

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Л.Л. Попова

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ
практикум

Рекомендовано в качестве учебного пособия
научно-методическим семинаром
кафедры социологии, психологии и права

Издательство
Томского политехнического университета
2009

УДК 000000
ББК 00000
С00

С00 Попова Л.Л.
Современные технологии общения. Практикум: учебное пособие [электронный ресурс] / Л.Л.Попова – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 87 с.

Практикум предназначен студентам ТПУ специальности «Менеджмент организации» и «Документационное обеспечение в управлении» всех форм обучения для самостоятельной работы и контроля усвоения знаний после проработки соответствующих тем курса

УДК 000000
ББК 00000

Рецензенты

Доктор философских наук, профессор ТПУ

Л.И.Иванкина

Кандидат философских наук, доцент

Р.Б.Квеско

© Попова Л.Л., 2009

© Томский политехнический университет,
2009

© Оформление. Издательство Томского
политехнического университета, 2009

Содержание

Раздел 1. Теория и практика общения

1. 1. Содержание общения
 1. 2. Общение как технология: современные теории и практика
 - 1.3. Технологии коммуникативного общения
 - 1.4. Экспресс – диагностики определения типа партнера по общению
 - 1.5. Тема Технологии интерактивного общения
 - 1.6. Тема Технологии перцептивного общения
- Тесты для самопроверки

Раздел 2. Имиджевый практикум

- 2.1 Имидж как научное понятие и практика
 - 2.2 «Я – концепция» как основа персонального имиджа.
 - 2.3. Самопрезентация личности в одежде
 - 2.4. Лицевая экспрессия как средство невербального общения
 - 2.5. Вербальные характеристики имиджа
 - 2.6 Составление карты персонального имиджа
- Тесты для самопроверки

Раздел 3. Этикет как технология общения

- 3.1 Этикет в деловом общении
 - 3.2. Этикет официальных мероприятий
 - 3.3. Тренинг «Технологии общения по телефону»
- Тесты для самопроверки
- Примерные вопросы к зачету

Введение

Практикум предназначен для помощи студентам в овладении курсом «Современные технологии общения», включает основные разделы курса и поможет сосредоточиться на ключевых моментах и идеях.

Специфика экстерната как формы обучения предполагает, что основной объем учебного материала студенты изучают самостоятельно, работая над содержанием курса в соответствии с его рабочей программой, изучая обязательную литературу, учебное пособие, дополнительную литературу. В работе над курсом предполагается решение задач, ответы на контрольные вопросы, выполнение заданий на основе практикума.

Результат самостоятельной работы оформляется в виде ответов на тестовые задания.

При организации работы возможно несколько вариантов:

Консультации с преподавателем – чтение обзорной лекции, проведение того или иного варианта тренинга , проверка и подведение итогов самостоятельной работы студента.

При дистанционной форме обучения - самостоятельное изучение курса, промежуточные консультации по электронной почте, выполнение тестовых заданий, итоговая аттестация

Самостоятельная работа студентов предполагает самотестирование по предложенным опросникам. Следует внимательно прочитать, что требуется сделать при заполнении теста, ответить на вопросы, выбрав вариант соответствующего ответа. Затем сверить свои результаты с ключом и определить свою характеристику, полученную в результате тестирования. Естественно, нельзя ждать точных данных, однако общее представление о себе, партнере по общению, тенденциях развития ситуации, путях управления процессом общения получить можно.

Для систематизации работы над курсом можно рекомендовать ведение рабочей тетради. Для желающих более глубоко разобраться в современной теории общения, освоить современные методики общения, предлагается дополнительная литература.

Раздел 1. Теория и практика общения

1.1. Содержание общения

Понятие общения. Различные подходы к пониманию общения. Типология общения. Виды общения: межличностное и ролевое, массовое, ритуальное, монологическое и диалогическое общение. Деловое общение и его особенности. Вербальное и невербальное. Функции общения. Стили общения. Уровни общения. Психологические барьеры общения. Структура и средства общения. Этапы общения. Технологии общения.

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. - М.: ИНФРА-М, 2001
2. Горянина В.А. Психология общения: учеб пособие - М.: Академия, 2004
3. Пайенс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. - СПб.: Изд-во Питер, 2000
4. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие - М.: Издательский центр Академия, 2007
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов – н/Д.: Феникс, 2001

Основные понятия: социальная роль, межличностное и ролевое общение, массовое, ритуальное, монологическое и диалогическое общение, барьеры общения

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Дайте определение понятию «общение»
2. Какие формы и виды общения вы знаете?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении
4. Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.
5. Что исследует психология общения?
6. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?
7. На каком из уровней общения предпочитаете общаться вы?
8. Чем различается формальное и неформальное общение?
9. Раскройте содержание классификации типов, видов общения по любому критерию.
10. В рабочей тетради опишите коммуникативные эпизоды, в которых лично принимали участие в течение дня. Затем отнесите каждый эпизод к какой-либо из функций. Каждый эпизод может выполнять несколько функций.
11. В течение дня запишите свои роли в различных ситуациях. Приведите примеры. Опишите роли и образы, которые вы выбрали в

зависимости от обстановки. Как различалось ваше поведение при общении и оставалось оно тем же самым на протяжении всех ситуаций? Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению

12. Охарактеризуйте с поведенческой стороны перечисленные ниже межличностные роли: Козел Отпущения. Рубаха парень. Ужасный ребенок. Первая красавица. Эрудит. Золушка.
13. Можно ли добровольно принять на себя межличностную роль или избавиться от нее?

Задание.

Соотнесите понятия и определения, представленные в таблице.

<i>1. Предмет общения</i>	А. - другой человек, партнер, субъект, с которым осуществляется процесс общения.
<i>2. Задачи общения</i>	Б - стремление, нужда в познании оценки других людей посредством общения, с конечной целью совершенствования самопознания, самосознания.
<i>3. Потребность в общении</i>	В - то ради чего совершается общение
<i>4. Средства общения</i>	Г - единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку (две основные категории действий общения – инициативные и ответные).
<i>5. Действия общения</i>	Д - цель, во благо которой в коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения.
<i>6. Продукт общения</i>	Е - совокупность операций, посредством которых осуществляются действия общения.

7. <i>Коммуникативные мотивы</i>	Ë - совокупность операций, посредством которых осуществляются действия общения.
----------------------------------	---

Ответ:

1 _____; 2 _____; 3 _____; 4 _____; 5 _____; 6 _____; 7 _____

1.2. Общение как технология: современные теории и практика

Технологии. - Структура технологии: процедуры, операции, метод. - Виды современных технологий. - Теоретические основы технологий общения.

1. *Технологии подлинного общения Э.Берна* Основные понятия транзактного анализа. Структурный анализ Э.Берна. Функциональный анализ личности. Анализ жизненных сценариев в теории Берна.

2. *Технология спонтанности Ф.Перлза*. Концепция гештальттерапии. Основные понятия. Ценность взросления и зрелости. Ценность спонтанности в общении. Изменение личности в общении.

3. *Технология моделирования успеха в общении Р. Бендлера*. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования. Модели коммуникации. Стиль взаимодействия. Личностные смыслы. Инструменты коммуникации.

Тренинги, виды тренингов. Требования к тренингу. Коммуникативный тренинг. Антистрессовый тренинг. Технологии и методики профилактики стресса. Тренинг личностного роста. Микротехники делового общения, кейс-технологии, деловые игры

Литература

1. Андрес С., Фоланер Ч. Новые технологии успеха. – М.: София, Гелиос, 2001.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001
3. Горянина В.А. Психология общения: учеб пособие М.: Изд. центр Академия, 2004
4. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие - М.: Изд. центр Академия, 2007
5. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности. Учебное пособие для вузов. – М.: Школа-Пресс, 2005

Основные понятия: социальные технологии, технологии общения, процедура, операция, метод, алгоритм, эффективность, ассимиляция, гештальт, поведение, жизненные позиции, трансакции, эгосостояние

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Составьте сравнительную таблицу по теоретическим основам технологий общения по следующим пунктам: название направления, автор, основные понятия, предлагаемые технологии управления общением, самопознания, познания партнера по общению.
2. Из литературы по практической психологии, социальной психологии подберите пример упражнения, деловой игры, ситуации общения,

1.3. Технологии коммуникативного общения

Коммуникативный процесс, его структура. - Модель коммуникативного процесса. - Характеристики коммуникаторов.- Содержание сообщения.- Виды каналов передачи. - Основные каналы информации о собеседнике. - Типология коммуникатора.- Невербалистика. Коммуникативные барьеры. Конфликты и технологии их преодоления.

Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
Выбор модели поведения (типология общения, критерии выбора).

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001
2. Горянина В.А. Психология общения: учеб пособие М.: Издательский центр Академия, 2004
3. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие - М.: Издательский центр Академия, 2007
4. Персональный менеджмент: учебник / С. Д. Резник и др.- М.: ИНФРА-М, 2002
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов – н/Д.: Феникс, 2001

Основные понятия: информация, канал, рефлексия, стратегия, коммуникативная компетентность

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Какие коммуникации важны для формирования имиджа менеджера?
2. Какие противоречия лежат в основе межгрупповых конфликтов?

3. Выделите противоречия, которые могут привести к межличностному конфликту, конфликту между личностью и группой и покажите их отличия от противоречий, способствующих возникновению межгруппового конфликта.
4. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации обусловлен рядом внешних факторов. Каких?
5. Перечислите наиболее общие пути преодоления конфликтов.
6. Какой из методов преодоления (прекращения) конфликта субъектом управления, обладающим властными полномочиями, является этически предпочтительным: убеждение или принуждение?

Ответьте на вопросы тестов и обработайте результаты

Тест Коммуникативные умения

Отметьте ситуации, которые вызывают у Вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком – будь то Ваш друг, сослуживец, начальник или просто случайный собеседник.

Вариант ситуаций	Ситуации, вызывающие досаду
<ol style="list-style-type: none"> 1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть, что сказать, но нет возможности вставить слово. 2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы. 3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня. 4. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени. 5. Собеседник постоянно суетится, карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова. 6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство недовольства и тревоги. 7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями. 8. Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл. 9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня. 10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание. 11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться. 12. Иногда собеседник спрашивает меня, делая вид, что не расслышал. 13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня 	

<p>лишь затем, чтобы согласиться.</p> <p>14.Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла и т.д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.</p> <p>15.Собеседник делает выводы за меня.</p> <p>16.Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.</p> <p>17.Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.</p> <p>18.Собеседник всегда смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.</p> <p>19.Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.</p> <p>20.Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.</p> <p>21. Когда я говорю о серьезном, а собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.</p> <p>22.Собеседник часто глядит на часы во время разговора.</p> <p>23.Когда я захожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.</p> <p>24.Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.</p> <p>25.Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»</p>	
--	--

Обработка результатов:

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

Результат

70% - 100% - Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40% - 70% - Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям. Вам еще не достает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10% - 40% - Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0 – 10% - Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тест **Есть ли у Вас чувство времени?**

1. Есть ли у Вас время, чтобы выспаться среди недели или такая возможность появляется исключительно в выходные?
 - А. Каждый день я сплю столько, сколько мне требуется.
 - В. Нет, и даже во время летнего отдыха у меня не хватает этого времени.
 - С. Да, если нужно было не спать ночью.
2. Если у Вас много дел, а Ваш знакомый затевает с Вами нескончаемый телефонный разговор, можете ли Вы закончить беседу вежливой фразой?
 - А. Вне всякого сомнения.
 - В. Это редко удается.
 - С. Только в том случае, если я знаю, что не обижу собеседника.
3. Решаете ли Вы для себя, что определенные дела необходимо во что бы то не стало делать в один и тот же день недели?
 - А. Да, но обычно не получается следовать этому правилу.
 - В. Такое никогда не приходит мне в голову.
 - С. Естественно.
4. Если кто-то из членов Вашей семьи включает вечером телевизор, садитесь ли Вы перед ним в том случае, если первоначально такого намерения не имели?
 - А. К сожалению, чаще, чем хотелось бы.
 - В. Через несколько минут я обязательно отрываюсь от телевизора.
 - С. Такого со мной не происходит.
5. Планируете ли Вы в начале года, как будете проводить каникулы?
 - А. Нет, потому что каждый год я провожу их одинаково.
 - В. Нет, конечно: ведь сколько еще времени до лета!
 - С. Да, я строю планы задолго до лета.
6. Знаете ли Вы, кто самый близкий друг Вашего отца (матери)?
 - А. Нет, об этом мы дома не разговариваем.
 - В. Я могу целый роман написать об этом человеке.
 - С. Кажется, об этом один раз заходила речь.
7. Если ли у Вас какое-нибудь хобби или у Вас не хватает на это времени?
 - А. Если даже и хватало, было бы жалко тратить его на это.
 - В. Хорошо хоть, что его хватает на то, что необходимо.
 - С. Есть, потому что без него моя жизнь была бы бесцветна.
8. Решитесь ли Вы взяться на большую домашнюю работу (например, генеральную уборку, мытье дверей и окон) в том случае, если на это нет особого выходного дня, или не начнете, потому что чувствуете, что до конца эту работу не доведете?
 - А. Часто берусь за это.
 - В. Если в конце концов нет другой возможности, тогда – да.
 - С. Я не отваживаюсь на такие безнадежные предприятия.

9. Как Вы читаете роман?
- А. Если Вы начали читать роман и он Вам интересен, то Вы глотаете его, отставив все в сторону.
- В. Прочитываете ежедневно несколько страниц.
- С. У меня нет на это времени.
10. Есть ли такой день в неделе, на который Вы не планируете никаких дел, а занимаетесь самообразованием или отдыхаете?
- А. Иногда такие дни выдаются, но не планирую их заранее.
- В. Если бы таких не было, я бы просто не выжил.
- С. Везет тем, кто может себе такое позволить!
11. Мучают ли Вас угрызения совести, если Вы чувствуете, что что-то недоделано?
- А. Мучают, но что-либо подобное будет всегда.
- В. Еще как: из-за этого я даже не могу спать.
- С. Из-за таких вещей я не переживаю.
12. Часто ли из-за какой-нибудь учебной работы у Вас не хватает времени на общение и отдых?
- А. Да.
- В. Нет.
- С. Иногда.
13. Планируете ли Вы в Новый год лучше распределять и использовать свое время в грядущем?
- А. Планирую, но не слишком верю в успех.
- В. Для этого нужен Новый год.
- С. К счастью, в этом у меня нет нужды.

Очки, соответствующие ответам:

1. А = 10	В = 0	С = 8
2. А = 10	В = 1	С = 8
3. А = 5	В = 0	С = 8
4. А = 3	В = 8	С = 10
5. А = 10	В = 2	С = 8
6. А = 0	В = 8	С = 2
7. А = 10	В = 2	С = 8
8. А = 10	В = 8	С = 0
9. А = 5	В = 6	С = 0
10. А = 6	В = 8	С = 0
11. А = 7	В = 10	С = 0

Интерпретация:

От 10 до 40 очков. У Вас, без сомнения, уйма дел, а поэтому ни на что времени практически не хватает. Именно поэтому распределение Вашего времени нуждается в пересмотре и исправлении. Не позволяйте событиям

взять над Вами верх! И хотя это Вам не слишком приятно, все же советуем заранее составлять планы и стараться им следовать.

От 41 до 70 очков. Вы не распределяете свое время, как часовой механизм, однако в целом успеваете. Но если бы Вы делали все чуть-чуть планомернее, то у Вас осталось бы гораздо больше свободного времени.

От 71 до 95 очков. Вы знаете цену времени, но не являетесь его рабом. У Вас хватает времени почти на все, на что хотелось бы, но Вы, знаете, что жизнь состоит не только из «прокручивания» дел.

От 96 до 120 очков. Такие высокие показатели Вы смогли достичь различными способами. Или у Вас не слишком много дел, и, таким образом, Вы легко распределяете свой рабочий день, или Вы образец исполнительности. Вы человек, у которого никогда нет ни минутки свободного времени, потому что каждое мгновение хотите провести с пользой. Можно иногда несколько расслабиться, потому что это полезно для хорошего настроения. И не только Вашего.

Тест Контроль в коммуникации

Каждое из предложений Вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется Вам верным или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером «Да», если неверным или преимущественно неверным – «Нет».

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Подсчеты результатов:

по одному баллу начисляется за ответ «Нет» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «Да» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то у Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0 – 3 балла – у Вас низкий коммуникабельный контроль. Ваше положение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении.

Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине Вашей прямолинейности.

4 – 6 баллов – у Вас средний коммуникабельный контроль, Вы искренни, но не содержательны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7 – 10 баллов – у Вас высокий коммуникабельный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменения ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое Вы производите на окружающих.

1.4. Экспресс – диагностики определения типа партнера по общению

В деловом контакте, беседе для получения наибольшего эффекта очень важно учитывать тип собеседника. Основными критериями типологии являются следующие элементы:

- ◆ компетентность,
- ◆ откровенность и искренность,
- ◆ владение приемами общения,
- ◆ заинтересованность в теме и успехе контакта.

