***Задания и упражнения для контрольной работы.***

***( на основании информационного блока)***

*Задание 1. Проанализируйте разные определения понятия общения. Найдите общее и различное. На основании проведенного анализа дайте свое определение понятия «общение»* ***Запишите его.***

* Общение – форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними (дружбы, любви или, наоборот, неприязни
* Общение - взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми”
* Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.
* Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)
* Общение- процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляются обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание ими, а также их влияние друг на друга и взаимодействие по достижении изменений в деятельности.
* Общение – сложный многоплановый процесс установление и развития контактов между людьми, рождаемый потребностями в совместной деятельности, и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, и восприятие, понимание людьми друг друга.
* Общение – осуществление знаковыми средствами взаимодействия между индивидами, вызванное потребностью совместной деятельности и направленное на значимые изменения состояний, поведения, и личностно-смыслового образования индивида.
* **Общение** - это взаимодействие двух или более людей, во время которого возникает психический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопонимании, взаимопереживании.
* **Общение** – это процесс взаимодействия между людьми, состоящий в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают , проявляются и формируются межличностные отношения.
* Общение - это процесс межличностного взаимодействия, порожденный широким спектром актуальных потребностей партнеров, направленный на удовлетворение этих потребностей и опосредованный определенными межличностными отношениями.
* Общение – процесс активного взаимодействия людей между собой, которое обеспечивается средствами языка и связано с характеристикой каких-либо фактов действий.
* Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями. Он же характеризует общение как двустороннюю деятельность, взаимную связь между людьми

*Задание 2.* ***Напишите эссе*** *«Общение в деятельности менеджера по туризму»*

*Задание 3.*

# А. Рассмотрите функции общения, предложенные Р. Вердербер и К. Вердербер  *( 12*)

*1. Мы общаемся, чтобы удовлетворить потребность в общении*. Все люди — социальные существа по природе своей, и мы так же остро нуждаемся вдругих людях, как в пище, воде и крыше над головой. Два человека могут часами мило болтать о несущественных мелочах, причем ни один из них и не вспомнит потом, о чем же шла речь. Цель их разговора была такова: удовлетворение потребности в простом человеческом общении.

*2. Мы общаемся, чтобы усовершенствовать и поддержать наше представление о себе.*Посредством коммуникации мы узнаем, что мы есть, чем мыхороши, как люди реагируют на наше поведение.

*3. Мы общаемся ради выполнения социальных обязательст***в.** Мы говорим: «Как дела?», встретив человека, с которым сидели за одной партой в прошлой четверти; «Что нового?» или просто «Привет», — так мы приветствуем знакомых. Таким образом, мы выполняем социальные обязательства. Словами «Привет, Джош, как дела?» мы подтверждаем, что узнали человека. Если ничего не говорить, мы рискуем заслужить репутацию высокомерного и бестактного человека.

*4. Мы общается, чтобы строить взаимоотношения.*Через общение мы не только знакомимся с другими людьми, но и, что еще более важно, строим взаимоотношения, которые могут развиваться и углубляться, а могут чахнуть и увядать.

*5. Мы общаемся, чтобы обмениваться информацией***.** Часть информации мы получаем через наблюдения, чтение, телевизор, а изрядную долю —через прямое общение с другими людьми. Когдамы решаем, что надеть, за кого голосовать на президентских выборах, мы советуемся с окружающими. Во всех этих случаях происходит бесконечное количество обменов сообщениями, включающих посылку и получение информации.

*6. Мы общаемся, чтобы воздействовать на других.* Вряд ли найдется хоть один день, когда бы вы не пробовали повлиять на чье-либо поведение - убедить друзей сходить в конкретный ресторан или поддержать того или иного кандидата, заставить супруга бросить курить или уговорить преподавателя поставить вам другую оценку.

 *Б*. **Опишите коммуникационные эпизоды**, в которых вы в один из дней принимали участие. Теперь отнесите каждый эпизод к одной из шести категорий, в зависимости от его функций. Каждый эпизод может выполнять несколько функций.

