**Практическая работа «Выработка навыков активного слушанья».**

Цель: изучить и применить техники активного слушанья.

Ход работы.

1. Дать определение понятию активное слушанье.

2. Рассмотреть техники активного слушания.

3. Рассмотреть техники, мешающие активному слушанию.

4. Рассмотреть барьеры на пути активного слушания.

Литература: Тренинг делового(профессионального) общения. – 2-е изд. – М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009.-128 с.

**Практическая работа «Составляющие первого впечатления».**

Цель: определить из каких качеств и личностных характеристик складывается первое впечатление о человеке.

Ход работы:

1. Перечислить основные составляющие первого впечатления раскрыть их сущность и значение.
2. Освойте следующие приемы установления отношений взаимопонимания. Проанализируйте все представленные позиции, «примерьте» их на себя и решите, в какой из предложенных областей вы преуспели, а какие требуют доработки.

|  |  |
| --- | --- |
| *Соответствующая внешность* | Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины» |
| *Визуальный контакт* | Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь |
| *Улыбка и другие средства невербального общения* | Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника) |
| *Рукопожатие* | Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него |

|  |  |
| --- | --- |
| *Вербальное приветствие* | Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству |
| *Первые слова приветствия* | Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?») |
| *Ваше отношение* | Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру |
| *Ваше поведение* | Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно уместный юмор |
| *Четкое общение* | Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы вопросами, используйте завязки для положительных ответов |
| *Адекватность и темп* | При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попытайтесь соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам |
| *Установление доверия* | Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников |

1. Выполнить упражнение.   Записать ответы на три вопроса:   
     1. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "врага"?   
     2. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "не врага"?   
     3. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "друга"?

Литература: Архангельская М.Бизнес-этикет. Изд-во:Питер, 2011, 240с.

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