Задание 1

А) Опишите, используя примеры из художественной литературы, представителя любого психотипа, из предложенных в таблице.

Б) К какому типу вы бы отнесли себя?

Тип собеседника	Как вести себя с ним:
Вздорный человек «нигилист», (бульдог). Такой тип собеседника характеризуется нетерпеливостью, вздорностью, несдержанностью. Он довольно часто может выходить за профессиональные рамки беседы. Подвергает все и вся сомнению.	<ul style="list-style-type: none"> • оставаться в рамках профессионального разговора, быть совершенно спокойным, • предоставить другим участникам беседы опровергнуть его доводы, • склонить его на свою сторону, • переговорить с ним в перерыве и выяснить, по возможности, причину его поведения, • в аудитории, если это от Вас зависит, посадить его в «мертвый угол».
Позитивный человек, (конь). Он добродушный, положительно	<ul style="list-style-type: none"> • умеренно включать в беседу, • дать ему возможность подвести

<p>воспринимает информацию, способен вести «воз» деловой беседы, спокоен к критике и в критике.</p>	<p>итоги делового контакта, беседы,</p> <ul style="list-style-type: none"> • его можно посадить на любое свободное место.
<p>Всезнайка (обезьянка). У такого человека на все есть свое мнение и, как правило, поверхностное. Он не может долго усидеть на месте. Его «подмывает» высказаться.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ постараться убедить его в том, что у других тоже есть свое мнение и они хотели бы о нем заявить, ◆ предоставьте ему возможность сделать промежуточный вывод, ◆ попросите других оценить его позицию, ◆ посадите его рядом с собой, чтобы можно было им управлять.
<p>Болтун (лягушка). Человек, который не может остановиться в своей болтовне. Довольно часто он бестактен, без всякой необходимости прерывающий любого собеседника.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ используйте максимум такта для остановки его болтовни, ◆ старайтесь ограничить его во времени, ◆ в аудитории посадите его рядом с авторитетными людьми или рядом с собой.
<p>Трусика (лягушка). Такой человек больше молчит, чем говорит. Если Вы его не разговорите, то ничего не узнаете о его мнении.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ задавайте ему легкие информационные вопросы, ◆ при любом удобном случае поблагодарите его за участие в разговоре, ◆ одобрите его, ◆ помогите ему сформулировать мысль, ◆ не допускайте насмешек в его адрес.
<p>Хладнокровный, неприступный собеседник (ёж). Этот собеседник колюч во взгляде и ответах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • необходимо заинтересовать его в обмене опытом, • использовать словесные обороты типа: «Кажется, Вы не совсем согласны с...?», • при удобном случае попытайтесь выяснить причину его поведения.

<p>Незаинтересованный собеседник (бегемот). Такой собеседник лучше бы проспал всю беседу.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • задавайте вопросы информационного характера, • провоцируйте его на беседу, • задавайте ему стимулирующие вопросы, • попытайтесь выявить, что его интересует. •
<p>Важная птица (жираф). Такой собеседник выше всех в своих глазах. Он не выносит никакой критики.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • применяйте метод «Да – Но», • не давайте никому на деловой беседе быть гостем, которого ничто не интересует.
<p>Почемучка (лиса). Он постоянно задает вопросы, не дожидаясь на них ответов. Скор, эмоционален.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • большинство его вопросов отправлять на остальных собеседников, • дайте ему понять, что он прав или дайте нужный ответ

1.5. Технологии интерактивного общения

Общение как взаимодействие людей. - Понятие совместной деятельности, ее структура.- Виды мотивов взаимодействия - Психологическая совместимость, мобильность и ригидность. - Место взаимодействия в структуре общения. - Типы взаимодействия. - Стратегии поведения личности.- Теории межличностного взаимодействия.

Литература

- Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001.
Горянина В.А. Психология общения: учеб пособие. – М.: Издательский центр Академия, 2004.
Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие – М.: Академия, 2007.
Персональный менеджмент: учебник / С. Д. Резник и др.– М.: ИНФРА-М, 2002.

Основные понятия: агрессия, альтруизм, избегание, конкуренция, кооперация, конфликт, приспособление. Психологическое воздействие, интеракция, трансакция, действие, взаимодействие, Психологическая совместимость, мобильность, ригидность, доминантность, ассертивное поведение, механизмы воздействия: заражение, внушение, убеждение,

подражание. Стратегии взаимодействия – компромисс, сотрудничество, соперничество, избегание, приспособление

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения?
2. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
3. Есть ли различие между слухами и сплетнями?
4. Перечислите имеющиеся различия между стратегиями. Выделите характеристики для их отличия.
5. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и каковы ее характеристики.
6. Каковы признаки совместимости деловых партнеров?
7. Подготовьте доклады на тему:

Ответьте на вопросы теста и обработайте результаты

Тест Трансактный анализ общения

Инструкция: Соотнесите высказывания с собственным поведением, пользуясь шкалой от 1 до 10 баллов (чем меньше балл, тем менее соответствует данное поведение Вам, чем больше – тем выше степень соответствия данного высказывания относительно Вашего поведения; 1 балл – совсем не характерно, 10 баллов – характерно в максимальной степени). Балл проставляйте рядом с номером утверждения.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в некоторых событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькой.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчива.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.

19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств.

Обработка результатов:

Шкала Д – сумма баллов 1,4,7,10,13,16,19 утверждений.

Шкала В – сумма баллов 2, 5, 8,11,14,17,20 утверждений.

Шкала Р – сумма баллов 3, 6, 9,12,15,18,21 утверждений.

Интерпретация результатов

По набранным баллам составляется формула распределения шкал ДВР от максимального балла к минимальному. Полученную формулу соотносим со следующим ключом:

- **Формула РВД** означает, что категоричность и самоуверенность в Вас доминируют.
- **Формула ВДР** означает, что Вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям.
- **Формула ВРД** означает, что Вы рациональны и неэмоциональны, с чрезмерно развитым чувством ответственности.
- **Формула ДВР** означает, что Вы непосредственны и часто не контролируете свои эмоции.
- **Формула ДРВ** означает, что в Вас присутствует некая двойственность: от позиции импульсивного реагирования в большинстве ситуаций, до повышенного самоконтроля в других.
- **Идеальным** следует признать результат, когда по всем трем позициям у Вас получается равное количество баллов.

Родитель. Допустим, в нас есть несколько состояний души, первое из которых названо «родитель». Почему в нас существует «родитель»? Считается, что в основе этого состояния лежит опыт первых пяти лет нашей жизни, отпечатанный в глубине души без всяких корректив.

Это прежде всего предостережения и правила, реакции и оценки, которые окружали нас на первом этапе жизни. Без родительской заботы человеческий детеныш выжить не может. Поэтому все сказанное ими маленькому ребенку до определенной поры воспринимается как абсолютная истина. В нашем подсознании хранятся тысячи правил повседневного поведения и инструкции, что делать, а чего не делать. «Как поступают взрослые - так и надо жить», - усваивает маленький человек.

Интересно, что весь этот багаж активизируется, когда у нас появляются собственные дети и мы с удивлением ловим себя на повторении фраз и поступков наших родителей. Они как бы действуют в нашей жизни, находясь внутри нас и говоря нашими устами!

Кстати, и одеваемся мы часто в рамках тех ограничений на цвет, фасон и другие особенности одежды, которые были определены нам в раннем возрасте (не имеет значения, словами или своими привычками)!

Одежда, окружающая нас в детстве, сохраняется в подсознании ребенка и оттуда влияет на манеру одеваться уже во взрослом состоянии. Так, исследования показывают, что из тех, кто носил и видел вокруг себя в детстве безликую и некрасивую одежду в одном случае, часто вырастают люди, не придающие никакого значения своему костюму, в другом, наоборот, безвкусные модники! Что происходит, когда в нас говорит «родитель»? Наш тон и внешний вид становятся назидательными, самоуверенными и несколько агрессивно-давящими на других. Мы поучаем, направляем, опекаем, оцениваем или осуждаем кого-либо.

Какой внешний облик отвечает такому внутреннему состоянию нашего «я»? В этом случае выбор падает на консервативную манеру одеваться. Тут уж мы жестко соблюдаем правила и традиции в нашем туалете и не признаем других подходов. С этой позиции одеваются люди, демонстрирующие в одежде устаревшие каноны их молодости. К сожалению, именно состояние души заставляет людей старшего поколения утверждать, что только они понимают, как должны одеваться молодые!

Взрослый. Другое состояние «я» - «взрослый». Это та часть души, в которой доминирует объективный подход: решения принимаются на основе рационального анализа поступающей информации, преодолеваются чужие мнения и правила, которые не соответствуют образу, стилю, реалиям нашей жизни. «Взрослый» в нас способен, просчитывая риск, оценить все возможные варианты выхода из ситуации. Он управляет ситуацией, сдерживая непосредственные реакции в общении.

Внешний вид - рациональный, корректный, сдержанный. У «взрослого» складывается имидж делового человека, профессионала в своей области. В общении он выдает трезвые оценки, логически мыслит, владеет собой.

Человек, в котором преобладает состояние «взрослый», одевается в соответствии с поставленными целями. Он не пойдет на поводу своих желаний и не купит вещь, которая ему нравится, но которую, если честно, ему некуда одеть!

Он не будет менять имидж только лишь ради игры, любые предпринятые перемены будут исключительно рационально оправданы!

Дитя. Третье состояние «я», по Эрику Берну, - это «дитя». Возникает оно в раннем детстве и как бы задерживается в глубинах психики навсегда. Когда человек кричит и плачет, когда он непосредствен и импульсивен, тут вне сомнений преобладает данный тип «я». Как правило, при стрессах и ударах судьбы, люди легко попадают в состояние «дитя». Хочется, чтобы тебя любили, жалели и решили все проблемы!

Эмоции, пережитые в раннем детстве, живут в нашем подсознании. Сходство с ситуациями, пережитыми в детстве, вызывают те же ощущения, которые мы испытывали, будучи детьми. Когда в нас говорят

всевозможные комплексы и нам кажется, что мы не так хороши, как другие люди -тут же открывается позиция обиженного «дитя». Когда эмоции побеждают разум, когда мы не берем на себя никакой ответственности, когда радуемся мелким радостям как большим, искренне верим в азартные игры и кидаемся в различные сомнительные МММ - в нас опять господствует внутренняя позиция, наивного и радостно ожидающего чуда «дитя».

Внешний облик, манера поведения и стиль общения человека с доминирующим состоянием «дитя» - это позиция эмоционального, неуверенного, подчиняемого субъекта. Он может позволить себе капризничать, упрямиться, протестовать.

Именно это состояние «я» приводит человека к имиджу «вечного ребенка» или «подростка». Разнообразная манера одеваться, своеобразная игра в имидж! Тяга к чистым, ярким цветам, броским оттенкам тканей, увлечение косметикой и ювелирными украшениями, которые нас радуют, неоправданная экстравагантность, стремление одеваться не по возрасту (тяготение к молодежному стилю), игнорирование норм и требований этикета -вот следствие живущего в нас «дитя».

Итак, трансактный анализ показывает нам, что одежда играет важную роль в проявлении состояния нашего «я», которое настраивает нас и окружающих на определенный тон и стиль общения.

Задание. Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотта.

При помощи таблицы постарайтесь определить свой «любимый» стиль поведения в конфликтных ситуациях. Заполняя таблицу, представьте себе свое обычное поведение в конфликте за последние несколько лет.

Ранжируйте стратегии поведения по столбцам (I – высший ранг, V – низший).

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучшие результаты	Чувствую себя при использовании наиболее комфортно
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступать, идти навстречу партнеру)				

Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы)				

Какие советы по изменению поведения в конфликте вы бы себе дали?

1.6. Технологии перцептивного общения

Процесс восприятия. Стереотипы восприятия. - Функции и механизмы межличностной перцепции. - Психологические эффекты восприятия /фасцинация, аттракция, эффекты проекции, порядка, «ореола» и неудачника/. - Психологические законы /заражение, внушение, подражание/. - Познание и понимание людей друг другом. - Познание самого себя.- Прогнозирование поведения партнера по общению. - Обратная связь.

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001
2. Горянина В.А. Психология общения: учеб пособие М.: Издательский центр Академия, 2004
3. Панфилова А .П. Теория и практика общения: учеб. пособие - М.: Издательский центр Академия, 2007
4. Персональный менеджмент: учебник / С. Д. Резник и др.- М.: ИНФРА-М, 2002
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов – н/Д.: Феникс, 2001

Основные понятия: аттракция, восприятие, идентификация, каузальная атрибуция, понимание, рефлексия, взаимные переживания (сопереживание, сочувствие, соучастие, взаимопонимание), симпатия, эмоции, эмпатия, аффект,

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной стороны общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении?
3. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
4. Что такое стереотипы общения. Какие стереотипы вы знаете?
5. Какова роль стереотипизации в деловом общении?

6. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия в общении?
7. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
8. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?

Упражнения

Следующие упражнения помогут повысить ваше понимание того, как вы общаетесь с другими людьми, а также освоить новые эффективные приемы в рамках этих навыков. *Каждое упражнение выполняйте в течение одного дня, затем три дня подряд и, наконец, целую неделю.*

- Не используйте слова "я", "меня", "мне", "мое".
 - Каждый раз, встретив знакомого, задавайте какой-нибудь вопрос.
 - В каждом разговоре отражайте (повторяйте собственными словами) основные идеи, изложенные собеседником.
 - Когда кто-то рассказывает смешную историю о своих физических недомоганиях, проблемах с транспортом по дороге на учебу - не делайте едких замечаний. Закройте рот ладонью, если это единственный способ промолчать.
 - Смотрите людям в лицо, когда они с вами говорят.
 - Найдите человека, которому могли бы сказать: "Ты знаешь, это отличная идея".
 - При групповом обсуждении поинтересуйтесь мнением того, кто еще не высказался.
 - Выберите себе партнера и побеседуйте с ним, расположившись:
а) напротив друг друга; б) боком друг к другу (через угол стола); в) спиной друг к другу; г) на разных уровнях (один сидит, другой стоит).
- При каком варианте чувствуется наибольший дискомфорт?
- Посчитайте, сколько раз вы не забудете в соответствующей ситуации сказать: "Спасибо за комплимент". Неумение правильно воспринять чью-то благодарность или комплимент сильно мешает общению.
 - При групповой встрече отметьте реакцию других людей на паузу в разговоре. Что вы сами чувствуете во время паузы? Волнение? Готовы ли рассказать анекдот или сделать глубокомысленное замечание? А может, используете секунды молчания, чтобы собраться с мыслями или обдумать какой-то поворот в разговоре?
 - В конце дня составьте список знакомых людей, с которыми встретились. Подумайте, какие невербальные детали поведения выдавали их настроение.
 - Постоянно подсчитывайте, сколько раз вы прервали речь своего собеседника.

- Говоря с кем-нибудь, попытайтесь перенять (имитировать) его тон голоса. В разговоре с другим человеком примените тон, противоположный тому, каким пользуется он. Например, если ваш собеседник срывается в крик, отвечайте ему спокойным голосом. Заметьте и проанализируйте манеру ответов собеседника. Подстраивается ли он под вас? Упорствует в избранном им тоне?

- Повторите то же упражнение (имитацию) в отношении выражения лица и позы тела.

- Совершаете ли вы самый серьезный грех общения: заканчиваете за говорящего высказывать его мысль или прерываете собеседника на середине фразы, "изрыгая" опровержение его основной идей? Подумайте о своих манерах.

Задание

Для того, чтобы проявить эмпатию, необходимо в ходе наблюдения научиться считывать невербальные сигналы собеседника. Какие эмоции испытывает ваш собеседник. Что в его поведении наводит на эту мысль.

Опишите случай, когда вы испытывали эмпатию к другому человеку, каково было эмоциональное состояние этого человека? как вы распознали его? каковы были невербальные сигналы? Вербальные? Какими были ваши отношения с этим человеком? Насколько он похож на вас? Испытывали ли вы когда-нибудь реальные переживания, сходные с переживаниями этого человека?

Тесты для самопроверки

Выберите правильный ответ.

Основание инновационной социальной технологии:

- А) привычные образцы деятельности;
- Б) научные достижения;
- В) ценности общества;
- Г) традиции общества.

Алгоритм действий – это:

- А) динамика состояния предмета под воздействием внешних и внутренних факторов;
- Б) последовательность действий, направленных на преобразование объекта социальной работы и перевод его в искомое состояние;
- В) арсенал средств, обеспечивающих достижение цели воздействия;
- Г) совокупность операций, имеющих общую цель.

Методы, ориентированные на обеспечение предупреждающего управленческого воздействия, определённые положениями и инструкциями:

- А) организационные;
- Б) распорядительные;
- В) экономические;
- Г) психолого-педагогические.

