**Тест**

1. Когда кого-либо критикуют, высказывания должны\_ : а) быть общими и неконкретными; б) даваться тогда, когда отправитель почувствует необходимость в этом; в) иметь к отношение к тому, что получатель может изменить; г) даваться все одновременно.
2. коммуникации характеризуются низкой стоимостью, тогда как гарантируют, что получатель полностью примет сообщение: а) эффективные, электронные; б) продуктивные, электронные; в) электронные персональные; г) продуктивные, эффективные.
3. Какой канал больше подходит для передачи сложного и неоднозначного сообщения: а) личный контакт; б) письменный меморандум; в) электронная почта; г) телефонный звонок?
4. Хотя новые коммуникационные технологии обладают преимуществами при обработке больших объемов информации, они могут сделать организационные коммуникации : а) менее доступными; б) менее непосредственными; в) более безличными; г) более личными.
5. В процессе коммуникаций более комфортно чувствует себя отправитель, тогда как в процессе получатель ощущает себя более информированным: а) односторонних, двусторонних; б) нисходящих, восходящих; в) восходящих, нисходящих; г) двусторонних, односторонних.

**Практическое задание 1**

Для освоения основных приемов активного слушания заполните приведенную ниже таблицу 1, в ячейках которой нужно описать свою реакцию на слова собеседника, приведенные в графе «Ситуация». (Для заполнения ячеек используйте объяснения в таблице 2)

Таблица 1

**Таблица активного слушания**

| Ситуация  | Прояснение  | Переспрашивание (своя формулировка)  | Эмпатия  | Выражение сопережива­ния  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| У меня в группе 10 работников и всего два компьютера. Как я могу организовать работу подчиненных в таких условиях?  |  |  |  |  |
| У меня и так очень большая нагрузка. А вы даете мне еще одно дополнительное задание. Я каждый день возвращаюсь домой очень поздно  |  |  |  |  |
| Я купил оборудование, которое вы мне посоветовали, но когда опробовал его, то понял, что оно меня не устраивает. Я истратил на него уйму денег. Куда мне его девать?  |  |  |  |  |
| Это глупое задание. Все, что вы заставляете нас делать, скучно, неинтересно  |  |  |  |  |

**Приемы активного слушания**

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Действия  | Цель  | Чтобы это сделать | Примеры  |
| Поощрение | 1. Выразить интерес
2. Поощрить другого человека говорить
 | .. не соглашайтесь, но и не спорьте…используйте нейтральные словаиспользуйте интонацию | "Не могли бы Вы рассказать мне об этом больше?" |
| Прояснение | 1. Помочь вам прояснить сказанное
2. Получить больше информации
3. Помочь говорящему увидеть другие аспекты
 | … задавайте вопросы … переформулируйте услышанное не совсем точно, чтобы говорящий продолжил объяснение | "Когда это случилось?" |
| Переспрашивание | 1. Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь.
2. Проверить ваше понимание услышанного и вашу интерпретацию
 | …переспрашивайте, по-своему формулируя основные предложения и факты | «То есть Вы хотели бы, чтобы Ваши родители Вам больше доверяли. Не так ли?» |
| Эмпатия | 1. Показать, что вы понимаете, что может чувствовать другой человек
2. Помочь другому человеку оценить его чувства, предоставив ему возможность услышать о них от кого-нибудь еще
 | …показывайте, что вы понимаете чувства другого человека | «Вы, кажется, очень расстроены?»  |
| Подведение итогов | 1. Указать наличие прогресса
2. Свести воедино важные факты и идеи
3. Создать основу для дальнейшего обсуждения
 | .. заново сформули­руйте основные идеи и чувства | «Кажется — это ключевая идея того, что Вы высказали?» |
| Выражение сопереживания | Признать значимость и выразить уважение к чувству собственного достоинства другого человека | … признайте значимость их проблем и чувств… выразите свою признательность за их усилия и действия | «Я ценю Вашу готовность разрешить эту проблему?» |

**Практическое задание 2**

«Люди в этой организации больше не разговаривают друг с другом. Они только посылают друг другу сообщения по электронной почте. Если вас кто-то разозлил, вы прямо говорите ему об этом, а потом прячетесь за свой ком­пьютер». Этими словами Уэсли выразил свое недовольство *Delta General.* Сяомэй присоединился к коллеге: «Я согласен, но исполнительный дирек­тор, конечно, должен улучшить организационные коммуникации, не отка­зываясь при этом от тех преимуществ, которые дает электронная почта».

Если вы, будучи консультантом, услышали эту беседу, какие рекомендации могли бы дать исполнительному директору?

Ваши рекомендации: