**Практическая работа «Барьеры в деловом общении»**

Цель: научиться преодолевать барьеры в общении, рассмотреть приемы стимулирующие общение и применить их в общении.

Ход работы.

1. Дать определение, что такое барьеры в общении.

2. Перечислить барьеры общения и объяснить их сущность.

3. Перечислить основные приемы стимулирующие общение, раскрыть их сущность.

4. Выполнить упражнение.

**Задание 1**

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении. Если по всем вопросам у вас положительный ответ, то вы владеете навыками приятного общения.

·        Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

·        Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

·        Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

·        Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

·        Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

·        Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**Задание 2**

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

**Задание 3**

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но…*.

**Задание 4**

Работа над правильностью речи.

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

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

3.     Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: *сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентер и парламентарий.*

4.     Объясните значение слов: *импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.*

**Задание 5.**

Вам необходимо убедить клиента разместить заказ именно в вашем рекламном агентстве. Вы знаете потребности клиента, но есть определенные сложности:

·        ваши услуги дороже, чем у конкурентов;
·        сроки выполнения заказа больше, чем у конкурентов;
·        все равнозначно, но имя фирмы-конкурента более известно

**Задание 6.**

Упражнение развивает умение управлять эмоциями*.*Попробуйте позитивно интерпретировать самые мрачные чувства. Назовите пять других негативных эмоций, свойственных вам или вашим партнерам, и дайте им позитивные интерпретации.

|  |  |
| --- | --- |
| *Страх* | Вы предвидите то, к чему нужно подготовиться |
| *Неадекватность* |   |
| *Дискомфорт* |   |
| *Перегрузка* |   |
| *Обида* |   |
| *Разочарование* |   |
| *Ущерб* |   |
| *Вина* |   |
| *Одиночество* |   |

**Задание 7.**

Использование «позитивных» вопросов. *В зависимости от постановки вопроса «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника.*

|  |  |
| --- | --- |
| **«Негативная» постановка вопроса** | **«Позитивная» постановка вопроса** |
| 1. Не затруднит ли вас это сделать? | Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете? |
| 2. У вас нет такой услуги? |   |
| 3. Вы не находите, что это выгодное предложение? |   |
| 4. У вас не найдется для меня 5 минут? |   |
| 5. Вы не позвоните мне сегодня вечером? |   |
| 6. Вы не поможете мне в этом вопросе? |   |

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

Выполнить в тетради, ответы присылать на почту: skopinamar@yandex.ru