Наименее жёсткое организационно-распорядительное действие:

- А) регламентирование;
- Б) нормирование;
- В) инструктирование;
- Г) распределение.

Принципы социальной диагностики:

- А) конфиденциальности;
- Б) научной обоснованности;
- В) субъективности;
- Г) причинной обусловленности;
- Д) комплексного подхода;
- Е) гласности.

Психолог Л.Д. Леонтьев выделяет три вида общения по целевым характеристикам. Найдите правильный вариант ответа:

Общение, направленное на урегулирование совместной деятельности людей называется:

- А.- Социально-ориентированное;
- Б. - Предметно- ориентированное;
- В.- Личностно – ориентированное

Общение в пределах содержательной темы, одноразовое или многократное общение определяется как:

- А -Микроуровень общения
- Б- мезоуровень общения
- В - макроуровень общения
- Г - метауровень общения

Общение с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями и обычаями;

- А -Микроуровень общения
- Б- мезоуровень общения
- В - макроуровень общения
- Г - метауровень общения

Какой метод является специализированным методом психодиагностического обследования, с помощью которого можно изучать и сравнивать между собой психологию разных людей:

- А) тест
- Б) наблюдение
- В) опрос

Важнейшим достижением человека, позволившим ему использовать общечеловеческий опыт, как прошлый, так и настоящий, является

- А) способность ориентироваться на местности
- Б) речевое общение
- В) умение держать оружие труда

Эпицентром сознания является.....

- А) сознание собственного Я
- Б) сознание Другого
- В) сознание смысла существования

В качестве объекта рефлексии не может выступать:

- А) отражение мира
- Б) эмоции другого человека
- В) мышление о мире
- Г) способы регуляции человеком своего поведения
- Д) свое личное сознание.

К коммуникации не относится:

- А-Стиль мышления
- Б-Предмет взаимодействия
- Г-Намерение говорящего

Способность человека отделить себя от своей роли

- А. ролевая дистанция
- Б. масштаб роли
- В. выход из роли
- Г. ролевой комплекс

Ролевой конфликт возникает тогда, когда...

- А. Человек играет несколько ролей
- Б. Роли оцениваются человеком и окружением как успешные
- В. Роли оцениваются человеком и окружением как неуспешные
- Г. Роли предъявляют к человеку противоречивые требования.

Какое определение ролевого конфликта является верным

1. Это конфликт, связанный с выполнением индивидом одной или нескольких социальных ролей, которые содержат в себе несовместимые требования
 2. Это конфликт, связанный с разным пониманием социальной роли
- А. Верно только 1 Б. Верно только 2. В. Верно и 1 и 2.
С. Неверно ни 1, ни 2.

Установите соответствие стратегии поведения в конфликте высказыванию о ней

- А) единственный выигрыш, который дает эта стратегия – это уход от неприятных конфликтных переживаний
- Б) Эта стратегия обычно используется, если сохранение отношений ценится выше, чем собственные интересы
- В) человек стремится к максимальному удовлетворению собственных интересов, игнорируя желания партнера
- Г) человек стремится достичь максимально возможного удовлетворения интересов для себя и партнера
- Д) приходится чем-то жертвовать, чтобы разрешить конфликтную ситуацию
1. соревнование 2. приспособление 3. компромисс 4. избегание 5. сотрудничество

Идентификация предполагает

- А – Оценку другого с позиций социальных норм
- Б - Попытку поставить себя на место другого
- В - Попытку принять ценности другого

Устойчивые характеристики общения в различных ситуациях

- А - Модель общения
- Б - Стиль общения
- В - Форма общения

Стиль общения, при котором личность своей манерой взаимодействия с партнерами способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности.

- А - Нонсинергический, -
- Б - Антисинергический
- В - Синергический,

Стиль общения, при котором личность не может и не хочет содействовать успеху совместного труда, занимает позицию отстраненного наблюдателя.

- А - Нонсинергический, -
- Б - Антисинергический
- В - Синергический,

Коммуникатору легче воздействовать на наши установки, если он ...

- А – внушает доверие;
- Б – безынициативен;
- В – не похож на нас;
- Г – агрессивен.

Приписывание начинает действовать в условиях ...

- А – избытка информации о другом;
- Б – сформированного мнения о другом;
- В – дефицита информации о другом;
- Г – отвлечённости информации.

К коммуникации не относится ...

- А – предмет взаимодействия;
- Б – намерение говорящего;
- В – стиль мышления;
- Г – эмоциональное состояние.

Какое из утверждений наиболее соответствует социально – психологическому взгляду на природу коммуникаций?

- А - Процесс коммуникации – это обмен информацией
- Б - Коммуникации – это целенаправленная передача информации от субъекта к объекту
- В - Коммуникации – акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла информации

Реципиент сообщения склонен ...

- А – легко менять установки;
- Б – объективно расшифровывать сообщение;
- В – проявлять избирательность восприятия;
- Г – доверять информации.

Наиболее разнообразные и сложные сообщения передаются по ...

- А – невербальному каналу;
- Б – вербальному каналу;
- В – неформальному каналу.

На ранней стадии установления межличностных отношений наиболее полезен ответ ...

- А – с пониманием;
- Б – оценивающий;
- В – интерпретирующий;
- Г – инструктирующий.

Основными функциями речи являются...

- А) общение и мышление
- Б) действия и мышление
- В) память и темперамент

Общение как функция речи включает.....

- А) обозначения и обобщения
- Б) коммуникацию и экспрессию
- В) восприятие и воображение

Письменную и устную речь различают:

- А - По средствам общения
- Б - По способам общения
- В - По выполняемой функции
- Г. -По условиям общения

Приписывание начинает действовать в условиях ...

- А – избытка информации о другом;
- Б – сформированного мнения о другом;
- В – дефицита информации о другом.

Интересы и склонности человека выступают показателями плана общения:

- А -Коммуникативного
- Б - Индивидуально-личностного
- В - Общего социально-психологического
- Г -Морально-политического

Какое из утверждений истинно?

- А Жесты универсальны, а выражения лица определяются культурой
- Б Выражения лица универсальны, а жесты определяются культурой
- В Как жесты, так и выражения лица определяются культурой
- Г Как жесты. Так и выражения лица универсальны для всех культур.

Жесты, мимика, пантомимика – это средства общения:

- А -Оптико-кинетические
- Б -Паралингвистические
- В -Экстралингвистические
- Г - Пространственно-временные

Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения

- А- Оптико-кинетические
- Б -Паралингвистические
- Г- Экстралингвистические

Д- Пространственно-временные

Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта:

- А - Ореола
- Б - Последовательности
- В- Инерционности
- Г - Стереотипизации

В том, что, усмотрев в человеке какое-то главное качество, мы склонны видеть у другого человека и другие свойства, гармонирующие с этим качеством, состоит эффект:

- А - Первичности
- Б - Ореола
- В - Пигмалиона
- Г -Социальной фасилитации

Частным и несистематизированным осознанием явлений общения характеризуется такой уровень коммуникативных умений, как:

- А - интуитивный
- Б - житейский
- В - сознательный
- Г – научный

В порядке убывания убедительности способы передачи информации можно расположить в таком порядке:

- Г жизненные наблюдения,
 - а видеозаписи,
 - в аудиозаписи,
 - б печатное слово.
- 1 _____; 2 _____; 3 _____; 4 _____

Направленность поведения и внимания человека на благополучие, интересы другого человека или группы людей

- А – дружба
- Б - симпатия
- В – альтруизм

Целенаправленное, неаргументированное воздействие, основанное на некритическом восприятии информации. -

- А - Внушение
- Б - Заражение
- В - Подражание

Мотивом для конструктивного взаимодействия является ...

- А – эмоциональный контакт;
- Б - доминирование;
- В – самовыражение;
- Г – необходимость в поддержке.

Для равных взаимоотношений не подходит ...

- А – направленное влияние;
- Б – власть;
- В – сотрудничество;
- Г – взаимодействие.

Обратная связь в общении должна отражать ...

- А – ваше мнение;
- Б – ваше наблюдение;
- В – ваши выводы;
- Г – ваши социальные нормы.

Передача информации о людях, известным партнерам по общению:

- А – Сплетни;
- Б – Слухи;
- В – Клевета.

Оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия

- А - Совместимость
- Б - Сработанность
- В - Согласованность

Бессознательная передача от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений

- А – убеждение
- Б – внушение;
- В – гипноз;
- Г- Заражение

Единица акта общения, в течение которой собеседники обмениваются одной - двумя репликами — ходами.

- А – Трансакция;
- Б - Интеракция
- В - Поступок

Взаимная поддержка в деятельности называется ...

- А - взаимовлияние;

Б - сотрудничество;
В – присоединение.

Особой ситуацией, где усиливается воздействие через психическое заражение, является:

А – ситуация конфликта;
Б - ДТП;
В – Паника;
Г - Поимка правонарушителя;

Потребность создавать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, чувствовать себя ценной и значимой личностью, стремление людей к объединению – это:

А - аффиляция
Б – Аттракция;
В - Атрибуция
Г - апперцепция

Создание позитивного образа другого человека

А – Фасцинация;
Б – Аттракция;
В - Атрибуция
Г - апперцепция

Функция, реализующаяся в общении человека с самим собой, называется

А - межперсональная
Б - внутриличностная

Привлекательность одного человека для другого, сопровождающаяся положительными эмоциями называется

А – Апперцепция;
Б – Аттракция;
В - Атрибуция

Предубеждение является следствием

А - воспитания
Б - традиции
В - предрассудка

Точное, пунктуальное описание последовательности действий, преобразующие исходные данные в искомый результат.

А - План;
Б – Алгоритм;
В – Сценарий;

Г- Проект

Зависимость восприятия от прошлого опыта, от запаса знаний и общего содержания духовной жизни человека

А – Апперцепция;

Б – Аттракция;

В - Атрибуция

Так называют возникающее в процессе общения внутреннее сопротивление субъекта сильному влиянию извне -

А -Эффект ореола.

Б - Эффект бумеранга.

В – Эффект новизны

Социальная перцепция в отличие от простого восприятия?

А - Это восприятие окружающего мира

Б - Это восприятие и оценка самого себя

В – Это восприятие и оценка социальных объектов

Г - Это понимание ситуации общения

К какому типу восприятия относится человек, который при взгляде на объект прежде всего четко отражает его детали (составляющие элементы)?

А - Описательному

Б - Субъективному

В - Аналитическому

Г - Синтетическому

К эффектам восприятия не относится эффект ...

А – новизны;

Б – атрибуции;

В – рефлексии;

Г – эхо.

Избирательное восприятие другого человека предполагает ...

А – ответ на все средства коммуникации;

Б – ответ на некоторые из сообщений;

В – учет его мнения;

Г – ориентацию на невербальные сигналы.

Стереотип социального восприятия возникает при ...

А – ограниченном предшествующем опыте;

Б – тенденции извлекать смысл из опыта;

В – полноте информации;

Г – избирательности информации.

Стереотипы....

- А - представляют собой обобщение нашего личного опыта
- Б- укрепляются при тесном общении с группой людей относительно которой они выработаны
- В - Всегда являются предубеждением
- Г - Являются результатом родительского внушения
- Д - С трудом меняются после подросткового возраста

Внутреннее, душевное, эмоциональное состояние человека называется ...

- А - возбуждение;
- Б – настроение;
- В - ощущение.

Выражение чувств партнеру по общению помогает ...

- А – понять его;
- Б – установить контакт;
- В - избежать разногласий;
- Г – оказать поддержку.

Стремительно и бурно протекающая эмоция, неподконтрольная сознанию

- А – Страсть;
- Б – Аффект;
- В – Стресс;
- Г - Настроение

Понимание эмоционального состояния другого человека относится умениям:

- А - Межличностной коммуникации;
- Б - Восприятия и понимания друг друга; перцептивной стороне общения
- В - Межличностного взаимодействия;
- Г - Группового взаимодействия

Вероятность увлечься другим человеком возрастает, если он:

- а) часто находится поблизости;
- б) обладает качествами, противоположными нашим;
- в) компетентен в проблемах, в которых мы плохо разбираемся;
- г) Все ответы верны.

Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:

- А - Рефлексия
- Б - Стереотипизация
- В -Эмпатия

Г - Идентификация

Эмоциональное проникновение во внутренний мир другого человека, сопереживание ему – это:

А - Каузальная атрибуция;

Б - Рефлексия;

В - Фрустрация;

Г - Эмпатия;

Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению - это

А - Каузальная атрибуция;

Б - Рефлексия;

В - Фрустрация;

Г - Эмпатия;

Явление сопротивления внушающему воздействию называют:

А – суггестией;

Б- заражением;

В – подражанием;

Г - контрсуггестией

Раздел 2. Имиджевый практикум

2.1. Имидж как научное понятие и практика

Типы имиджа (зеркальный, текущий, желаемый, корпоративный, множественный, воспринимаемый, требуемый, самоимидж, закрытый). Психологические основы имиджирования.

Теоретические аспекты самопрезентации. - Имиджирование как форма самопрезентации. - Принципы имиджирования. Психологическое воздействие моды.

Инструментарий имиджевого практикума: анкета, самоопросник, тесты. Тесты для диагностики природного цветотипа личности

Персональный имидж. Технологии имиджирования и самопрезентации

Имидж руководителя, менеджера. Компоненты персонального имиджа. - Пространственно-временные характеристики имиджа. - Цветовой имидж личности. - Имидж и коммуникативные навыки. - Манеры поведения в структуре имиджа. - Физические данные и имидж. – Мимика и формирование имиджа. Речь и голос в структуре имиджа. Другие слагаемые имиджа.

Факторы, влияющие на формирование имиджа: уровень нравственности, внешние данные, состояние здоровья, интеллектуальный уровень, художественные способности, коммуникабельность, склонность к общению и лидерству, эмпатичность, психическое здоровье и др.

Литература

1. Аксиненко Ю.Н. и др. Социология и технология управления. – Ростов- на -Дону: Феникс, 2001.
2. Ахвердова О.А., Гюлушанян К.С., Коленкина В.В. Практикум по социальной психологии: Учеб. пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2006
3. Имиджелогия: Как нравиться людям. М.: Народное образование, 2002
4. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика.- М.: Ось-89, 2002.
5. Панасюк А.Ю. Я - ваш имиджмейкер и готов помочь сформировать Ваш профессиональный имидж. – М.: Дело, 2003.
6. Перельгина Е.Б. Психология имиджа: Учеб. пособие.– М.: Аспект-Пресс, 2002.
7. Почепцов Г.Г. Имиджелогия. - М.: «Рефл - бук», К.: «Ваклер», 2002.
8. Почепцов Г.Г. Профессия: имиджмейкер – СПб.: Алетейя, 2001.
9. Психологические основы «Паблик рилейшнз»: 2-е изд. / Под ред. Богданова Е., Зазыкина В. – СПб.: Питер, 2004.
10. Шепель В.М. Имеджелогия: секреты личного обаяния. – М. Линка – пресс, 1997.

Основные понятия: имиджелогия, имидж, Я-концепция, репутация, харизма, имиджирование, имиджмейкер, обаяние, образ, тренинг.

Основные понятия: имидж, персональный имидж, самопрезентация, имиджирование, технологии имиджирования, технологии самопрезентации.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Сравнить определение имиджа отечественных и зарубежных авторов, в чем их сходство и различие.
2. По литературе составить блок-схему изучения проблем имиджа.
3. Имидж как набор определенных качеств индивидуальности
4. Заведите папку-накопитель информации по имиджу, внося в нее выписки из книг, журналов и газет, собственные наблюдения просмотра телепередач, которые могут быть полезными для создания личного имиджа.
5. Сделайте анализ практики самопрезентации у известных ораторов, телекомментаторов, деловых людей.

6. Профессиональная подготовленность менеджера дополняется его умением учитывать человеческий фактор и воздействовать на людей, опираясь на неформальный авторитет. Какие качества личности способствуют повышению авторитета и созданию положительного имиджа руководителя?

2.2 «Я – концепция» как основа персонального имиджа.

Образ Я, самооценка, потенциальная поведенческая реакция. - Самопознание (внутренний и внешний образ). Три уровня Я – концепции. – Анализ Я-реального, Я-зеркального. Формулирование жизненных целей и Я-идеального.- Формирование позитивного отношения к себе. – Внутрличностная коррекция в системе способов самопрезентации.- Устранение комплексов неполноценности. - Освобождение от недостижимых стандартов.

Цель занятия – проанализировать свой психологический портрет, определить, что вы о себе знаете и как к себе относитесь.

Литература

1. Ахвердова О.А., Гюлушанян К.С., Коленкина В.В. Практикум по социальной психологии: Учеб . пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2006
2. Имиджелогия: Как нравиться людям. М.: Народное образование, 2002
3. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика.- М.: Ось-89, 2002.
4. Панасюк А.Ю. Я - ваш имиджмейкер и готов помочь сформировать Ваш профессиональный имидж. – М.: Дело, 2003.

Основные понятия: имидж, Я-концепция, самопрезентация, имиджирование, Я реальное, Я идеальное, значимые другие.

Задание.

Тест Психогеометрия

Определите свой психотип в соответствии со следующими моделями

<p>Квадрат:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Неутомимый труженик. • Выносливый, терпеливый. • Эрудирован в различных областях знаний. • Любит порядок и стабильность. • Хорошо владеет мыслительным анализом. • Логически верно просчитывает свои ходы в общении. • Внимателен к деталям. 	<p>Треугольник:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Лидирует во всех ситуациях. • Способен концентрироваться на главной цели. • Энергичная, сильная личность. • Способен быстро анализировать ситуацию. • Прагматически ориентирован. • Умеет вскрыть суть проблемы, решителен. • Уверен в своих силах. • Часто рискует.
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Живет по плану. • Организует себя и других. • Хороший администратор. • Не суетлив. • Эмоционально сух. • Коммуникативно ригиден. <p>В аморфной ситуации действует неэффективно.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Несамокритичен. • Честолюбив. • Стремится достичь высокого положения. • Эгоцентрик. • Детонатор межличностных отношений.
<p>Прямоугольник:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Неудовлетворен своим образом жизни. • Тяжело переживает изменения своего статуса. • Может впасть в состояние замешательства. • Внутренне возбужден. • Непоследователен и непредсказуем. • Имеет низкую самооценку. • Тяготеет к общению для получения поддержки. • Часто становится объектом манипуляции. 	<p>Круг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стремится к гармонии межличностных отношений. • Коммуникатор. • Умеет «читать» состояния людей по их действиям. • Эмоциональный лидер. • Старается угодить всем. • Больше заинтересован в отношениях с людьми, чем деле. • Стремится не принимать непопулярные решения. • Избегает конфликтов. • Часто нерешителен. • Предпочитает демократический стиль руководства.
<p>Зигзаг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не заинтересован в консенсусе. Стремится к независимости. • Заостряет конфликт идей. • Остроумен, язвитель. • Хорошо чувствует социодинамику в группах, которыми управляет. • Генератор идей. • Эмоционально возбудим. • Мастер самопрезентации. • Несдержан, экспрессивен. <p>Эксцентричен в действиях и отношениях.</p>	

Для визуальной диагностики психотипов можно использовать схему характерных черт телосложения по Ивановой О.А.
Изучите таблицу. Какие из приведенных характеристик Вы можете отнести к себе? Отметьте, какие из них наиболее устойчивы для Вас?

Квадрат	Треугольник	Прямоугольник	Круг	Зигзаг
		Внешний		

		вид мужчины:		
Консервативный, опрятный, коротко подстриженный, чисто выбрит	Модный, шикарный (дорогие вещи соответствуют ситуации)	Меняющийся, неопрятный, одетый не в тон ситуации	Неофициальный (часто без галстука), небрежный, молодежавый	Растрепанный, неряшливый, демонстративный, иногда супермодный
		Внешний вид женщины:		
Сдержанная, строгая, опрятная, худощавая	Модная, элегантная, строгая (дорогие вещи), ухоженная	Меняющаяся, сумасбродная (крайности), небрежная, не в тон ситуации	Неофициальная, «пышная», неизысканная, женственная, полная	Разнообразная, небрежная, экстравагантная, иногда супермодная
		Рабочее место		
Каждая вещь на своем месте; казенный вид	Символы статуса и успеха; порядок	Беспорядок, эклектика	Уютная, домашняя обстановка	Беспорядок, запущенность, театрально-демонстрационное оформление
		Речь		
Логичная, последовательная, ясная, обстоятельная, медленная, монотонная, сухая; речевые штампы, точная профессиональная терминология	Логичная, ясная, краткая, ориентированная на суть проблемы, уверенная, властная, эмоциональная, быстрая, четкая; невысокий громкий голос, жаргон, брань.	Неуверенная, неясная, сбивчивая, эмоциональная, аритмичная; паузы нерешительности, «скороговорка», колебания громкости и высоты голоса; высокий срывающийся голос, междометия,	Непоследовательная (отклоненная от главной темы), эмоциональная, успокаивающая плавная, скорее медленная; сочный, густой, скорее низкий голос;	Непоследовательная, ассоциативная, яркая, образная, эмоциональная, зажигательная, быстрая; богатые голосовые вариации, восторженные оценки; богатая лексика, жаргон, остроты

		«слова паразиты», вопросы	восторженные оценки, комплементы, «мы» предпочтительнее «я»	
		Язык тела		
Скованная напряженная поза («зажатость»); рассчитанные движения; точные, скупые жесты, медленная солидная походка, бесстрастное лицо; деланный или «нервный» смех	Ненапряженная поза; плавные, уверенные движения; широкие, выразительные жесты; уверенная, энергичная походка; непроницаемая маска; сжатые губы, пронзительный взгляд; властное рукопожатие	Неуклюжие резкие нервные движения; неуверенные, незаконченные жесты; неуверенная меняющаяся походка; бегающий взгляд; хихиканье, краска смущения, стыда	Расслабленная поза; свободные, плавные движения; доброжелательная улыбка; частые кивки головой в знак поддержки; «зеркальное» поведение; минимальная социальная дистанция; жизнерадостная походка (легко подстраивается под походку другого); подчеркнуто доброжелательные приветствия	Не напряженные, быстро меняющиеся позы, быстрые, плавные движения, оживленная жестикуляция, стремительная походка, «живая мимика», «всевидящий» взгляд, манерность

Упражнение «Мое самовосприятие по Р.Бёрнсу»

Посмотрите на таблицу. Какие из приведенных характеристик Вы можете отнести к себе? Отметьте, какие из них наиболее устойчивы для Вас? Распределите выделенные характеристики по трем столбцам, выражающим Ваше отношение к собственным качествам.

	Меня это радует	Мне это безразлично	Мне это неприятно
--	-----------------	---------------------	-------------------

Я счастливый У меня ничего не ладится Я тугодум Я неуклюжий Я зануда Я неудачник Я добросовестный Я обманщик Я интроверт Я фантазер Я оптимист Я человек надежный Я раздражительный Я хороший друг Я подвержен настроению Я общителен Я религиозный Я умный Я слабый Я опрометчивый			
---	--	--	--

Много ли нашлось характеристик, которые вас удовлетворяют. Если это так, то у вас высокое самовосприятие.

Формулировка «Я-концепции» предполагает осмысление собственного мировоззрения, долгосрочных целей и принципов, достоинств и недостатков, особенностей характера и темперамента. «Я-концепция» включает три составляющих:

Упражнение «Я реальное»

Цель - показать возможности самоисследования и расширить представление о себе.

1. Задайте себе вопрос «Кто Я? » и запишите 10 первых пришедших в голову ответов
2. Представьте себе значимого человека для Вас, какую характеристику дал бы вам? Запишите 10 ответов
3. Сопоставьте и сравните ответы 1 и 2 пунктов.

«Внутреннее Я»

Существует множество приемов выявления «внутреннего Я». Вот некоторые из них.

1. Метод М. Куна. Возьмите лист бумаги и за 12 минут постарайтесь ответить примерно двадцать раз на один и тот же вопрос «Кто Я?» Затем проанализируйте результаты ответов.

Сколько ответов Вы дали? Обозначим количество ответов как А. Оцените объем «Я-концепции»: если $A \leq 8$, то объем маленький; если $A = 9-17$, то объем средний; если $A = 18-22$, то объем высокий; если $A > 22$, то концепция либо чрезвычайно развита, либо Вы стремитесь замаскировать истинную картину.

Подсчитайте, какой процент ответов относится к следующим особенностям:

- личные качества (Б),
- семейные и родственные позиции (В),
- деловая сфера (Г),
- социальные контакты (Д),
- увлечения и интересы (Е),
- социально-ролевые категории (Ж),
- суждения о внешности (З),
- возрасте (И),
- прочее (К).

Подсчитайте удельный вес числа ответов по каждой особенности в общем числе ответов. То, что получилось, показывает меру значимости для вас каждой сферы. Обратите внимание, насколько представлена в ответах деловая сфера. Если Вы не проявили интерес к ней в своих ответах, учтите, что для делового успеха и делового имиджа вам придется обратить большее внимание на эту сферу. Помните, что согласно исследованиям, для большинства людей именно удовлетворенность работой в первую очередь определяет удовлетворенность жизнью.

2. Подумайте и запишите, какие долгосрочные цели Вы преследуете в своей жизни и в профессиональной деятельности. Каковы ваши принципы жизни и ведения дел? Каковы ваши базовые моральные ценности в жизни и работе?

3. Возьмите лист и запишите свои сильные и слабые стороны в две колонки.

Найдите в себе «изюминку».

«Зеркальное Я»

Для выявления «зеркального Я» придется обратиться к помощи друзей и коллег.

1. Попросите друзей или коллег назвать Ваши сильные и слабые стороны. Сопоставьте ответы с собственным списком достоинств и недостатков.

2. Попытайтесь выяснить через друзей и коллег, как оценивают Вас те, кто встречает впервые.

3. Письменно перечислите Ваши целевые аудитории в деловой сфере. Подумайте и запишите, как часто Вы добиваетесь желаемых результатов в общении с ними. Вызываете ли Вы симпатию у каждой из них?

Сопоставьте Ваше «зеркальное Я» и «внутреннее Я». Если они совпадают, Ваша формулировка имиджа на этом этапе не корректируется. Если нет, то подумайте, насколько точна ваша самооценка. При необходимости скорректируйте ваше «внутреннее Я». Если Вы считаете, что «внутреннее Я» более точно характеризует Ваш реальный внутренний мир, то подумайте над просчетами в самопрезентации. Проанализируйте, какие усилия Вы предпринимаете в самопрезентации:

– контролируете ли Вы впечатление, которое производите на других?

– какие свои качества Вы стремитесь показать в разговорах о себе?

– какие качества Вы показываете в манере поведения, жестах, взглядах, позах, одежде, прическе, украшениях?

– владеете ли Вы знаниями о том, как понимают человека по его внешнему виду?

В случае необходимости наметьте программу изменения самопрезентации.

Упражнение «Я идеальное»

Цель – исследовать свой прошлый опыт, обнаружить упущенные возможности.

Задайте себе вопрос: Кем бы я мог стать, если бы реализовал все свои возможности? и запишите 10 ответов.

На основе анализа «внутреннего Я» и «зеркального Я» сформулируйте *идею* и *черты* вашего идеального имиджа – того образа, к которому Вы будете стремиться в долгосрочной перспективе. Образа, подчеркивающего ваши достоинства и соответствующего вашим долгосрочным целям, принципам и ценностям. Например, «отличный исполнитель»: надежность, ответственность, пунктуальность» или «генератор идей: творческий подход к делу, инициативность, способность к разумному риску», или «женщина, достигшая делового успеха: стильность, профессионализм, деловитость, умение руководить». Идеальное Я может быть «душой коллектива», «трудолюбивой пчелкой», «лидером» и т.д. Помните, что наши представления о себе влияют на наше поведение.

Упражнение «Мои жизненные планы».

Составьте для себя список желаемых результатов и расположите его в порядке убывания ценности каждого. Ответьте на вопросы:

Чего я уже добился?

Чего хочу добиться в ближайшее время?

Мои глобальные цели?

Это и будет вашей жизненной программой в осуществлении себя по формуле **Самоуважение = Успех : Притязания**.

Запишите, что нужно сделать для самосовершенствования: какие достоинства развить, как это сделать, какие устранить недостатки, какое обучение пройти.

Формулируя «идеальное Я», подумайте, не слишком ли завышены или занижены ваши требования к себе? По типу самооценки люди делятся на две группы – «ведомые» и «ведущие». Первые – самоеды, они стремятся к постоянному самосовершенствованию, всегда недовольны результатом, успех воспринимают без чувства радости, сильно переживают неудачу. Вторые высоко ценят себя, радуются своим успехам, неудачи не влияют на их самооценку.

Если Вы принадлежите к самоедам, то нужно избавляться от комплекса неполноценности и формировать позитивное отношение к себе. Комплекс неполноценности – враг позитивного имиджа. Трудно уважать того, кто сам себя не ценит. Чтобы изменить самооценку, нужно найти корни негативного представления о себе (критика родителей, близких, учителей или повышенные собственные притязания). Затем, формируя позитивное отношение к себе, следует избавиться от недостижимых стандартов. В случае необходимости обратитесь к психологической литературе.

Если Вы принадлежите к «ведущим», подумайте, какое впечатление на окружающих производит ваше поведение. Нет ли в нем неоправданного самолюбования или бестактных способов самоутверждения.

Упражнение «Формула оптимизма».

«Я – концепция» – это мини - гимн самому себе, любви к себе, что выступает субъективным аспектом самовнушения.

1. Прочитайте текст.
2. Прочитайте выразительно ещё два раза, делая упор на те слова. Которые особенно приятны.
3. Внесите коррективы в гимн, какие пожелаете, чтобы он был более обдуман и носил личностный смысл, стимулировал ваше хорошее настроение.
4. Ещё раз прочитайте про себя.
5. Прочитайте вслух свой гимн «Я – чудо!»

Предлагаем примерный текст. **Мини-гимн «Я – чудо!»**

Я счастливый человек! Я самый счастливый человек на свете! У меня всегда хорошее настроение! У меня отличное настроение!

Мои глаза излучают счастье! Моя походка излучает энергию. Я весь излучаю счастье. Я живу – и поэтому я счастлив!

Я оптимист! Солнце всегда для меня самое яркое, а небо самое голубое!

На меня всегда можно положиться. Я не подведу!.

Я умею дружить. Благо семьи – приоритет для меня! Я внимательный и заботливый. Меня ценят и уважают мои друзья и близкие. Со мной всегда легко и весело.

Я общительный. Ко мне тянутся люди. Со мной интересно и спокойно.

Я постоянно над собой работаю. Я доказываю это своим делом, умением дорожить своим достоинством, семейной честью.

Я благодарю своих родителей за жизнь и радость общения.

Повторить гимн себе любимому надо каждый день 3 раза.

2.3. Самопрезентация личности в одежде

Одежда в нашей жизни. - Описание фигуры. - Типы отношения людей к одежде. - Характер и манера одеваться. - Формирование индивидуального стиля одежды как компонент персонального имиджа. - Правила создания стиля одежды.- Функции моды. - Тенденции современной моды. -Дресс-код

Литература

1. Гофман А.Б. Мода и люди. Новая теория моды и модного поведения СПб. Питер, 2004
2. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика.- М.: Ось-89, 2002.
3. Панасюк А.Ю. Я - ваш имиджмейкер и готов помочь сформировать Ваш профессиональный имидж. – М.: Дело, 2003.
4. Перельгина Е.Б. Психология имиджа: Учебное пособие – М.: Аспект Пресс, 2002
5. Персональный менеджмент: учебник / С.Д.Резник и др.-М.: ИНФРА-М, 2002
6. Сорины, сестры Истоки имиджа или одежда женщины в азбуке общения. – М.: "Изд-во Гном и Д", 2000.

Основные понятия: мода, одежда,

Вопросы для обсуждения и задания для самостоятельной работы

1. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе.
2. Какими рекомендациями должна руководствоваться деловая женщина при выборе одежды, аксессуаров.

Тест Заботитесь ли вы о внешнем виде?

Уделяете ли вы достаточно внимания своему внешнему виду? На этот вопрос вам поможет ответить этот небольшой тест.

1. Аккуратно ли уложена ваша одежда в шкафу?
да, вся целиком - 3 очка
в основном да - 2
нет - 1
2. Приготавливаете ли вы свою одежду, обувь и сумку заранее на завтра?
да, всегда - 3
иногда - 2
обычно нет - 1
3. Когда вы обычно пришиваете оторвавшуюся пуговицу?
сразу, как оторвется - 3
после возвращения домой - 2
только после того, как кто-нибудь обратит на это ваше внимание -- 1
4. Как вы заботитесь о своей одежде?
после прихода домой переодеваетесь и аккуратно укладываете одежду - 3
о состоянии своей одежды вспоминаете лишь перед выходом из дома - 2
не заботитесь о своей одежде - 1
5. Как вы носите обувь?
ремонтирую часто, по мере необходимости -3
носите разную обувь на работе, дома, для занятий спортом, для поездки за город- 2
носите одни и те же туфли, пока они не развалятся-1
6. Как часто вы посещаете парикмахера?
как правило, раз в месяц - 3
раз в полгода -2
только тогда, когда уже не можете на себя смотреть- 1
7. Что для вас означают косметические средства? Это:
ваша необходимая ежедневная потребность -3
важная часть гигиены - 2
бесполезная трата денег - 1

Решение:

7—14 очков: вы не лишены элегантности, но небольшие огрехи, как, например, стоптанные каблуки на туфлях, оторванная пуговица, пятно на юбке или оторвавшийся подол, могут повредить тому общему впечатлению, которое вы стараетесь производить на других.

