**Практическая работа «Комплименты и критика в деловой коммуникации»**

Цель: научится правильно говорить и принимать комплименты в деловой коммуникации.

Ход работы.

1. Дать определение понятию комплимент.

2. Ответить на вопрос, зачем говорить комплименты.

3. Перечислить правила как делать комплименты.

4. Как правильно принимать комплименты.

5. Дать определение понятию критика.

6. Ответить на вопрос, что такое позитивная критика, ее признаки.

7. Перечислить правила как критиковать собеседника.

8. Рассмотреть приемы снижения негативного воздействия замечаний.

9. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики для каждой ситуации, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1.

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

Ситуация 2.

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

10. Дать ответ на вопрос значение вопросов при деловом взаимодействии.

11. Перечислить виды вопросов.

12. Как правильно отвечать на вопросы?

13. Дать ответ что такое некорректные вопросы и как на них отвечать.

14. Выполнить упражнение.

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуация | Примерные вопросы |
| 1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин |   |
| 2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете |   |
| 3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше |   |
| 4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить |   |
| 5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано |   |
| 6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения |   |
| 7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание |   |
| 8.Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия |   |
| 9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно |   |
| 10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером |   |

Литература: Скаженик Е.Н. [Деловое](http://www.aup.ru/books/m161/) общение. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.