

**КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ  
К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**АД.02 Коммуникативный практикум**

**по профессии СПО 09.01.03 Оператор информационных систем и ресурсов**

**Теоретические вопросы:**

1. Факторы, способствующие эффективному общению. Способы эффективного общения.
2. Коммуникативный процесс.
3. Коммуникационные барьеры (виды, проявления).
4. Средства общения (вербальные и невербальные).
5. Конфликт (структура, фазы). Способы предотвращения конфликтов. Пути разрешения конфликтной ситуации.
6. Способы адаптации.
7. Психологическая защита. Позитивные и негативные стороны защитных механизмов.
8. Деловое общение (особенности, этикет).
9. Самопрезентация. Инструменты и правила для успешной самопрезентации.
10. Факторы успешной командной работы.

**Практические задания:**

1. О чем могут говорить жесты, представленные на следующих рисунках?



2. Определите какие коммуникационные барьеры возникают в случае описанных помех в коммуникации?

Помехи	Барьер
Различное понимание одних и тех же жестов людьми разных стран	
Неумение слушать собеседника	
Непонимание бабушкой современных слов в речи внука	
Использование профессиональной	

3. Придумайте возможное развитие и разрешение следующей конфликтной ситуации. Запишите. Определите, подавлением, прекращением или примирением происходит завершение ситуации в вашем случае.

*Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть ее через неделю. С тех пор прошел месяц, а книгу он так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал ее принести. А сегодня говорит: «Извини, я забыл, куда ее положил, и теперь не могу ее найти».*

4. Оцените есть ли ошибки в данных фразах с точки зрения делового телефонного этикета. Поменяйте фразу так, чтобы она соответствовала правилам делового разговора.

1. *«Мастер, вероятно, будет у вас в пятницу»;*

2. *«Она, наверное, пьет кофе. Я скажу ей, чтобы она перезвонила вам».*

5. О каком способе адаптации идет речь: *«Попадая в незнакомую среду, в новый коллектив, человек наблюдает за поведением окружающих. Он подражает людям, которые уже адаптировались к условиям взаимодействия в этом обществе. Со временем человек полностью принимает линию поведения, включая осознание целей и последствий».*

6. Прочитайте отрывок из произведения Рубиной Д.И. «Шарфик» *«Само интервью прошло легко, как то почтительно přátельски: молодой человек оказался добротным и действительно вел себя как профессионал. Вопросы задавал толково и точно сформулированные, не банальные, острые, но не наглые – говорить с ним было интересно и ненапряжно; к тому же был он из этого удивительного поколения совсем молодых людей, выросших уже в новое, прямоговорящее время, а ей всегда было странно и любопытно – что они находят в ее стихах...»* Подчеркните в тексте слова, говорящие о том, что собеседники адаптировались при общении друг к другу.

7. Запишите в таблицу отличительные признаки команды и опишите, что они дают команде.

<i>Признак команды</i>	<i>Что он дает команде?</i>