15 и более очков: вы уделяете достаточно внимания своей внешности, как она того заслуживает. Люди с удовольствием, а иногда, к сожалению, и с завистью наблюдают, как хорошо вы выглядите.

Тест “Одежда — характер — судьба?” (тест для женщин)

1. Стараетесь ли вы к каждому сезону покупать себе обнову, независимо от того, есть в этом необходимость да, нет? (Да — 3 очка, нет — 0).
2. Ваши любимые ткани: однотонные (3 очка), набивке (2), нет (0).
3. Ваши любимые узоры: цветы (7), горошек (5), полосы (3), геометрический рисунок (1), однотонные ткани (0).

4. Как вы оцениваете свой стиль? Классический (0), спортивный (3), модный (5), экстравагантный (7).
5. Хватает ли у вас мужества надеть слишком экстравагантную модель? Да (5), зависит от обстоятельств 1*3), нет (0).
6. Любите ли смелые сочетания цветов? Да (5), иногда (3), нет (1).
7. Что вам больше нравится? Спортивные блузы (3), английские костюмы (2), простые юбки (1).
8. Какой фасон шляпы считаете своим? С широкими полями (7), типа “тюрбан” (4), без полей (2), не носите шляпы (0).
9. Каким сумочкам отдаете предпочтение? Спортивным на ремешке (4), “сундучкам” (3), “конвертам” (2), любым, которые в моде (0).
10. Любите ли туфли на каблуках? Да (3), нет (0).
11. Есть ли в вашем гардеробе хоть одна вещь, сделанная собственноручно? Да (3), нет (0).
12. Дома вы ходите: в длинной юбке (5), в джинсах (3), донашиваете старые вещи (2).
13. Чему отдаете предпочтение? Бусам (7), кораллам (5), кулонам (3), простой цепочке (1).

Подсчитайте очки.

Результат.

От 5 до 11 очков. Вы консерватор, цените покой и стабильность, придаете значение внешней форме общения с людьми, нелегко налаживаете новые контакты. Но в то же время если уж завоюете уважение, то надолго. Вы хорошая хозяйка, требовательны к детям, старательны на работе.

От 12 до 22 очков. Характер противоречивый. Без особых оснований вы переходите от радости к грусти, от пессимизма к оптимизму. Любите жить в постоянном движении, часто меняете свои взгляды — это не всегда нравится окружающим. На работе вы быстры, сообразительны, но часто бываете в апатии.

От 23 до 37 очков. Вы близки к золотой середине, вам легко с окружающими, а им с вами. Хорошо владеете собой, спокойны, но, если надо, способны на быструю реакцию. Вам удастся завоевать доверие даже тех, кто поначалу относился к вам с неприязнью. С работой справляетесь хорошо. Ваш дом — спокойная пристань для друзей.

Больше 37 очков. Независимо от возраста вы молоды душой. Легко загораетесь и легко гаснете. Слишком впечатлительны. Не умеете скрывать свои чувства.

2.4. Лицевая экспрессия как средство невербального общения

Мимика. Мимические «коды» эмоциональных состояний. Физиогномика. Интерпретация трех частей лица. Экспрессия взгляда. Информативность разных частей лица для опознания эмоций. Фэйсбилдинг.

Цели и задачи: Знакомство с собственным лицом. Описание своего лица в различных психических состояниях. Составление словесного портрета своего лица. Отработка навыков мимического прочтения эмоций.

Литература

1. Аудиовизуальная психодиагностика. Практикум /Авт.-сост. А.И. Ушатиков и др. – М.: Академия, 2000.
2. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. – СПб.: Питер Пресс, 1997
3. Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении /мимика, жест, движение/ М.:1996. Сикорский И.А. Физиогномика в иллюстрированном изложении. В кн.: Читать человека как книгу. / Сост. Е.К. Знак. – Мн.: ПП МЕТ, М.: ЭКСМО, 1995. Уэйнрайт Г. Язык тела. М.: Фаир-ПРЕСС, 2000.
4. Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния .- М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997

Основные понятия: эмоции, аффект, настроение, физиогномика, фейсбилдинг, мимика

Вопросы для обсуждения и задания для самостоятельной работы

1. Подберите из художественной литературы примеры с описанием мимического отражения эмоций, прочтения его партнерами по общению.
2. Попрактикуйтесь в применении физиогномической оценки (редукции) при чтении скрытых характеристик личности окружающих вас людей.
3. Выделите сумму физиологических признаков, по которым можно судить о высоком интеллектуальном уровне личности.

Тест Эмоции как средство невербального общения

Отвечайте «да» или «нет»:

1. Когда вас о чем-либо просят, вам трудно отказать?
2. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
3. Чувствуете ли вы себя несчастным человеком без достаточных на то оснований?
4. Не становится ли вам неудобно, когда вы хотите заговорить симпатичной особой противоположного пола?
5. Бывает ли , что вы выходите из себя, нервничаете?
6. Волнуетесь ли вы от того, что сказали, или сделали то, чего не следовало бы делать
7. Легко ли вас обидеть?
8. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы утаить от окружающих?
9. Правда ли, что иногда вы энергичны, а иногда неповоротливы, ленивы?

10. Часто ли мечтаете?
11. Считаете ли себя человеком легко возбудимым?
12. Распространяете ли иногда сплетни?
13. Бывает ли, что вам не спится, потому что разные мысли лезут в голову?
14. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
15. Бывают ли у вас приступы дрожи?
16. Ощущаете ли потребность в друге, который вас поймет, утешит?
17. Раздражительны ли вы?
18. Волнуетесь ли по поводу каких-то неприятных событий, которых могло бы не быть?
19. Опаздывали ли когда-нибудь на свидание или на работу, учебу?
20. У вас бывают ночные кошмары?
21. Донимают ли вас ночные кошмары?
22. Можете ли назвать себя нервным человеком?
23. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
24. Легко ли вы обижаетесь, когда вам указывают на ошибки?
25. Не кажется ли вам иногда, что вы хуже остальных?
26. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых некомпетентны?
27. Заботитесь ли о своем здоровье?
28. Страдаете ли от бессонницы?

Результат.

Сначала давайте выясним, насколько честными вы были в ответах. Сколько раз вы сказали «нет» в ответах на вопросы 5, 8, 13, 20, 24, 27? Если больше, чем два, то остальные очки можете и не считать — вы были нечестны. Отвечая на вопросы. Во всяком случае в этом уверены авторы теста.

А если все в порядке, считайте дальше. Это очень просто: стоит лишь определить, сколько у вас «да» на те вопросы, которые остались.

Если меньше 12 – вы эмоционально стойкий человек.

Упражнение «Знакомство с собственным лицом»

Лицо – это неисчерпаемый источник информации, Зная ключи к его прочтению, владея соответствующим умением интерпретации снятой с него информации, можно значительно обогатить свою технологию общения.

В совершенствовании управленческой деятельности необходимо использовать опыт физиогномических изысканий. В структуру физиогномики входят исследования или наблюдения в облике лица, в чертах лица, в привычной мимике. Чтобы поставить ту или иную мимику, необходимо хорошо знать физиогномические характеристики своего лица. Только тогда можно посредством специальных тренировочных

упражнений придать своему лицу ту мимику, которая лучшим образом способствует деловому или интимному общению.

1. Рассмотрите свое лицо в зеркале. Внимательно исследуйте форму лица, постарайтесь определить, какую геометрическую фигуру оно напоминает: овал, круг, треугольник, квадрат, трапецию.

Продолговатое: прямоугольник при ширине лба, примерно равной ширине подбородка. Этот тип лица свидетельствует об интеллекте, чувствительности, уравновешенности, нередко – о рассудительности. Такие люди обладают организаторским талантом, им присуща ярко выраженная целеустремленность.

Треугольное: высокий и широкий лоб, выступающие скулы, небольшой, но костистый нос, глубоко посаженные глаза, малый по размеру и слегка выдвинутый вперед подбородок. Для обладателя такого лица присуща высокая одаренность, чувствительность. Вместе с тем в характере такого человека отмечают хитрость, неуживчивость, склонность к одиночеству.

Трапецевидное: широкий лоб и слегка суженный (но не скошенный) подбородок. Человек, как правило, интеллигентен, аристократичен и чувствителен; он не борец. Женщины с таким лицом оптимистичны, живут счастливо, создавая приятную атмосферу общения.

Квадратное: суровый, мужественный, нередко бессердечный тип человека; как правило, тугодум, часто бывает грубым, настойчивым. Яркая его черта – решительность. Такие люди прямолинейны и откровенны в общении, у них неутолимая жажда успеха. Хорошие исполнители, хотя сами настойчиво тянутся к лидерству. Женщины с таким типом лица стремятся доминировать во всем.

Круглое: добродушие, миролюбие, мягкость в характере человека. Такие люди нередко гурманы. Любят комфорт, хорошую компанию и не стремятся к славе. Однако человеколюбие им не чуждо. Если у такого лица высокая переносица, выступающие скулы и «огненные» глаза – человека считают целеустремленным; Такой тип лица нередко встречается у лидеров и полководцев.

2. Возьмите свою фотографию в анфас, очертите форму своего лица, двумя горизонтальными линиями разделите его на три зоны. Рассмотрите каждую из зон, применив для этого знание физиогномики. Затем рассмотрите каждую деталь вашего лица. Прочитайте свое лицо, проведите собственный персонологический анализ. Совпало ли ваше мнение о себе с мнением специалистов по физиогномике?

Упражнение. «Зеркало»

Когда человек рассматривает себя в зеркале, у него возникают мысли, помогающие контролировать себя, свои ощущения, свое эмоциональное состояние.

Оцените выражение собственного лица, поучитесь управлять своей мимикой. Внимательно посмотрите на себя в зеркало. Словесно

прокомментируйте увиденное. Постарайтесь заметить, как можно больше мимических сигналов: морщю лоб, губы сжаты, у меня довольный вид, складки вокруг глаз и т.п.

Опишите себя, как вы сейчас выглядите? какое впечатление производите на окружающих?

Приучайтесь задавать себе следующие вопросы:

Каким я выгляжу в чужих глазах (раздраженным, взволнованным)?

Что происходит с моим лицом (не выражает ли оно гнев, недружелюбие)?

Упражнение «Идентификация»

Глядя в зеркало, опишите свое лицо. Сделайте «автопортрет» по возможности объективным, и тогда через призму автопортрета вы будете иначе смотреть на людей, и оценивать их эмоциональное состояние.

Все движения мышц лица скоординированы, что хорошо видно из схемы мимических кодов эмоциональных состояний, разработанной В.А.Лабунской.

Мимические коды эмоциональных состояний.

Части и элементы лица	Эмоциональные состояния					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки	Внешние уголки бровей			Внутренние уголки бровей		

бровей	подняты вверх	подняты вверх	
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице	Горизонтальные складки на лбу	
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное	Лицо застывшее	Лицо динамичное

Потренировавшись перед зеркалом, используя полученные знания, закрепите приобретенные навыки. Опишите свое лицо в момент различных эмоциональных состояний или физических ощущений. Например, интерес – неинтерес, удовольствие – радость – неудовольствие, удивление-безразличие, презрение, пренебрежение, вина – раскаяние, стыд – застенчивость, тоска – скука – ожидание, интроверсия – экстраверсия, скептицизм, решительность, боль, наслаждение.

Постарайтесь, глядя в зеркало и сосредоточившись, вспомнить моменты вашей жизни, когда вам приходилось переживать эти состояния и ощущения.

Ясно представив ситуацию, зафиксируйте выражение своего лица, предположив, каким вас видят партнеры по общению.

Постепенно с помощью вопросов о своем эмоциональном состоянии и его мимическом выражении придет умение постоянно контролировать себя.

Классификация жестов

Виды	Наименование и значение	Описание
Коммуникативные	Привлечение внимания	Поднятая вверх рука с открытой ладонью
	Подзывание	Движение кисти или предплечья в направлении к телу, манящее движения указательным пальцем
	Приветствие и прощание	Пожатие рук, помахивание поднятой вверх рукой, поклон, кивок головой, заключение в объятия
	Благодарность	Прижатая к груди ладонь, рукопожатие, поднятые руки со специальным "замком" кистями
	Похвала	Поднятый вверх большой палец руки при сжатом кулаке
	Одобрение, согласие	Кивки головой, аплодисменты

	Неодобрение, презрение	Покачивание головой из стороны в сторону, отворачивание лица, обращение к партнеру спиной
	Предостережение	Прижатый к губам палец руки
	Запрещение	Поднятые скрещенные руки в предплечьях, покачивание рукой или указательным пальцем из стороны в сторону
	Угроза	Сжатый кулак, движения указательным пальцем
	Победа	Поднятая рука со сжатым кулаком или рука с разведенными указательным и средним пальцами
	Примирение, признание себя побежденным	Поднятые руки вверх с открытыми ладонями, обращенными к партнеру
	Дружеское расположение	Похлопывание по плечу
	Раскаяние	Удары рукой себя в грудь
	Указание	Вытянутая в нужном направлении рука или палец, поворот головы с кивком в сторону
	Удивление	Разведенные в стороны руки, пожатие плечами
	Линейный размер	Разведение и сведение рук с раскрытыми ладонями; рука приподнятая от пола или стола; показывание кончика мизинца; сдвигание большого и указательного пальцев
	Описательно-изобразительные	Площадь, объем
Форма		Движение руками и пальцами, повторяющими контур объекта
Свойства материала		Пружинящие движения руками или кистью (упругость); плавные растягивающие движения руками (пластичность, текучесть); прикосновение и отдергивание ладони (высокая температура предмета или его колкость) и т.д.
Скорость, ускорение		Быстрые или медленные движения рукой в одном направлении, ускоряющие движения

	Колебания, вибрации	Ритмичные движения рукой из стороны в сторону или сверху вниз
	Незнание, отрицание	Частые отрицательные повороты головой из стороны в сторону
Модальные	Раздумье, сосредоточенность	Рука, подперевшая подбородок; потирание виска
	Страдание	Заламывание рук, прикладывание их к лицу
	Подавленность	Опущенные плечи, поникшая голова, согбенная фигура
	Отвращение	Подергивания плечами и всем телом
	Разочарование	Взмах рукой сверху вниз
	Удовлетворение	Потирание ладоней рук, моющие движения кистей
	Радость, восторг	Всплеск руками
	Дефицит времени	Постукивание пальцами по циферблату часов или поглядывание на них

2.5. Вербальные характеристики имиджа

Вербальный эффект. Риторика и умение слушать. Характеристики речи. Темп. Модуляция высоты. Тональность. Ритм. Тембр. Интонация. Эффект дикции. Речевое дыхание.

Литература

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. Пособие для вузов. Минск: Новое знание. 2000.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: ИНФРА-М, 2001
3. Горянина В.А. Психология общения: учеб пособие М.: Издательский центр Академия, 2004
4. Имиджелогия. Как нравиться людям. М.: Народное образование, 2002
5. Панфилова А .П. Теория и практика общения: учеб. пособие - М.: Издательский центр Академия, 2007
6. Персональный менеджмент: учебник / С. Д. Резник и др.- М.: ИНФРА-М, 2002
7. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов – н/Д.: Феникс, 2001

Основные понятия: коммуникация, риторика, речь, голос

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Почему голос – один из важных составляющих имиджа?
2. Что создает красоту звучащего голоса?
3. Что такое дикция?
4. Какой вид дыхания является оптимальным для звучащей речи?
5. Назовите факторы вербального имиджа.
6. Назовите универсальные требования к устной речи.
7. Перечислите приемы формирования вербального имиджа.

ТЕСТ «Умение слушать».

Перед Вами 16 вопросов. Постарайтесь, не особенно задумываясь, ответить «да» или «нет».

1. Не ждете ли Вы нетерпеливо, пока другой кончит говорить и даст возможность Вам высказаться?
2. Не спешите ли Вы принять решение до того, как поймете проблему?
3. Не слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Не мешают ли Вам слушать собеседника эмоции?
5. Не отвлекаетесь ли Вы, когда Ваш собеседник излагает свои мысли?
6. Не запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Не мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?
9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаете ли Вы, что у Вас или у Вашего собеседника может быть разное понимание употребляемых слов?
14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, что спор может быть вызван различием точек зрения или постановкой вопроса?
15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре, не смотрите ли Вы по сторонам, когда слушаете?
16. Возникает ли у Вас острое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередив его выводы?

Результат:

Подсчитайте количество ответов «нет» на все вопросы, за исключением 11, 12, 13, 14, ответы на которые не учитываются.

10 – 12 баллов. Вы умеете достаточно хорошо слушать партнера. Не руководствуясь предубеждениями по отношению к партнеру, обращаете внимание на главное в его монологе. Ваши собственные эмоции не мешают внимательно слушать даже то, что Вам не очень нравится. Многие любят с общаться Вами, поскольку Вы даете им, нередко очень, подробно, «поплакаться в жилетку». Вы никогда не прерываете собеседника, чтобы высказаться самому, не делаете из того, о чем он говорит, выводов за него.