*Упражнение 1.*

1. *Сначала необходимо описать себя прилагательными из списка, а потом попросить предложить проделать то же самое в отношении себя друзьям, родным.*

Веселый, [Взрослый](http://www.psydisk.ru/dvd/7day/), Внимательный, Возмужавший, Гордый, Дружественный, Доверчивый, Заботливый, Зависимый, Задумчивый, Застенчивый, Здравомыслящий, Знающий, Идеалистический, Изобретательный, Интравертный, Ищущий, Любовеобильный, Мечтательный, Мудрый, Надежный, Напористый, Напряженный, Независимый, Нервный, Осторожный, Остроумный, Отважный, Отзывчивый, Помогающий, Понимающий, Преданный, Приспосабляющийся, Радостный, Расслабленный, Рациональный, Религиозный, Скромный, Слабый, Сложный, Собранный, Сочувственный, Спокойный, Спонтанный, Счастливый, Талантливый, Тихий, Уверенный, Умный, Упорный, Храбрый, Чувствительный, Щедрый, Экстравертный, Энергичный

1. Далее берем лист бумаги, делим его вертикально пополам и горизонтально пополам. Получится четыре “окна”.
• В левое верхнее ("Открытая" зона) пишем те слова, которые есть и в собственном списке, и общественном.
• В левое нижнее ("Скрытая" зона) – слова, которые есть только в собственном списке.
• В правое верхнее ("Слепая" зона) – слова, которые есть только в обшественном списке.
• В правое нижнее (Неизвестное, "Черный" ящик) – слова, которых нет ни в одном списке.
2. Проанализируйте полученные результаты. Почему, с вашей точки зрения существуют расхождения между секторами. ***Запишите***

*Упражнение 2. Друзья и знакомые*

Вспомните пятерых человек из тех, кого вы считаете своими друзьями. В какой ситуации вы познакомились? Что вас привлекло в них? Что оказалось наиболее важным для развития отношений? ***Запишите***

* Вспомните пятерых человек из тех, кого вы считаете своими знакомыми. Объясните, чем отличается ваше общение со знакомыми от общения с друзьями. ***Запишите***
* Что нужно для того, чтобы те, кого вы назвали своими знакомыми, стали вашими друзьями?***Запишите***

*Задание 4. Напишите эссе «Зачем менеджеру по туризму хорошая речь?»*

*Задание 5. Подготовьте двухминутное сообщение о том или ином туристическом продукте. Запишите свою речь на магнитофон. Проанализируйте собственное выступление с точки зрения норм речевого общения.* ***Напишите отчет.***

*Задание 6. Разработайте и* ***напишите*** *план совершенствования своих навыков речевого общения*

*Упражнение3.*

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. ***Запишите***

*Упражнение 4.*

Работа над правильностью речи.

1.     Прокомментируйте ошибки в выражениях: *криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.* ***Запишите***

2.     Устраните многословие в выражениях: *каждая минута времени, отступать назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение* ***Запишите***

*Упражнение 5.*

Запишите на магнитофон свой монолог на любую тему продолжительностью в несколько минут. Затем оцените количество вокальных помех в вашей речи. ***Запишите***

*Упражнение 6. Рассмотрите свой гардероб. Попробуйте представить, какое мнение о вас сложится у человека, который его увидит.* ***Запишите***

*Упражнение 7.* Параязык — невербальное «звучание» сообщений; манера передачи информации. Попробуйте определить, как эти характеристики влияют на ваше восприятие собеседника

|  |  |
| --- | --- |
| Параязык | Как влияют на восприятие собеседника |
| Высотаголоса |  |
| Громкостьголоса |  |
| Темп - скорость, с которой человек разговаривает |  |
| Тембр голоса - это его звучание |  |
| Вокальные помехи (лишние звуки или слова, нарушающие беглость речи) |  |

*Задание 7.* Рассмотрите и будьте готовы описать основные экспрессивные комплексы.

***Основные экспрессивные комплексы (Жмуров В.А. Большая энциклопедия по психиатрии, 2-е изд., М.,2012***[***.***](http://vocabulary.ru/dictionary/978))*1. Внимание к собеседнику:
- рука расположена у щеки, голова опирается на кисть руки, при этом указательный палец может быть вытянут вдоль виска, - “я весь внимание”;
- голова наклонена набок - “я слушаю вас с интересом”. Когда интерес к собеседнику ослабевает, плечи сначала поднимаются, затем опускаются (это знак сомнения в том, что собеседник так уж интересен, или просьба к нему поскорее завершить сообщение), взгляд начинает блуждать по сторонам (указание, что есть что-то и поинтереснее), а тело принимает позу, обращенную от собеседника;
2. Гнев (приступ к драке, по Ч.Дарвину):
- голова откинута и расположена вполоборота к объекту гнева;
- глазные щели сужены, угловаты или, напротив, появляется экзофтальм;
- брови опущены, они принимают горизонтальное положение и сведены к переносью так, что между ними появляется горизонтальная складка;
- неотрывный взгляд на объект гнева ( Л.Н.Толстой);
- шумное дыхание;
- сжатые кулаки;
- обнажение клыков;
- гиперемия склер (“глаза налиты кровью”);
- зубы стиснуты, скрежет зубов, губы плотно сжаты;
3. Досада:
- злобное выражение лица;
- выражение напряженной мысли;
- отсутствие признаков общего мышечного напряжения (знак того, что имеющееся недовольство индивид не склонен проявлять агрессией);
4. Жеманство:
- преувеличенные, нарочито замедленные, а временами намеренно задерживаемые движения;
- замедление, ускорение или утрирование выразительных актов, а также их разнообразие, что должно бы обратить внимание на себя кого-то из окружающих;
Жеманство есть частный вариант кокетства - поведения, при котором хотят понравиться, выставляя напоказ свои привлекательные качества и одновременно стараются их скрыть, замаскировать, но так, чтобы они были бы на первом плане;
5. Зависть (по описанию Овидия):
- медленная поступь (демонстрация высокомерия, надменности, самоуверенности);
- бледное лицо (выдает скорее страх и тревогу, нежели гнев и агрессию);
- косой взгляд (скрытый от объекта зависти, отчего М.Ю.Лермонтов называет зависть тайным чувством);
- отсутствие улыбки, исключая те случаи, когда злорадный завистник видит страдания других людей;
6. Закрытость:
- скрещивание рук со сжатыми кулаками или придание им такого положения, когда одна рука сжимает другую (“я нахожусь в обороне, так как ничего хорошего от кого-то не жду”);
- сидение на*[*стуле*](http://vocabulary.ru/dictionary/978/word/mimika)*, повернутом спинкой вперед (демонстрация силы и готовности к ответной агрессии);
- ноги расположены поверх стула, стола, кресла (жест высокомерия, развязности);
- скрещивание или поза нога на ногу (“я готов в конфронтации”). Если при этом скрещены еще и руки, то это явный знак того, что собеседник для индивида – не склонен вступть в контакт, если не ощущает себя при этом в роли врага.
7. Злоба (лучшая иллюстрация - изображение лица Мефистофеля рядом художников):
- брови вытянуты в горизонтальную линию, внутренние их углы опущены, наружные, - в противоположность печали, - приподняты;
- поперечные складки на переносье;
8. Негодование (благородный, праведный гнев):
- брови опущены и расположены горизонтально (знак напряжения мысли, чего нет при гневе, когда индивиду в состоянии этого аффекта не до рефлексии и размышлений);
- руки воздеты и обращены ладонями вверх (знак, который называют “весами справедливости”, это как бы обращение к небу, верховному и беспристрастному арбитру);
- на лице выражение бесстрастия (во всяком случае признаков злобы нет);
9. Недоумение (растерянность):
- застывание на одном месте и в одной позе;
- признаки остановки мысли;
- разведение рук в стороны (означает неспособность действовать из-за остановки мыслей);
- полуоткрытый рот (означает остановку вокализации, неспособность что-то сказать);
10. Напряжение воли (по описанию Ч.Дарвина):
- плотное сжатие губ;
- напряжение мышц тела, отсюда - живость и резкость движений;
11. Отвращение:
- отворот головы (знак - “противно смотреть”). В псалмах библейского Давида содержится, например, просьба к Богу не отвращать от него свое лицо, взгляд;
