы знаете национальные стили ведения переговоров?

10. Чем различаются понятия «спор», «полемика», «дискуссия», «диспут»?

11. Охарактеризуйте основные этапы дискуссии.

12. Какие существуют стратегии и тактики деловой дискуссии?

13. Раскройте понятие «деловое совещание»

14. Назовите правила ведения деловой беседы

15. Перечислите типы аргументов.

16. На что нужно обратить внимание при подготовке к выступлению?

17. Что входит в понятие «имидж оратора»?

### **Задание 6. Практическое задание : Как вы ведете переговоры**

Проверьте себя. Какие вы будете осуществлять действия при подготовке и ведении переговоров?

Действия	Часто	Редко
1. Имеете ли вы под рукой все необходимые документы?		
2. Всегда ли вы спокойны перед переговорами и в ходе их ведения?		
3. Согласуете ли вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
4. Будете ли вы согласовывать предлагаемое мероприятие с партнером?		
5. Часто ли вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6. Пользуетесь ли вы короткими предложениями для изложения своей позиции?		
7. Позволите ли вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8. Покажете ли вы выгоды, которые партнер может получить?		
9. Предлагаете ли вы конкретные действия?		
10. Умеете ли вы внимательно слушать?		
11. Ставите ли вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12. Записываете ли вы наиболее важные пункты переговоров?		
13. Умеете ли вы хранить молчание в ходе переговоров?		
14. Можете ли вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15. Поддерживаете ли вы визуальный контакт с партнером в ходе переговоров?		
16. Конструктивно ли вы подходите к мнению, отличному от вашего?		
17. Умеете ли вы постепенно продвигаться к цели?		

*Если больше половины ваших ответов попадут в графу «часто», вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе*

*свидетельствуют о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе.*

*Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у вас здравого смысла.*

*Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.*