8 – 10 баллов. Нередко Вы проявляете умение слушать партнера. Даже если у Вас есть предубеждения по отношению к партнеру, Вы можете на некоторое время стать выше их, чтобы дослушать его до конца. Если партнер Вам надоел, Вы стараетесь очень тактично прервать его излияния и закончить общение с ним. Иногда Вы все же позволяете себе прервать партнера для того, чтобы вставить свое «веское» слово.

Менее 8 баллов. Вы, к сожалению, еще не научились слушать своего партнера по общению. Постоянно прерываете его, не даете высказаться до конца. Если Вам не нравится то, о чем говорит партнер, перестаете слушать его. Нередко Вам существенно мешают эмоции или предубеждения в правильном понимании содержания того, о чем Вам говорят. Иногда Вы можете занять негативную, конфронтационную позицию по отношению к партнеру, отвлекаетесь от основного вопроса обсуждения, особенно, если при этом намечаются какие-либо трудности.

Упражнения для речевого тренинга.

Как сознательно владеть голосом, чтобы произвести благоприятное впечатление на собеседника.

- Говорите медленно, спокойно, громко и внятно.
- Выделяйте голосом особо значимые слова, меняйте интонацию.
- Сознательно меняйте силу голоса, не говорите монотонно.
- Употребляйте короткие предложения, в которых формулируйте только одну мысль.
- Периодически делайте паузы, давая возможность собеседнику «переварить» сказанное вами.
- Говорите глубоким «бархатным» голосом зрелого человека, не манерничайте.
- Улыбайтесь во время разговора, это делает ваш голос более приятным.

2.6. Составление карты персонального имиджа.

Цель занятия : составить карту персонального имиджа

Модель технологии процедуры самопрезентации. - Самопознание (внутренний и внешний образ). - Формирование позитивного отношения к себе. - Вербальные характеристики имиджа /риторика и умение слушать/. -Коммуникативные навыки в структуре персонального имиджа.- Выбор

модели поведения /типология общения, критерии выбора/. - Технологии самопрезентации /визуализация облика, коммуникативная механика, вербальный эффект, технология личного обаяния/.

Литература

1. Аксиненко Ю.Н. и др. Социология и технология управления. Серия "Учебники и учебные пособия". Ростов на Дону.: Феникс, 2001.
2. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика.- М.: Ось-89, 2002.
3. Имиджелогия. Как нравиться людям. М.: Народное образование, 2002
4. Панасюк А.Ю. Я - ваш имиджмейкер и готов помочь сформировать Ваш профессиональный имидж. – М.: Дело, 2003.
5. Перельгина Е.Б. Психология имиджа: Учеб. пособие.– М.: Аспект-Пресс, 2002. – 223 с.
6. Персональный менеджмент: учебник / С.Д.Резник и др.-М.: ИНФРА-М, 2002
7. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: 2-е изд. – М.: «Маркетинг», 2000.
8. Шепель В.М. Имеджелогия: секреты личного обаяния. – М. Линка – пресс, 1997.
9. Удальцова М.В., Аверченко Л.К. Социология и психология управления. Ростов н /Дону, Феникс, 2001

Основные понятия: здоровье, аутотренинг, саморегуляция, тренинг, саморегуляция, самоопросник, метод биографии, Имидж-карта.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Составить свою имидж-карту на ближайшие пять лет.
2. Какова роль здоровья для создания имиджа.
3. Какие приемы саморегуляции вы применяете для формирования своего имиджа.
4. Выделите в своей биографии события, оказавшие влияние на ваш имидж.
5. Напишите свой психологический портрет, выделяя качества, необходимые для формирования имиджа, используя тестовый материал.
6. Составьте эскиз собственной технологии самопрезентации

ТЕСТ Самодиагностика «Мой имидж»

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, на которые вы должны ответить «да» или «нет»:

1. Я уверен в себе.
2. Во время разговора я смотрю собеседнику в глаза
3. У меня есть чувство юмора

4. Я доброжелательно отношусь к людям
5. Я уверен в своей внешней привлекательности
6. Во время разговора я полностью сосредоточен на собеседнике и не прерываю его
7. Я испытываю чувство самоуважения
8. Я всегда вежлив даже с неприятными мне людьми
9. Я из тех людей, которые «не лезут за словом в карман».
10. Я считаю, что мое физическое здоровье и развитие – в норме.
11. Я предпочитаю взаимовыгодное разрешение споров.
12. Я постоянно улыбаюсь окружающим.
13. Если я не прав, я быстро признаю свои ошибки.
14. Я умею разряжать свои отрицательные эмоции.
15. Я говорю людям комплименты.
16. Моя профессиональная компетентность не вызывает сомнения
17. Мой гардероб тщательно подобран.
18. Я знаком с методами самоуспокоения и релаксации.
19. Мои волосы всегда чисты и тщательно причесаны.
20. Я владею практикой действий в конфликтных ситуациях.
21. Я продолжаю повышать свой профессионализм.
22. Я питаюсь правильно и избавлен от вредных привычек.
23. Я владею приемами красноречия.

Результат.

Если на все вопросы вы ответили «да», то проблемы создания имиджа для вас не существует. Если присутствует «нет», то это сигнал к соответствующим действиям.

Задание

Обратите на себя пристальное внимание и строгий взгляд и попробуйте определить, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и где, как вам кажется, вам требуется помощь.

Составляющие имиджа	Создает помехи	На среднем уровне	Выше среднего	первоклассно
Звучание вашего голоса				
Искусство общения письменного и устного				
Навыки презентации				
Светские навыки				
Умение вести				

себя за столом				
Визуальный контакт				
рукопожатие				
осанка				
Поддержание формы				
Уход за собой				
Одежда и индивидуальный стиль				
манеры				

Вопросы для самоконтроля по 2 разделу

Самонаблюдение; изучение собственных психических процессов

А интроспекция

Б интроверсия

В интерпретация

Соотнесите:

А - «внутреннее Я»

Б - «зеркальное Я»

В - «идеальное Я»

собственных глазах;

2 -каким меня видят другие;

3 - каким я хочу быть.

1 - какой я в

1 ___; 2 ___; 3 ___

«Я сам» - это...

А. Осознание человеком себя с точки зрения «значимых других»

Б. Реакция личности на воздействие других людей и общества в целом

В. Включение личности в группу

Г. Достижение определенного статуса.

Выберите правильный ответ. Позиция «передний большой замок» обозначает:

а) отчужденность;

б) агрессивность;

в) энергичность;

г) отстраненность;

д) активность.

Исключите неверную гипотезу. Руки непроизвольно перешли в «задний замок». Это, скорее всего, означает:

- а) самоуверенность;
- б) чувство вины;
- в) потребность в поддержке («соломинке»);
- г) энергичность.

Выберите один ответ. С «влажной ладонью» следует разговаривать:

- а) как со всеми другими людьми;
- б) осторожно, как «по тонкому льду»;
- в) активно, энергично;
- г) напористо, агрессивно.

Некто, протягивая вам навстречу руку, говорит, что рад вас видеть. Вы обратили внимание на положение его ладоней при этом – они повернуты чуть книзу. Этот жест:

- а) согласуется с его словами и следует верить, что он действительно рад встрече;
- б) противоречит его словам и следует воздержаться от доверия его словам.

Исключите маловероятный ответ. В ходе делового разговора вы заметили, что собеседник перестал смотреть на вас. Это вызвано тем, что:

- а) он решает какую-то трудную задачу;
- б) он с трудом перерабатывает сообщенную вами информацию;
- в) он потерял интерес;
- г) он увлечен вашей идеей;
- д) он стал испытывать некоторый негативизм к вам;
- е) он испытывает чувство вины.

Интерес к другому человеку можно невербально выразить:

- А - помещенными на бедрах руками
- Б - пронзительным голосом
- В- пристальным взглядом, устремленным на собеседника
- Г - слегка дотрагиваясь до него руками
- Д - Вторгаясь в его личное расстояние
- Е - Все ответы верны

Есть люди, которые ставят перед собой слишком трудные, либо чересчур легкие цели. Какое суждение о них наиболее верно?

- А – они имеют негативную Я-концепцию
- Б – у них слишком высокий уровень притязаний.
- В – у них завышенная самооценка.
- Г – они стремятся добиться успеха.

Какой из факторов в большей степени способствует повышению самооценки человека?

- А - Угроза;
- Б - Лесть;
- В - Критика;
- Г - Похвала

Результат соотнесения социально значимых характеристик личности со шкалой ценностей, сложившихся в данной общности:

- А - Авторитет
- Б - Престиж
- В - Имидж

Социальный престиж – это:

- А. степень признания достоинств личности;
- Б. оценка, которую общество дает статусу личности или должности;
- В. модель поведения, которая должна отвечать ожиданиям окружающих.

Концентрированное отражение в решениях руководителя и сознании подчиненных убеждающего потенциала личности руководителя

- А – престиж руководителя;
- Б – авторитет руководителя;
- В - имидж руководителя

Влияние, основанное на свойствах личности руководителя или его способности привлекать сторонников:

- А – Харизма;
- Б - Авторитет;
- В - Престиж

Укажите соответствие характеристик частных имиджей:

Частные имиджи: 1. Среда обитания, 2. Габитарный имидж, 3. Деловой имидж. 4. Вербальный имидж, 5. Невербальный имидж.

Характеристики:

- А) устная и письменная речь; б) мебель, здания;
- В) жест, г) внешний облик; д) предметы, произведения созданные человеком.

1 _____; 2. _____; 3. _____; 4. _____; 5. _____

Ореол, создаваемый вокруг конкретной личности с целью ее популяризации и оказания эмоционально-психологического воздействия на общественное мнение.

- А – авторитет;
- Б – имидж;

Раздел 3. Этикет как технология общения

3.1 Этикет в деловом общении.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении.

Формулы речевого этикета для деловых ситуаций. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы знакомства, приветствия и прощания.

Деловое совещание.

Литература

1. Деловой этикет /Авт.-сост. И.Афанасьев – Киев Альтерпресс. Вира-Р, 2000.
2. Литвин А.Н. Деловой этикет. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
3. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие. /Автор-составитель И.Н.Кузнецов – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004
4. Основы культуры поведения: Учебное пособие / Автор-составитель Т. А. Титова – Томск: Изд-во Том. Ун-та, 2003.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. – Ростов – н/Д.: Феникс, 2001
6. Энциклопедия этикета. /Сост. Л.Н. Рукавчук - Спб.: МиМ-Экспресс, 1996.

Основные понятия: Этика. - Нравственность. – Мораль, этикет, поведение, ритуал, церемониал, нрав, обычай, традиция, привычка, вежливость, скромность, тактичность, воспитанность, деликатность, корректность -

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
2. Как соотносятся понятия этика и этикет?
3. Чем отличается формальный этикет от неформального?
4. Сформулируйте основные принципы делового этикета?
5. Что представляет собой деловая репутация?
6. В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня?

«Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину».

«Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится».

«А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много».

«Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

7. Приведите свои примеры пословиц, поговорок, изречений по поводу соблюдения этикета.

Задание Подберите несколько пословиц или поговорок, которые лучше всего характеризуют ситуации делового общения в вашем учреждении. При этом постарайтесь, чтобы положительных и отрицательных характеристик было примерно поровну.

Отношение	Пословицы и поговорки,	Поведенческие нормы и ценности, стоящие за
Отношение рядовых членов коллектива к		
Отношение руководства к рядовым членам		
Отношение членов коллектива к делу, к		
Отношение к сложившемуся взаимодействию		

Тест Насколько вы вежливы?

1. В общественном транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция?

- а) одарите обидчика возмущенным взглядом;
- б) вежливо сделаете замечание;
- в) не будете стесняться в выражении своих эмоций.

2. Как вы отреагируете, если в общественном транспорте начался громкий спор?

- а) промолчите;
- б) тут же выскажете собственное мнение;
- в) резко и безапелляционно вмешаетесь.

3) Склонны ли вы критиковать людей, занимающих руководящие посты, в их присутствии?

- а) нет;
- б) если есть достаточные основания;
- в) да.

4. Вам нравится спорить с друзьями?

- а) только когда я уверен(а), что это их не обидит;
- б) если уверен(а) в победе;
- в) да, я обожаю спорить.

5. Ваш лотерейный билет оказался проигравшим. Ваша реакция?

- а) больше никогда не буду играть в «игры с государством»;
- б) отнесусь к проигрышу с юмором;
- в) это очень сильно огорчит меня.

6. Вам подали на обед несоленый суп. Ваша реакция?

- а) промолчите и сделаете вид что всё очень вкусно;
- б) посолите;
- в) не будете скрывать, что вам это не по вкусу.

7. Кто-то из ваших родных купил вам вещь, которая оказалась вам мала. Вы ...

- а) промолчите;
- б) выразите сожаление
- в) накричите.

Подсчитайте общее количество баллов.

За каждый ответ «а» - 4 балла, «б»- 2 балла, «в» -0 баллов.

Результат.

Если вы набрали меньше 8 баллов, то вас вряд ли можно назвать вежливым и тактичным человеком. Вы любите острые ощущения, вам нравится спорить, создавать конфликтные ситуации. Вы не терпите критики в свой адрес, но очень любите критически отзываться о других людях. Конфликты необходимы вам как воздух. Поэтому окружающим очень сложно найти с вами общий язык. Их отталкивает ваша излишняя категоричность, непримиримость, безапелляционность.

Если вы набрали от 8 до 16 баллов, то заслуживаете уважение окружающих. Однако иногда с вами бывает очень сложно. У вас всегда есть своя точка зрения, которую вы отстаиваете до последнего. Переубедить вас достаточно трудно, но при желании возможно. Вам следует больше прислушиваться к мнению окружающих и не быть столь категоричным.

Если же вы набрали от 18 до 28 баллов, то вам повезло. Вы достаточно культурный, вежливый и тактичный человек. Окружающим легко и приятно в вашей компании, они тянутся к вам и с удовольствием идут на контакт. Однако желание избежать конфликтной ситуации очень часто заставляет вас отказываться от собственного мнения.

Знаете ли вы правила хорошего тона? Умеете ли общаться с людьми? Как вы понимаете термин “вежливость”? Ответы на эти далеко не праздные вопросы, от которых порой зависит все — от настроения до личного счастья,— вам поможет выяснить предлагаемый тест.

Тест «Давайте познакомимся»

Не кривите душой перед самим собой, не бойтесь сказать (или подумать) “не знаю”, не принимайте результаты теста слишком близко к сердцу. Хороший тон — дело наживное.

1. Должна ли дама вставать со стула, если ее знакомят с мужчиной почтенного возраста и положения (а), или она может познакомиться, не меняя своего положения (б)?

2. Вы вдруг забыли, как зовут вашу новую знакомую (знакомого). Должны ли вы напрямик попросить его (ее) напомнить вам свое имя (а), или его нужно выяснить окольными путями (б)?

3. Должен ли молодой человек при встрече с девушкой приподнимать головной убор, если на нем надет берет (а), или ему достаточно вынуть руки из карманов и сигарету изо рта (б)?

4. Нужно ли мужчине зимой при встрече со знакомым снимать варежку для рукопожатия, если он протягивает вам руку в перчатке (а), или можно поздороваться, не снимая ее (б)?

5. Может ли девушка на дискотеке сама пригласить молодого симпатичного кавалера (а), или ей следует ждать инициативы от своего потенциального партнера (б)?

6. Если девушка идет первый раз к молодому человеку, должна ли она брать с собой подругу (а), или она вполне может обойтись без нее (б)?

7. Может ли молодой человек пригласить девушку куда-нибудь “посидеть”, рассчитывая на финансовую поддержку с ее стороны (а), или ему необходимо повременить с приглашением до момента концентрации денежных знаков в собственном кармане (б)?

8. Должен ли хозяин дома вопреки своему вкусу, но по желанию приглашенной ставить в четвертый раз одну и ту же пластинку (а), или он может ненавязчиво порекомендовать ей познакомиться с другими мелодиями (б)?

9. Должен ли кавалер провожать девушку до дверей ее дома (а), или ему достаточно посадить ее в такси (б)?

10. Должен ли молодой человек расспрашивать свою новую избранницу про ее прошлое (а), или ему стоит удовлетвориться сведениями, которые она сама ему расскажет (б)?

Оценка результатов

Баллы: 1. а — 10, б — 5; 2. а — 5, б — 10; 3. а — 5, б - 10; 4. а - 10, б - 5; 5. а - 10, б - 5; 6. а - 10, б - 5; 7. а - 5, б - 10; 8. а - 10, б - 5; 9. а - 10, б — 5. 10. а — 5, б — 10. “Не знаю” во всех случаях приравнивается к нулю.

Если вы не набрали ни одного балла, то вам необходимо работать над собой. Далее. Правила поведения для женщин и мужчин значительно отличаются. Поэтому и в результатах не может быть никакого равноправия.

Итак, результаты для женщин.