- нахмуренные брови (означает:”глаза мои не глядели бы на эту мерзость”);
- сморщенный нос, как это бывает при неприятном запахе;
- приподнятая верхняя губа и опущенная нижняя (означает:”выплюнуть бы такую дрянь”);
- угловатая форма рта (означает:”какая-то гадость во рту”);
- язык слегка вытянут, он словно выталкивает что-то неприятное изо рта или препятствует его попаданию в рот;
- туловище занимает положение с отворотом, оно словно от чего-то отстраняется;
- рука (руки) вытянуты, пальцы рук раздвинуты (означает: ничего не возьму в руки из чувства гадливости);
12. Открытость:
- развернутые, раскрытые навстречу партнеру руки (это как бы означает: смотрите, у меня нет за пазухой камня”);
- частое поднятие плеч (означает: “всякие сомнения в отношении моей закрытости и враждебности безосновательны”);
- расстегнутые*[*пиджак*](http://vocabulary.ru/dictionary/978/word/mimika)*или*[*куртка*](http://vocabulary.ru/dictionary/978/word/mimika)*(означает: “убедитесь сами, что я открыт и мои намерения самые добрые”);
- наклон в сторону партнера (знак симпатии, расположения);
13. Печаль:
- брови вытягиваются в прямую линию, внутренние их углы приподняты, наружные - опущены;
- в области средней трети лба образуется несколько поперечных морщин;
- на переносье появляется несколько вертикальных складок (знак сосредоточенности на каких-то угнетающих индивида проблемах);
- глаза слегка сужены, здоровый блеск в них отсутствует (“потухший взор”);
- уголки рта опущены (“кислое выражение лица”);
- темп движений и речи замедлен;
14. Подобострастие:
- преувеличенное изображение уважения, до степени самоунижения и раболепия (например, тело излишне наклонено вперед, лицо копирует выражение прислуживания объекту отношений, оно изображает умиление, заискивающий взгляд не отрывается от важной персоны, выражает готовность угадать и исполнить любое ее желание);
- отсутствие признаков напряжения ума;
- отсутствие признаков напряжения воли;
15. Подозрительность:
- неподвижный взор, устремленный на объект подозрения;
- взгляд искоса (означает желание дистанцироваться от объекта угрозы или скрыть свое настороженное к нему отношение);
- слабое смыкание губ (знак неуверенности в том, что может случиться, чего следует ожидать);
- тело ориентировано от объекта угрозы (означает желание удалиться от объекта угрозы);
- признаки злобы;
16. Радость:
- брови и лоб спокойны;
- нижние веки и щеки приподняты, глаза прищурены, под нижними веками появляются морщинки;
- “гусиные лапки” - легкие морщинки, лучами расходящиеся от внутренних углов глаз;
- рот закрыт, уголки губ оттянуты в стороны и приподняты;
17. Раскаяние:
- выражение печали, убитого вида (рудимент разрывания одежд или посыпания головы пеплом);
- выражение молитвенной мольбы к высшим силам в виде воздетых к небу рук (значает просьбу о прощении, помиловании);
- сжатие кулаков (знак гнева, досады в отношении своего недостойного поведения);
- плач с закрытыми руками глазами;
- отдаление от других людей;
18. Расположение к кому-либо:
- наклон головы, тела в сторону собеседника (означает: “мне с вами интересно и я не хочу лишиться вашего внимания”);
- рука на груди или “на сердце” (мужской жест честности и открытости);
- взгляд в глаза (означает:”мне приятно вас видеть”);
- покачивание головой в знак согласия с тем, что собеседник говорит;
- прикосновение к собеседнику (означает доверие, симпатию, теплоту отношения);
- приближение к собеседнику до пределов интимной зоны и ближе;
- закрытая позиция партнеров: они смотрят друг на друга, ступни их ног расположены параллельно;
19. Самоуверенность:
- отсутствие оживленной мимики на лице (означает:”мне нечего скрывать, я уверен в себе и ничего не боюсь”);
- гордая, прямая поза;
- пальцы рук соединены, иногда куполом. Чем выше расположены руки, тем большее превосходство над другими ощущает или демонстрирует индивид. Он может позволить себе смотреть на кого-либо сквозь соединенные пальцы своих рук;
- руки могут быть соединены за спиной (означает готовность действовать не физической силой, а правом на своей стороне);
- высоко поднятый подбородок (“взгляд свысока”). Два последних признака образуют авторитарную позу;
- неторопливые движения, скупые жесты и движения головой и глазами. Это создает впечатление их многозначительности, а также убежденности в своей непогрешимости;
- выбор места расположения где-нибудь на возвышении, как бы на троне или пьедестале;
- расположение ног на предметах или поза небрежно облокотившись на что-либо (означает: “тут моя территория, здесь я хозяин”);
- вгляд, исходящий над очками;
20. Скука:
- глаза полуприкрыты (означает: “не глядел бы на все это, надоело все);
- голова лежит на ладони (означает:”подушку бы, лучше уж поспать”);
- машинальное и однообразное рисование на бумаге каких-то орнаментов, решеток, фигурок;
- пустой, ничего не выражающий и ни к чему не прикованный взгляд, то, что называют “дневным сном” с пассивным течением впечатлений;
21. Смущение:
- голова поворачивается в сторону от наблюдателя;
- взгляд направлен вниз, он смещается при этом вбок;
- улыбка сжатыми губами (“сдержанная улыбка”);
- дотрагивание рукой до лица;
22. Сомнение:
- слабое напряжение мышц тела и круговой мышцы рта;
- опущенная голова;
- опущенный взор;
- руки прижаты к телу, они сложены, могут быть засунуты в рукава (признак отсутствия побуждений действовать);
- приподнятые плечи (знак вопроса: “чему тут удивляться?”);
23 Страх:
- поперечные морщины на лбу, при этом в центре лба они глубже, чем по краям;
- широко раскрытые глаза (“у страха глаза велики”);
- поднятие век так, что между верхним веком и радужной оболочкой обнажается белок глаз;
- брови поднимаются, делаются дугообразными и сводятся к переносице (выражение беспомощности);
- рот открыт (“отпала челюсть”);
- углы рта резко оттянуты (выражение задержанного крика о помощи);
- поперечные морщины на передней поверхности шеи (рудимент реакции съеживания, сворачивания в клубок);
- застывание на месте или беспорядочное метание (паралич воли или рудимент реакции бегства);
- сухость во рту, бледность лица (первое - признак, которое использовали древние детекторы лжи; второе - признак, который ранее использовали для отбраковывания призывников в армию);
- напряженный и настороженный взгляд, устремленный в сторону источника опасности;
- дрожь в руках, ногах, во всем теле;
24. Стыд:
- прячется лицо, оно закрывается руками, отводится в сторону, опускается вниз, как это бывает в чьем-либо присутствии, даже воображаемом;
- взор обращен в сторону, опущен вниз или беспокойно двигается - Ч.Дарвин;
- веки прикрывают глаза, глаза иногда бывают закрыты (как у детей:”не вижу, значит, этого нет”);
- умолкание речи (в Библии сказано:”Чтобы впредь нельзя было тебе рта раскрыть от стыда”);
- тихие, бесшумные, по возможности незаметные действия (в Библии сказано:”Крадутся люди стыдящиеся”);
- тело сжимается, съеживается, индивид как бы прячется, хочет остаься незаметным, чтобы его не видели;
- поверхностное дыхание с глубокими вздохами (рудиментами плача);
- внезапные остановки дыхания (связаны, вероятно, с горестными воспоминаниями о содеянном);
- заикание, спотыкания в речи;
- краска стыда (“покрыться стыдом, бесчестием”). “Стыдливый румянец” Ч.Дарвин считал самым человеческим из всех проявлений эмоций;
25. Тревога:
- беспокойный, бегающий взгляд;
- суетливость, то есть бестолковая, торопливая и часто бесцельная активность - обнаруживается значительное или нарастающее двигательное беспокойство (особенно часто это потирание рук, непоседливость, бесцельное перемещение с одного места на другое, бессмысленное перекладывание с одного места на другое предметов и др.);
- тревожные вербигерации (повторение фраз, вопросов, выражающих страх по поводу предчувствия надвигающегося несчастья);
- дрожание рук, голоса, всего тела (сопровождает ощущение внутреннего, эмоционального и мышечного напряжения);
- крики, плач;
- бледность кожи;
26. Удивление:
- высокое поднятие бровей;
- открытие рта;
- разведение рук в стороны;
- сильное напряжение внимания;
- сильное напряжение мысли;
27. Умиление (душевное состояние, возникающее на исходе печали):
- признаки радости;
- признаки печали;
- слезы;
28. Умственное напряжение:
- две вертикальные складки на переносице;
- нависание бровей над глазами;
- брови из дугообразных делаются горизонталь*

