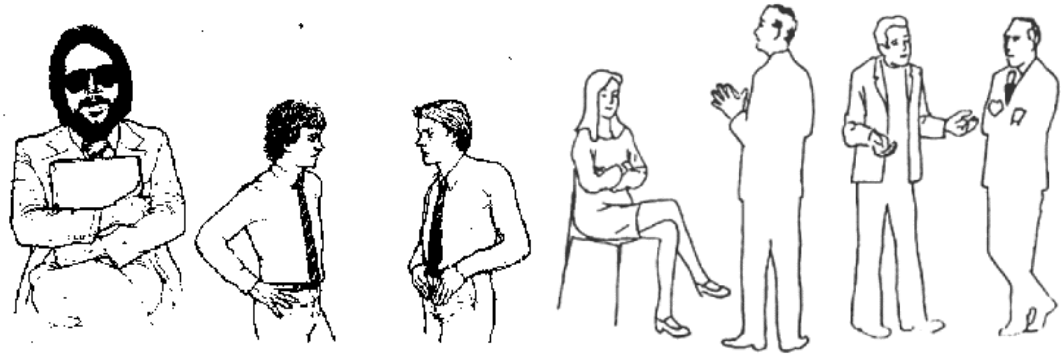
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ
К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
АД.02 Коммуникативный практикум
по профессии СПО 09.01.03 Мастер по обработке цифровой информации

Теоретические вопросы:

1. Факторы, способствующие эффективному общению. Способы эффективного общения.
2. Коммуникативный процесс.
3. Коммуникационные барьеры (виды, проявления).
4. Средства общения.
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	

терминологии в разговоре	

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 приятельски: 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.

Признак команды	*Что он дает команде?*