1. Если вы набрали от 5 до 50 баллов, то вы смелы, общительны, уверены в силе своей женской слабости, настойчивы и современны, порой даже слишком.

2. Если у вас от 50 до 80 баллов, то вы неплохо воспитаны, в меру старомодны, чаще полагаетесь на интуицию, чем на разум, с вами легко общаться и приятно проводить время.

3. Если вы набрали от 80 баллов и выше, то вы скромны, временами застенчивы, требовательны к кавалерам (иногда даже во вред себе), но вы знаете, чего вы хотите. Порой излишне вежливы.

Результаты для мужчин.

1. Если вы набрали от 5 до 50 баллов, то вы самоуверенны, иногда невнимательны, чрезмерно горды и склонны всегда добиваться своей цели.

2. Количество баллов от 50 до 80 свидетельствует о вашей корректности, общительности, заботливости.

3. Если же вы набрали от 80 баллов и более, то вы вдумчивы, боитесь допустить ошибку, терпеливы, дорожите друзьями, но не очень быстро сходитесь с людьми.

Тест «Хорошо ли вы воспитаны?»

Это можно проверить, если ответить «да» и «нет» на следующие вопросы и суммировать баллы.

Ответьте на вопросы «да» или «нет».

1. Вы всегда приветливо здороваетесь с людьми, несмотря на свое настроение?
2. Выходя из здания, вы придерживаете тяжелые двери, чтобы они не ударили человека, который идет следом?
3. Продвигаясь к выходу из трамвая, вы вежливо обращаетесь к пассажирам: «Пожалуйста, разрешите пройти»?
4. Вы здороваетесь везде, куда бы ни пришли, даже в лифте и в магазине?
5. В театре, вы проходите к своему месту, повернувшись лицом к людям, которые уже сидят?
6. Вы считаете, что указательный палец назван так для того, чтобы указывать им направление?
7. Вы пришли в кинотеатр. Должна ли женщина снимать головной убор?
8. Женщина, которую провожает мужчина, должна идти слева от него?
9. Должен ли левша протягивать для рукопожатия левую руку?
10. Должен ли мужчина, идя в компании с двумя дамами, занимать место в центре?
11. Можно ли выражать соболезнование по телефону?
12. При механическом обрыве телефонной связи, если разговор не закончен, вновь набрать номер телефона должен тот, кто звонил?

За каждый ответ, который совпадает с правильным, начислите себе по 5 баллов. Правильные ответы: «да» - 1,2,3,5,7,12 пункты и «нет» - 4,6,8,9,10,11.

Сложите сумму баллов:

45 - 60 баллов - отлично

- 35 – 40 - хорошо
25 – 40 -удовлетворительно
0 - 20 - плохо.

Чем выше сумма баллов, тем больше у вас оснований считать, что вы хорошо воспитаны.

Тест. Насколько хорошо вы знаете правила хорошего тона

- 1. Приветствуете ли вы своих соседей по дому, сослуживцев?**
 - а) это зависит от настроения;
 - б) безусловно;
 - в) только тех, кого считаю нужным.
- 2. С вами поздоровался незнакомый человек. Ваша реакция?**
 - а) механически ответите на приветствие;
 - б) не сможете скрыть удивление;
 - в) молча пройдете мимо.
- 3. В гостях вам предложили блюдо, которое вы по каким-то причинам не хотите есть. Вы ...**
 - а) принесете свои извинения и откажитесь от блюда;
 - б) откажитесь, ничего не объясняя;
 - в) будете через силу есть , чтобы не обидеть хозяев.
- 4. Вам только что представили незнакомого человека. Ваша реакция?**
 - а) «Я о вас уже слышал»;
 - б) «Очень приятно»;
 - в) просто кивнете головой.
- 5. Вы приходите в гости с человеком, которого не знают ваши друзья. Вы ...**
 - а) не представляете его своим друзьям;
 - б) знакомите только с хозяевами дома;представляете всем гостям.
- 6. Если вам необходимо сообщить какую-то информацию своему знакомому, у которого в данный момент происходит совещание. Вы:**
 - а) оставите сообщение о том, что вам необходимо срочно встретиться;
 - б) вежливо попросите прервать беседу;
 - в) встрянете в разговор.
- 7. Вы разговариваете с близким другом на личные темы. В этот момент к вам подходит человек, присутствие которого в данный момент нежелательно. Ваша реакция?**
 - а) молча ждете, пока он уйдет;
 - б) переведете разговор на другую тему;
 - в) прервете разговор и извинитесь.
- 8. Входя в помещение, вы столкнулись в дверях с выходящим человеком. Как вы поступите?**
 - а) пойдете напролом;

б) уступите дорогу;

в) пройдете боком.

9. Как вы считаете, существуют ли особые правила только мужского или только женского поведения?

а) безусловно;

б) только мужские;

в) нет.

10. Вы ошиблись номером, звоня по телефону. Ваши действия?

а) принесете свои извинения;

б) молча повесите трубку;

в) выругаетесь вслух.

Ключ к тесту:

1. а) -*; б) - 0; в) - +

2. а) - 0; б) - +; в) -*

3. а) -*; б) - +; в) - 0

4. а) - 0; б) -*; в) - +

5. а) -*; б) - 0; в) - +

6. а) - +; б) -*; в) - 0

7. а) - 0; б) - + в) -*

8) а) - 0; б) -*; в) - +

9) а) - *; б) - +; в) - 0

10) а) - *; б) - +; в) - 0.

Теперь внимательно подсчитайте количество каждого символа

Результат.

Если в ответах преобладает «*», то вы достаточно хорошо знакомы с правилами поведения. Судя по всему, вы вежливый, тактичный и воспитанный человек. Человек, находящийся рядом с вами, застрахован от грубости и нетактичного поведения.

Если же в ваших ответах преобладает «0», то вы знаете о существовании правил хорошего тона и стремитесь им следовать, хотя тонкости этикета вы еще не постигли. Не стоит расстраиваться, ведь желание овладеть ими у вас есть, а это уже первый шаг к победе.

Если в ответах преобладает «+», вы никогда не задумывались о своем поведении, а стоило бы. Создается впечатление, что вы не знакомы с правилами этикета и вас этот факт нисколько не смущает, а жаль. С вами очень трудно общаться: невоспитанность и беспардонность отталкивает от вас окружающих. Задумайтесь над этим.

Тест Оценка специалиста на этику бизнеса

Дайте ответ	Абсолютно согласен	В основном	Не согласен	Совершенно не
-------------	--------------------	------------	-------------	---------------

		М согласе н		согласен
1	2	3	4	5
1. Скорее всего, работники фирмы не сообщают руководителю о своих ошибках и упущениях				
2. Бывает, что менеджер должен в интересах фирмы нарушать условия контрактов, в частности, не соблюдая правила безопасности				
3. Не всегда следует соблюдать точность отчетности в расходах, достаточно приблизительных цифр				
4. Иногда можно утаить не самую приятную информацию от начальства				
5. Надо действовать так, как приказывает руководитель, хотя у него есть сомнения в правильности его действий				
6. В случае необходимости в рабочее время можно заниматься и собственными делами				
7. Иногда можно задержать работника, чтобы проверить его деловые возможности				
8. Клиенту фирмы можно дать доверительную информацию, если это приносит дополнительные выгоды мне				
9. Можно пользоваться служебной линией связи для решения собственных вопросов, если эта линия свободна				
10. Менеджер ориентируется				

на конечную цель, поэтому для ее достижения все средства хороши				
11. Если для заключения контракта нужен хороший банкет, нужно его организовать				
12. Без нарушения существующих инструкций существовать невозможно				
13. Если кассир дает сдачу не полностью – это терпимо				
14. Иногда можно использовать копировальную машинку компании в своих целях				
15. Можно унести домой с работы кое-что из канцелярских принадлежностей, принадлежащие компании, ведь я в ней работаю				

Ответы соответствуют:

Абсолютно согласен – 0 баллов

В основном согласен – 1 балл

Не согласен – 2 балла

Совершенно не согласен – 3 балла

Результаты

5 Баллов- «как бы не упасть в пропасть»

6-10 баллов- необходимо ваше моральное совершенствование

11 – 15 баллов – средний этический уровень

16-26 баллов - вполне приемлемо

27-35 баллов– у вас высокий уровень этики

36 и более баллов- этика ваша – выше всяких похвал

Заполните таблицу, вставив в свободные клетки ответы «да» и «нет».

Дополните таблицу своими примерами этикетных ситуаций.

Ситуации или вариант встречи сотрудников	Первый при приветствии	Первый при рукопожатии	Первый при представлении	
А Мужчина				

Б Женщина				
А Старший по возрасту Б Младший по возрасту				
А Проходящий мимо группы Б Стоящий в группе				
А Входящий в комнату Б Находящийся в комнате				
А Обгоняющий идущего Б Обгоняемый				
А Руководитель делегации, входящей в комнату Б Руководитель делегации, находящейся в комнате				

3.2. Этикет официальных мероприятий

Виды приёмов и поведение на них. - Искусство комплимента. - Подарки. - Правила вручения подарков.

Литература

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. По материалам корпоративных бизнес-семинаров. М. Эксмо-Пресс, 2002.
2. Алёхина И.В. Имидж и этикет делового человека. М. Энн, 1996.

3. Бизнес-этикет (дайджест) /Сост. М.З. Этштейн –Томск: Изд-во НТЛ, 2001
4. Соловьёв Э. Я. Современный этикет и деловой протокол. М.Ось-89.1999.
5. Честара Джон. Деловой этикет: Паблик рилейшнз. Гранд: Фаир, 1997.
6. Шихирев П.Н. Введение в Российскую деловую культуру: Учеб. Пособие – М.: ОАО «Типография «НОВОСТИ», 2000
7. Ягер Джен Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М.:Джон Уайли энд Санз,1994.

Основные понятия: этикет, поведение, ритуал, подарки, презент, сувенир, взятка, коррупция

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Из общих правил ведения деловой и светской беседы выделите те, которые должны неукоснительно соблюдаться в деловой (служебной) обстановке. Какие формы группового обсуждения деловых вопросов являются наиболее распространенными?
2. Перечислите этические требования, регулирующие взаимоотношения между участниками групповых форм делового общения по вертикали и по горизонтали (между начальниками и подчиненными, между участниками совещаний и собраний).
3. Что такое «подарок», «дарение». Для чего делаются подарки. Чем подарок отличается от «не подарка»?
 4. Какова цель делового подарка?
 5. Какие существуют предлоги и поводы для вручения деловых подарков?
 6. Что можно дарить деловым людям?
 7. Как правильно дарить подарки?
 8. Как дарить подарки клиентам?
 9. Как и кому принято дарить цветы?
 - 10.Как дарить подарки подчиненным?
 - 11.Как быть с подарком своему начальнику?
 - 12.Как правильно принимать подарки?
 13. Как можно отличить подарок от взятки?
 - 14.В каком случае вы подарите: пылесос, утюг, набор посуды, книгу, картину, конфеты, бутылку хорошего вина, сигареты, письменный набор, детские ботинки, нарядное платье, игрушку, щенка, дамское бельё?
 15. Конечно, все подарки хороши. Но вот вам на день рождения подарили: галстук; кактус в горшке; часы; живого попугая. Всем ли подаркам вы рады. А если не всем, то почему?

Тест Сделай мне подарок, и я скажу, кто ты

Вряд ли найдется человек, который не любит получать подарки! Но не менее приятно радовать ими своих друзей и близких. И ценность подарка определяется отнюдь не его стоимостью: как говорится, дорог не подарок. Подарок легче выбрать, если знаешь вкус того, кому он предназначен. Однако подарок выявляет и наш собственный вкус. И не только вкус, но и особенности характера — так считают психологи. Хотите проверить их правоту, а заодно лишний раз присмотреться к себе?

Тогда ответьте на вопросы этого теста, подсчитайте очки и сравните выводы с вашим представлением о себе.

1. Вкладываете ли вы в подарок особый смысл?

да - 5 очков; не всегда - 4 очка; нет - 3 очка.

2. Долго ли вы раздумываете перед тем, как выбрать подарок?

да - 5 очков; иногда - 4 очка; нет - 3 очка.

3. Предпочитаете ли вы дарить подарки по предварительной договоренности?

да - 5 очков; иногда - 4 очка; почти всегда - 3 очка.

4. Считаете ли вы что подарок, прежде всего, должен быть практичным?

Да - 3 очка; иногда - 4 очка; нет - 5 очков.

5. Придерживаетесь ли вы мнения, что лучше преподнести один солидный подарок, чем несколько маленьких?

да - 5 очков; иногда - 4 очка; нет - 3 очка.

6. Заботитесь ли вы о том, чтобы подарок обязательно напоминал о вас?

да - 3 очка; не всегда - 4 очка; нет - 5 очко

7. Считаете ли вы, что качество и цена подарка — решающие моменты при его выборе? да — 3 очка; в некоторых случаях — 4 очка; нет — 5 очков.

8. Думаете ли вы, что подарки обязывают?

да - 3 очка; нет - 5 очков; зависит от обстоятельств - 4 очка.

9. Случается ли вам выбирать подарок с таким расчетом, чтобы он пригодился и вам? да - 3 очка; иногда - 4 очка; нет - 5 очков.

10. Согласны ли вы с мнением, что небольшие подарки поддерживают дружбу, а крупные - обязывают?

да - 3 очка; не принимаю это во внимание - 4 очка; нет - 5 очков.

Результат.

30— 36 очков. Вы уважаете традиции, в вашей жизни все должно быть стабильным и постоянным. На вас могут положиться и близкие, и друзья, и коллеги по работе.

37— 43 очка. Вы стараетесь быть лучше остальных (или по крайней мере так выглядеть). Боитесь проявлять свои слабости, поэтому на многих производите впечатление холодного человека. А это совсем не так.

Больше 44 очков. Ваша мечта — угадать сокровенные желания близких и друзей. Главное для вас — помогать им во всем и понять их. Вы не ждете благодарности или ответной услуги.

3.3.Тренинг Технологии общения по телефону

Цели тренинга:

Показать участникам способы повышения эффективности использования телефона в процессе делового общения.

Научить основным процедурам и приемам эффективного общения по телефону.

Обучить правилам телефонного этикета и этике телефонного общения.

Этикет деловых телефонных переговоров. - Особенности делового телефонного разговора. - 7 уровней общения по телефону. - План беседы по телефону, подготовка телефонного звонка.- Телефонный этикет. Основные положения телефонного этикета. - Правила ведения деловых телефонных разговоров. - Особые возможности телефона. - Телефонная вежливость.

Литература

1. Персональный менеджмент: учебник / С. Д. Резник и др.- М.: ИНФРА-М, 2002
2. Пост Эмили. Этикет. - М.: Наука. Интерпериодика,2000.
3. Соловьёв Э. Я. Современный этикет и деловой протокол.- М.: Ось-89.1999.
4. Честара Джон. Деловой этикет: М.: Паблик рилейшнз. Гранд: Фаир, 1997.
5. Шихирев П.Н. Введение в Российскую деловую культуру: Учеб. Пособие – М.: ОАО «Типография «НОВОСТИ», 2000
6. Ягер Джен Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М.: Джон Уайли энд Санз, 1994.

Основные понятия: дистанционные средства общения, телефон, телефонный разговор, мобильный телефон

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Когда целесообразно звонить?
2. Как правильно выбрать время для разговора?
3. Какие существуют рекомендации по защите от телефона?
4. Как вести себя во время телефонной беседы.
5. Как действовать, если звонят тебе.

6. Выражения, которых следует избегать во время телефонного разговора.
7. Чем отличается деловой телефонный разговор от личного?
8. Чем отличается положение участников телефонных переговоров?
9. Чего следует избегать во время разговора, до него и после?
10. Как использовать свой голос, чтобы воздействовать на партнера?
11. В чем специфика междугородних телефонных переговоров?
12. Как избежать неверного толкования сообщенной по телефону информации?
13. В чем трудности убеждения по телефону?
14. Как лучше всего представиться?
15. Сформулируйте «Правила для говорящего».
16. Сформулируйте «Правила для слушающего».

Тест «Как вы говорите по телефону?»

Чтобы ответить на этот вопрос, заполните тест, приведенный ниже, отвечая да или нет.

1. Во время разговора держите ли вы трубку на расстоянии более 5 см?
2. Убираете ли изо рта ручку или сигарету?
3. Повышаете ли вы голос (громкость или тон)?
4. Держите ли вы трубку правой рукой (если вы правша) или левой рукой, если вы левша?
5. Умеете ли без замешательства переадресовать не предназначенный для вас звонок?
6. Есть ли у вас список телефонов, по которым вы регулярно звоните?
7. Вы часто попадаете не туда?
8. Часто ли вы представляетесь, снимая трубку?
9. Покидая рабочее место, предупреждаете ли секретаря, коллег?
10. Делаете ли записи во время разговора?
11. Часто ли вы разговариваете больше 10 минут?
12. Готовите ли вы письменно к важным разговорам?