*Задание 8. Продолжите список словесных паттернов благодарности за похвалу и комплимент.*

* «Спасибо, мне очень приятно»,
* «Я рада слышать это именно от вас»,
* «Вы подняли мне настроение на целый день»,
* «Благодарю, я и правда очень старалась»,
* «Я ценю ваше внимание»,
* «Так приятно, что вы это заметили»

### *Упражнение 8*

Вспомните и опишите ситуацию, в которой вам, казалось, оказывали положительный знак внимания, а вы не испытывали положительных эмоций. Предположите, почему имел место такой диссонанс.

*Упражнение 9*

*Ниже перечислены возможные эмоции на похвалу и на комплимент. Предположите, с чем они связаны.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Эмоции и чувства** | **Причины** |
| Гнев |  |
| Раздражение |  |
| Обида |  |
| Удивление |  |
| растерянность |  |
| подозрительность |  |
| равнодушие |  |

*Упражнение 10*

Ниже перечислены приемы создания неотразимых комплиментов (по [Виктору Шейнов](http://www.ozon.ru/person/297531/)у). Придумайте свои примеры.

1. Восхищение не самим человеком, а тем, чем он гордится.

Пример: С каким вкусом у вас подобрана обстановка

Свой пример:

1. Комплимент человеку в его отсутствие, будучи твердо уверенным, что он узнает о ваших словах.

Пример:Он подобрал замечательный коллектив

Свой пример:

1. Комплимент с «драматизацией». Вы «даете» собеседнику вначале небольшой минус, а затем – огромный плюс

Пример: *«Не могу сказать, что вы хороший работник. Вы просто незаменимы для нас!»*

Свой пример:

1. Комплимент – сравнение с чем-нибудь самым дорогим для автора комплимента

Пример: *«Как я мечтал бы иметь такого же ответственного сына, как вы».*

Свой пример:

1. Двойной комплимент. Отмечается и то, что важно для собеседника, и его собственные заслуги:

Пример: *«Такой великолепный цветок мог вырасти только у такого истинного ценителя красоты, как ты».* Свой пример:

1. Комплимент-ощущение. Сообщается об испытываемых ощущениях

Пример: *«Мне всегда так хорошо с тобой!»*

Свой пример:

1. Через оценку вещи адресата оценивается его личность.

Пример: *«В черном ты неотразима!».*

Свой пример:

1. Ложка дегтя». Для этого предварите положительное высказывание маленьким минусом:

Пример: *«Ты опоздал на встречу, но без твоей помощи я бы не справился с заданием».*

Свой пример:

1. Сравнение не в свою пользу. Этот прием включает некоторое принижение своих заслуг

Пример: *Вам за три дня удалось сделать то, на что мы тратили неделю*

Свой пример:

1. Обращение за советом.

Пример: *Не мог бы ты посоветовать, где лучше отдохнуть..*

Свой пример:

1. Комплимент-аванс.

Пример: *Я уверена что твоя работа заставит о себе говорить*

Свой пример:

1. Комплимент-цитирование.

Пример: *«Я слышал (говорят), что вы прекрасно готовите»,*

Свой пример:

1. Комплимент-объяснение.

Пример: *«Поскольку ты здесь знаешь больше всех, подскажи мне, пожалуйста!»*

Свой пример:

1. Комплименты с «негодованием

Пример: *«Я возмущен. Зачем ты так все прекрасно сделала, что даже я так не смог бы?»*

Свой пример:

1. Через внешнее о внутреннем

Пример: *«У вас умные и проницательные глаза»*

Свой пример:

1. Это не комплимент, это констатация!

