Для выполнения задания вам необходимо следующее пособие:

*Кузин Ф.А. Культура делового общения (Практическое пособие). М., Ось-89, 2002г. – 320с.*

*Глава: ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА*

1. Прочитайте и законспектируйте раздел *Постановка вопросов и техника ответов на них.* Какова классификация вопросов П. Мицича? Какова классификация Н. Энкельмана?
2. Выберите из главы еще один раздел (по собственному желанию). Кратко законспектируйте его.
3. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов (сформулируйте вопросы самостоятельно). Заполните таблицу.

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуация | Примерные вопросы |
| 1. Один из партнеров употребил какое-то  незнакомое выражение или термин | Не могли бы Вы, пожалуйста, объяснить значение этого слова. Я с ним не знаком. |
| 2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете | Давайте обсудим нашу главную проблему |
| 3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше | Продолжительная пауза + можно ли продолжу свою мысль дальше? |
| 4. Партнер только что произнес нечто, не  очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить | Судя по вашему предыдущему высказыванию, Вы поменяли свою точку зрения. Не могли бы Вы уточнить такой-то момент? |
| 5. Вам хотелось бы узнать мнение  партнера о том, что вами было высказано | Я понимаю, что мое выступление было не идеальным, но как Вы можете его оценить? |
| 6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения | Я вижу, что-то из мною сказанного вас обеспокоило, может Вам было не всё понятно. Мне бы хотелось услышать, что Вы думаете об этой проблеме. |
| 7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание | Обратите внимание на высказывания этих людей, они очень хороши. |
| 8.Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить  причину этого неприятия | По вашему мнению не всё, мною сказанное, правильно, я бы очень хотел узнать, почему Вы так считаете |
| 9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно | Мне нравится ваше утверждение, но я хотел бы узнать детали. |
| 10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером | Вы тоже считаете, что эти преимущества приведут нас к результату, к которому мы бы хотели прийти. |