Подсчет результатов

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Да	3	0	2	1	0	0	2	0	3	0	1	0
нет	0	1	0	0	2	1	0	1	0	3	0	2

Сосчитайте ваши очки. Чем их меньше, тем лучше ваш результат.

Тест Культура телефонного общения

В этом тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило,

то запишите себе два балла, иногда – один балл, никогда – ноль баллов, а затем подсчитайте количество баллов.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверена в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал» прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаяю его на секретаря.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать и оставляю записку на его столе.

14. Если во время беседы с посетителями звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Результат

25 и более баллов: вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

От 20 до 24 баллов: вы в целом владеете искусством телефонного разговора, но есть ещё резервы для совершенствования. Менее 20 баллов: целесообразно еще раз изучить правила.

Задание 1.

1. Извинитесь по телефону за отсутствие вашего представителя на переговорах.
2. Уточните по телефону сроки взаимных поставок.
3. что нужно ответить на просьбу пригласить к телефону какое-то конкретное лицо, если его нет на месте?
4. если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:
 - а) будете продолжать разговаривать по телефону?
 - б) извинитесь перед собеседником и поднимите трубку для того, чтобы узнать, кто звонит? (Проиграйте эту ситуацию).

Задание 2. Объясните ваше поведение в следующих ситуациях:

1. Подруга позвонила вам по телефону. Во время разговора связь прервалась. Что вы будете делать:
 - ждать пока она позвонит снова,
 - станете сразу же набирать номер ее телефона

2. Во время телефонного разговора кто-то подключился к вашей линии. Вы:
 - будете продолжать разговор;
 - потребуете, чтобы «незванный гость» положил трубку;
 - сами позвоните своему собеседнику ещё раз?

3. Раздается телефонный звонок. Спрашивают вашу сестру. Вы:
 - Выясните, кто звонит, и потом позовёте сестру;
 - сразу пригласите сестру;- крикните на всю квартиру: «Опять твой Петя»;
 - объясните, что сестра обедает и, спросите, что ей передать?

Задание 3. Почему нижеприведенные фразы неудачны в телефонном общении? Предложите свои варианты ответов.

1. Александр Иванович еще обедает и не может подойти к телефону. Что ему передать?
2. Я не знаю где зав. кафедрой. Оставьте свой телефон, я передам, чтобы она вам позвонила.
3. У нашей медсестры сейчас большие проблемы с руководством районной поликлиники. Приходите со своим ребенком в детский сад недели через две.
4. Преподаватель ушёл сегодня почему-то рано. Может, ему что-то передать?
5. Преподаватель на семинаре. Нечего звонить в рабочее время.
6. У меня сейчас совещание. Звоните позже.
7. Татьяна Ивановна уже ушла. Ничем не могу вам помочь.

Задание 4. Составьте текст телефонограммы по любому деловому вопросу. Каковы ее особенности?

Задание 5. Выберите правильный вариант служебного телефонного разговора и обоснуйте свой ответ:

а) – Алло. Кто говорит ?

Кафедра социологии, психологии и права. Методист кафедры Ольга Владимировна Иванова. Здравствуйте.

б) – Я по поводу вашего обещания дать нам машину для поездки в магазин.

С вами говорит методист кафедры менеджмента Нина Викторовна Петрова. Я хотела бы, Владимир Иванович уточнить будет ли сегодня машина для поездки в магазин за учебными пособиями?

в) – Позвоните мне, пожалуйста, в четверг. С 13 до 14ч. я буду ждать вашего звонка.

г) Позвоните на следующей недельке.

Задание 6. Вспомните случаи, когда вы звонили с улицы по мобильному телефону. Чем отличаются эти беседы от разговоров по обычному стационарному аппарату? Какую разницу вы видите в этикете при телефонном разговоре и личной беседе

Задание 7. Составьте текст телефонного разговора, используя, приведенную ниже схему.

Схема для любого телефонного разговора - «Семь «П» :

П 1. Приветствие.

П 2. Представление.

П 3. Причина: объяснение цели звонка.

П 4. Проблема: обсуждение вопроса.

П 5. Проведение итогов обсуждения.

П 6. Признательность: выражение благодарности.

П 7. Прощание.

Продолжительность каждого этапа разговора (в секундах):

П1+ П2 = 15; П3 =20; П4 =150; П5 = 35; П6 + П7 =20.

Упражнение. «Диагностика умения реагировать на входящие звонки»

Разыграть ситуации:

Адресанту (звонящему) необходимо срочно переговорить с партнером по какой-то сделке. Адресат (тот, кому звонят) пока не готов к решению проблемы и должен корректно отказаться от переговоров в данное время, придумать убедительный предлог для перенесения телефонного разговора. Цель: оба партнера должны убедить собеседника, используя минимальное количество слов.

Разыгрываем несколько вариантов отказа и анализируем.

Отработать договоренности о встрече по телефону.

Студенты разбиваются на пары и располагаются на стульях спиной друг к другу для имитации телефонного разговора. Один представляет человека, которому нужно договориться по телефону о встрече, другой секретаря или руководителя организации. Задача заинтересованной стороны – договориться о встрече с компетентным лицом по поводу устройства на работу, предложения нового товара или услуги и т.п. (задание придумывает каждая пара). После выполнения упражнения слушатели меняются ролями.

Упражнения для разыгрывания ситуации в ролях.

Подготовить и передать телефонограмму для менеджера фирмы (роль отправителя): записать текст, используя приемы сокращения, не искажающие сути информации (роль секретаря). Разбиться на пары, проиграть несколько вариантов, проанализировать результаты игры, обсудить ошибки.

Вопросы для обсуждения разыгрываемых ситуаций (для каждой пары):

1. Как прозвучало приветствие и представление?
2. С какой интонацией «звонивший» сообщил о цели своего звонка?
3. Сумел ли он выйти на нужного человека?
4. Удалось ли «звонившему» заинтересовать своей информацией?
5. Смог ли он убедить в необходимости встречи?
6. Была ли достигнута конкретная договоренность?
7. Поблагодарил ли более заинтересованный партнер за разговор?
8. Каким было прощание?
9. Оставил ли «звонивший» приятное впечатление? Настроен ли «абонент» на встречу с ним?

Преподаватель предлагает каждой паре поделиться своими впечатлениями и соображениями по поводу отдельных моментов разговора и подвести к выводам о том, что же обеспечивает успешную договоренность о встрече.

Тесты для самопроверки

Выделите этикетные варианты ответов:

Подруга позвонила вам по телефону. Во время разговора связь прервалась.

Что вы будете делать:

- а) ждать пока она позвонит снова,
- б) станете сразу же набирать номер ее телефона.

Во время телефонного разговора кто-то подключился к вашей линии. Вы:

- а) будете продолжать разговор;
- б) потребуете, чтобы «незванный гость» положил трубку;
- г) сами позвоните своему собеседнику ещё раз?

Раздается телефонный звонок. Спрашивают вашу сестру. Вы:

- а) выясните, кто звонит, и потом позовёте сестру;
- б) сразу пригласите сестру;- крикните на всю квартиру: в) ответите: «Опять твой Петя»;
- г) объясните, что сестра обедает и спросите, что ей передать?

Если вы ошиблись номером телефона, нужно спросить:

- а) какой это номер;
- б) куда я попал;
- в) кто говорит;
- г) это номер такой-то...

Вы ошиблись номером, звоня по телефону. Ваши действия?

- а) принесете свои извинения;
- б) молча повесите трубку;
- в) выругаетесь вслух.

Совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям:

- А – нравственность
- Б - мораль
- В – этика
- Г – этикет

Образец или способ жизни установленный нравами, властью, авторитетом, традицией:

- А. - Моральный кодекс
- Б. - Моральный стандарт
- Б - Должностная инструкция

Из высказываний а) и б) верно:

- а) Золотое правило морали гласит: «Поступай по отношению к другому так, как другой поступает по отношению к тебе.»
 - б) Золотое правило морали гласит: «Поступай по отношению к другому так, как хочешь, чтобы другой поступал по отношению к тебе»
- А. Только а)
 - В. Только б)
 - Б. и а), и б)
 - Г. ни а), ни б)

Слово этикет означает:

- а) - колышек,
- б) - билет.
- в) - надпись

Вид обряда, сложившаяся форма символического поведения

- А - Ритуал
- Б - Обряд
- В - Церемония

Способность держать себя, внешние формы поведения

- А - Этикет
- Б - Стиль
- В - Манеры

Умение держать себя в рамках приличий в любой ситуации

- А - корректность
- Б - конгруэнтность
- В - коммуникабельность

При приветствии мужчина должен снимать:

- а) шляпу;
- б) шапку;
- г) берет.

Встретив на лестнице человека, с громоздкими вещами, Вы:

- а) обойдете его справа;
- б) обойдете его слева;
- в) посторонитесь и подождете, когда он пойдет мимо.

Вам подали на обед несоленый суп. Ваша реакция?

- а) промолчите и сделаете вид, что всё очень вкусно;
- б) посолите;
- в) не будете скрывать, что вам это не по вкусу.

В деловом контакте необходимо:

- А.- Примиришь позиции, а не интересы;
- Б.- Примиришь интересы, а не позиции;
- В. - Примиришь и интересы и позиции

Планируя программу переговоров, какую последовательность вы предложите:

- А - Встреча – размещение – отдых - переговоры
- Б – Встреча – размещение – переговоры - отдых

В – Встреча – отдых – переговоры - размещение

Женщина:

- а) встает при представлении ей пожилого мужчины,
- б) встает при представлении ей старшей женщины,
- в) встает всегда при знакомстве,
- г) никогда не встает при знакомстве.

В карманах брюк мужчина может носить:

- а) авторучку,
- б) платок,
- в) кошелек.

Аббревиатура P. S. обозначает:

- а) после написанного;
- б) после получения;
- в) просьба о сотрудничестве.

Секретарь встает если:

- а) в офис входит посетитель;
- б) представляют нового директора;
- в) по телефону звонят из канцелярии президента страны.

Виды личных писем, которые пишутся от руки:

- а) письмо с выражением соболезнования;
- б) дружеское письмо;
- в) благодарственная записка;
- г) приглашение.

Вы увидели просчет партнера по переговорам, делающий договор выгодным только для Вас:

- А – Скажете ему
- Б – Нет, не скажете
- В – В крайнем случае, потом ему уступлю

Идя с девушкой в новую для нее компанию, с кем вы будете её знакомить:

- а) со всеми;
- б) только со своими друзьями;
- в) только с девушками;
- г) или вовсе не с кем.

.Вы приходите в гости с человеком, которого не знают ваши друзья. Вы ...

- а) не представляете его своим друзьям;
- б) знакомите только с хозяевами дома;

в) представляете всем гостям.

Если вам необходимо сообщить какую-то информацию своему знакомому, у которого в данный момент происходит совещание. Вы:

- а) оставите сообщение о том, что вам необходимо срочно встретиться;
- б) вежливо попросите прервать беседу;
- в) встрянете в разговор.

Вы разговариваете с близким другом на личные темы. В этот момент к вам подходит человек, присутствие которого в данный момент нежелательно.

Ваша реакция?

- а) молча ждете, пока он уйдет;
- б) переведете разговор на другую тему;
- в) прервете разговор и извинитесь.

Как вы считаете, существуют ли особые правила только мужского или только женского поведения?

- а) безусловно;
- б) только мужские;
- в) нет.

Какие подарки являются :

А) сувенирными - _____

б) какие ценными - _____

1 -блокноты, 2- зажигалки, 3-всевозможные безделушки, 4 – монеты, 5- ручки высокого класса, 6-вазы, 7-сервизы, 8-недорогие книги, 9-картины, 10-скульптуры.

Руководителю организации можно подарить:

- а) скульптуру;
- б) дорогой одеколон;
- в) памятную медаль;
- г) набор галстуков.

Нужно ли говорить подчиненным комплименты?

А - Не нужно

Б – Иногда

В - Как можно чаще

«А ля-фуршет» в переводе с французского:

- а) с тарелкой.
- б) с вилкой.
- в) на ногах.

Другое название приема «Обед-буфет»:

- а) шведский стол
- б) открытый дом
- в) фондю.

Другое название приема « Барбекью:

- а) шашлык,
- б) пикник,
- в) бранч.

Приемы гостей с рассадкой за столом:

- а) прием «Завтрак»
- б) прием « Обед- буфет»
- в) ужин после театра
- г) пивной стол.

Наиболее почетный вид приема:

- а) прием «Завтрак»
- б) прием «Ужин»
- в) прием «Коктейль».

торжественный вечерний прием

А - банкет

Б - ужин

В - прием «Коктейль».

С приема с рассадкой за столом принято уходить через:

- а) 10 мин. после кофе.
- б) 30-40 мин. после кофе.
- в) 1 час после десерта.

Кому в первую очередь наливают вино:

- а) самому старшему
- б) женщине.
- в) себе.

Перед подачей шампанское должно иметь температуру:

- а) 2-5С
- б) 6-8 С
- в) 10- 16 С.

Вы закончили есть второе и хотите, чтобы официант убрал прибор.

Для этого Вы :

- а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо,

- б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку,
- в) положите нож и вилку параллельно друг другу ручками влево.

Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?

- а) развернете и положите на колени ;
- б) на грудь.

В развернете и положите на стол

Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала:

- а) теми, что лежат дальше от тарелки ,
- б) теми, что лежат ближе к тарелке.

В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание:

- а) той, что сидит слева от него
- б) той, что сидит справа.

Внимание должно оказываться в равной степени

Вам подали второе мясное блюдо.

- а) следует ли сразу разрезать мясо на более мелкие части
- б) постепенно отделять маленькие кусочки от целого.

Если вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от вас, то вы:

- а) сами потянетесь за ним
- б) попросите передать его.

Будете ждать официанта

В гостях вы съедаете:

- а) все, что положили на свою тарелку;
- б) часть оставляете на тарелке.

Считаете ли вы, что хлеб из хлебницы надо брать:

- а) вилкой
- б) рукой.

Вы обедаете в ресторане, где вас обслуживает официант. Вы закончили, есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал приборы. Для этого вы положите:

- а) нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо
- б) или нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку

Примерные вопросы к зачету

1. Общение и его функции.
2. Технологии общения
3. Психологические типы людей и общение.
4. Понятие и структура барьеров в общении.
5. Общение как взаимодействие.
6. Общение как социальная перцепция.
7. Социально-психологические механизмы общения.
8. Коммуникативные умения личности.
9. Пути и средства преодоления барьеров в общении.
- 10.Строение индивидуальной коммуникативной деятельности.
- 11.Самоуправление и саморегуляция в межличностном общении.
- 12.Психотехника овладения инициативой в общении.
- 13.Психотехника формирования аттракции.
- 14.Психотехника убеждающего воздействия.
- 15.Невербальное общение.
- 16.Речь как важнейшее средство общения.
- 17.Деловое общение: основные умения.
- 18.Самодиагностика эффективности общения.
- 19.Персональный имидж: нравственная составляющая.
- 20.Имиджевый ресурс управленческой деятельности.
- 21.Вербальные средства речевого общения.
- 22.Технология установления межличностного контакта в деловом общении.
- 23.Технология установления взаимопонимания.
- 24.Нравственные и этикетные нормы, регулирующие субординационное общение.
25. Содержание системы ценностей и кодекса поведения как элементов корпоративной культуры
26. Личностно-нравственные качества руководителя
27. Этика взаимоотношений в служебной иерархии
- 28.Служебный этикет.
- 29.Имидж менеджера.
- 30.Развитие этикета в исторической ретроспективе.
- 31.Современные принципы этикета.
- 32.Одежда делового человека.
- 33.Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия и прощания.
- 34.Формулы речевого этикета для торжественных ситуаций.
- 35.Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.

36. Особенности обращения как формулы речевого этикета.
37. Этический кодекс руководителя.
38. Психологические приёмы влияния на партнера.
39. Этикет делового письма.
40. Этикет делового телефонного разговора.
41. Как произвести первое впечатление.
42. Правила поведения за столом переговоров.
43. Этика наказания.

Учебное издание

ПОПОВА ЛЮДМИЛА ЛЬВОВНА

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ.
ПРАКТИКУМ**

Учебное пособие

Научный редактор	
доктор философских наук	<i>Э.Н. Камышев</i>
Редактор	<i>нет</i>
Верстка	<i>Л.Л.Попова</i>
Дизайн обложки	<i>нет</i>

Подписано к печати 05.11.2009. Формат 60x84/16. Бумага
«Снегурочка».


Печать XEROX. Усл.печ.л. 0,06. Уч.-изд.л. 000.

Заказ ХХХ. Тираж 100 экз.



Томский политехнический университет
Система менеджмента качества
Томского политехнического университета
сертифицирована
NATIONAL QUALITY ASSURANCE по стандарту ISO
9001:2000



ИЗДАТЕЛЬСТВО  ТПУ. 634050, г. Томск, пр. Ленина, 30.