Пример:. *«О, у вас достойная машина! Это не комплимент, а констатация факта!»*

Свой пример:

##### Комплимент минус-плюс

Пример: *Знаете, мне вас искренне жаль… Наверное, нелегко быть такой красивой женщиной?!*

Свой пример:

*Упражнение 11. Люди, которые для вас значимы.*

Подумайте о людях, которые имеют для вас в жизни значение (родители, друзья, коллеги и т.д.). Запишите в первую графу. Во второй отметьте, за что они заслуживают знаки внимании, комплимент. В третьей – когда вы делали им комплименты последний раз.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Люди, которые для меня значимы* | *За что они заслуживают комплименты* | *Когда вы делали им комплименты последний раз.* |
|  |  |  |

*Упражнение 12.*

# В книге В.В.Козлова и А.А. Козловой «Управление конфликтом» ( 37.) приведены возможные формы критических высказываний руководителем в отношении подчиненного. Вспомните ситуацию в которой вы кого-то критиковали. Кратко опишите ее, например, «*Жена критикует мужа за неудачно сделанный ремонт дома*». Попробуйте адаптировать варианты критических высказываний к данной ситуации:*.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Формы критических высказываний* | *Пример* | *Ваш пример* |
| подбадривающая критика  | «Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас — не получилось» |  |
| критика-упрек  | «Ну что же вы? Я на вас так рассчитывал! |  |
| критика-надежда  | «Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше» |  |
| критика-аналогия  | «Раньше, когда я был таким, как вы, я допустил точно такую же ошибку.  |  |
| критика-похвала  | «Работа сделана хорошо, но только не для этого случая». |  |
| обезличенная критика | «В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии» |  |
| критика-озабоченность  | «Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших коллег, как...». |  |
| критика-сопереживание  | «Я хорошо вас пониманию, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано...». |  |
| критика-сожаление  | «Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно». |  |
| критика-удивление  | «Как?! Неужели вы не сделали эту работу?! Не ожидал...» |  |
| критика-ирония  | «Делали-делали и сделали. Работка что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем»? |  |
| критика-намек  | «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...»); |  |
| критика-смягчение  | «Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы...» |  |
| критика-укоризна  | «Что же сделали так неаккуратно? И не вовремя?!» |  |
| критика-замечание  | («Не так сделали. В следующий раз советуйтесь».); |  |
| критика-предупреждение  | («Если вы еще раз допустите брак, пеняйте на себя!»); |  |
| критика-требование  | («Работу вам придется переделать!»); |  |
| критика-вызов  | («Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения!»); |  |
| конструктивная критика  | («Работа выполнена неверно, что собираетесь теперь предпринять?»); |  |
| критика-опасение  | («Я очень опасаюсь, что и в следующий раз работа будет выполнена на таком же уровне».). |  |

*Упражнение 13.*

Отметьте, какие из установок на восприятие критики ( с чем вы согласны) , вы можете отнести к себе.

|  |  |
| --- | --- |
| Установки на восприятие критики | Это мои установки (+) |
| 1.Критика в мой адрес — мой личный резерв совершенствования. 2.Объективно критика — это форма помощи критикуемому в поисках и устранении недо­статков в работе. 3.Критика в мой адрес — это указание направлений совершенствования того дела, которым я занимаюсь. 4.Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользы. 5.Всякое приглушение критики вредно, так как «загоняет болезнь внутрь» и тем затрудняет преодоление недостатка. 6. Конструктивное (с установкой на улучшение дела) восприятие критических замечаний не может зависеть от того, какими мотивами критикующий руководствовался (важно, чтобы была верно указана суть недостатка). 7. Критика в мой адрес делает меня сильнее, так как позволяет увидеть и устранить то, что мешает мне достичь успеха и на что я сам мог и не обратить внимания. 8.Главный принцип конструктивного восприятия — все, что я сделал, можно сделать лучше. 9. Меня критикуют — значит, верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев. |  |