**Юмаев Артур, ИУ7-65Б**

[**yumaevar@student.bmstu.ru**](mailto:yumaevar@student.bmstu.ru)

**Задание РК. Модуль 2.**

***Вопросы***

1. ***Что вы чувствуете, используя в разговоре слова, которые не понятны собеседнику?***

*А)* ***получаете преимущество****;*

*Б) ощущаете его раздражение;*

*В) остаетесь в целом нейтральным?*

1. ***Собеседник вмешивается в ваш рассказ, не давая изложить суть дела. Как вы реагируете на это?***

*А) “Сначала выслушай, а потом – критикуй”;*

*Б)* ***“Давай дадим друг другу по 5 минут, послушаем, не перебивая, а потом обсудим?”***

1. ***Как поступил руководитель, введший правило не приходить к нему для обсуждения вопроса, не имея собственных предложений:***

*А)* ***правильно****;*

*Б) неправильно.*

1. *Во время важного разговора звонит телефон. Ваши действия? Зависит от разных факторов, нельзя однозначно ответить. Если менеджера во время разговора с подчиненным прерывает звонок начальника, наверное стоит ответить. Следует учитывать отношения между конкретными людьми. Но если разговор важный, скорее всего можно поднять трубку и попросить перезвонить через какое-то время.*
2. *Как вы расцениваете привычку говорить “О’кей” в разговоре русскоязычных партнеров? Я считаю, что в наше время англоязычная культура глубоко интегрировалась в повседневную жизнь разных стран. В английском языке существуют слова, дословных аналогов которых не найти в других языках, включая русский. Поэтому я расцениваю это как неизбежный факт глобализации. Например, в среде программистов “пофиксить новую фичу до билда” звучит проще, а главное понятнее чем “исправить ошибки в новом функционале до процесса сборки проекта”.*
3. *Мужчина средних лет спортивного вида легко взбегает на 4-й этаж. Ему делают комплимент по этому поводу, который он воспринимает весьма кисло. Как вы думаете, почему? Мужчина мог воспринять комплимент как принижение достоинства. В культуре русскоязычных стран пробежка мужчине средних лет не к лицу.*
4. *Вы идете на прием к руководителю – балагуру и весельчаку. Как вы изложите ему свою просьбу: устно или письменно? Устно, это позволит наладить контакт с руководителем, быть “на его волне”.*
5. *Тот же вопрос, если вы имеете дело с малоразговорчивым лицом, принимающим решения. В таком случае письменно.*
6. *Вы не знаете ничего о руководителе, ведущем прием. Как вы обратитесь к нему: устно или подав письменное заявление (прошение)? Лучше всего узнать у руководителя как ему удобнее в письменной форме. Так он подсознательно выберет более подходящий ему вариант.*
7. *Вам необходимо убедить собеседника в правильности своей позиции, подкрепив ее аргументами. У вас имеется один очень сильный аргумент (А), два сильных (Б и В), два средней силы (Г и Д), два слабых (Е и Ж). В каком порядке вы их изложите? Ответ напишите в виде цепочки букв. БВ — ГД — А (Правило Гомера)*
8. *Какие эмоции возникают у произнесшего / услышавшего “да”/ “нет”? Проявление согласия вызавает положительные эмоции (в крови выделяются эндорфины — “гормоны удовольствия”). Отрицательное “нет” настраивает на борьбу (выделяется адреналин). Стоит организовать общение так, чтобы в нем было больше “да” и меньше “нет”.*
9. *Экскурсовод вошла в автобус, представилась и начала экскурсию. Во время поездки водитель высказывал всяческое неуважение к экскурсоводу. Вместе они работают впервые. В чем дело? Экскурсоводу стоило представить водителя его экскурсантам. Если бы она так сделала, они стали бы коллегами на время проведения экскурсии. Этого не произошло, и водитель увидел в этом ее позицию превосходства по отношению к себе.*
10. ***Чтобы хорошо запомнить имя-отчество нового знакомого, лучше всего***

*А) дать установку на запоминание;*

*Б) мысленно “проговорить” имя-отчество;*

*В) найти повод как можно быстрее сказать его вслух;*

*Г) ассоциировать с именами и отчествами известных вам людей?*

*Расположите эти приемы в порядке убывания их эффективности.*

*В, Г, Б, А*

1. ***Как часто нужно говорить подчиненным комплименты****:*

*А) совсем не нужно;*

*Б) иногда;*

*В)* ***как можно чаще****?*

1. ***Какое обращение более приятно собеседнику****:*

*А) “Здравствуйте”;*

*Б) “Доброе утро!”;*

*В) “Здравствуйте, Иван Петрович”;*

*Г)* ***“Доброе утро, Иван Петрович”?*** *(указание времени дня)*

1. *Какие темы уместны для создания благоприятной атмосферы общения: погода; как добирались; политические события; Общие знакомые (люди, организации)? Перечислите наиболее уместные темы. Следует начинать с того, что вас объединяет с собеседником. Погода, также проявление внимания (“Как добрались?”). Политических тем и упоминания третьих лиц лучше избегать (могут быть разные отношения к этому).*

1. *В высказывании партнера есть то, с чем вы совершенно не согласны, однако с кое-какими моментами можете согласиться. С чего вы начнете излагать свое мнение? Изложение своего мнения следует начинать с того, с чем вы согласны. Согласие сопровождается выделением “гормонов удовольствия”, что благотворно влияет на дальнейший ход беседы.*
2. *Что должен сделать опоздавший на обсуждение с небольшим числом участников? При небольшом числе участников деловой беседы, совещания опоздавший должен прежде всего позаботиться о том, чтобы его появление как можно меньше привлекло внимание участников, а также проявить максимальный такт. Открыв дверь, нужно знаками извиниться перед председательствующим, получить разрешение войти и, сев, кивком головы поприветствовать остальных. Громко здороваться не следует, тем более при большом числе участников.*
3. *Что представляют собой вопросы “закрытые”, “открытые”, “риторические”, “переломные”, “зеркальные”? “Закрытый” вопрос предполагает ответ типа “да”— “нет”. “Открытый” вопрос предполагает развернутый ответ. “Риторический” вопрос — утверждение в форме вопроса. Например: “Ведь мы уже договорились, не так ли?”. “Переломные” вопросы задают для направления беседы — это либо новые вопросы, либо удерживаемые в рамках обсуждаемой тематики. Например: “Как вы представляете себе...”, “Как вы считаете, нужно ли...” “Зеркальный” вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником. Это побуждает его продолжить свой рассказ.*
4. *Как вы определяете визуальный, аудиальный и кинестетический тип людей и используете эту классификацию при общении? Люди по-разному воспринимают, мыслят, вспоминают. Визуальный тип — беседуя, жестикулирует, изображая то, о чем говорит. В разговоре “визуал” часто употребляет фразы: “Представьте себе...”, “Обратите внимание, это выглядит так, как...”. Часто смотрит в глаза собеседнику. Аудиальный тип — часто употребляет выражения: “Это звучит так...”, “Послушайте...” При воспоминании “аудиал” смотрит влево. При разговоре часто поворачивается к собеседнику боком (ухом), в глаза смотрит довольно редко. Кинестетический тип — часто употребляет слова, связанные с тяжестью-легкостью, теплом-холодом. Например: “мороз по коже”, “облился холодным потом”, “тяжелая голова” и т.п. Вспоминая, кинестетик смотрит прямо перед собой или вниз. Дигитальный тип — часто использует слова “следовательно”, “причина” и другие, указывающие на причинно-следственные связи. В каждом человеке представлены в разной мере все четыре типа, но один часто является доминирующим.*