

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет»
Институт социальных коммуникаций

КУЛЬТУРА И ОБЩЕНИЕ

ПРАКТИКУМ ДЛЯ СТУДЕНТОВ НАПРАВЛЕНИЯ
«КУЛЬТУРОЛОГИЯ»

Ижевск
2015

УДК 008(075.8)
ББК 71.045я73-5
К 906

Рекомендовано к изданию
Учебно-методическим советом УдГУ

Составители: к.и.н., доцент Е.М. Берестова,
к.и.н., доцент Субботина А.М.

Рецензент: доцент Л.В. Акатьева

К 906 Культура и общение: практикум для студентов направления «Культурология» / сост. Е.М. Берестова, А.М. Субботина. – Ижевск: Издательство «Удмуртский университет», 2015. – 52 с.

В пособии представлены практические упражнения, направленные на развитие коммуникативных навыков студентов и способствующие закреплению знаний, полученных в ходе изучения дисциплин «Современная межкультурная среда и бизнес» и «Этика делового общения».

Пособие предназначено для преподавателей и студентов направления «Культурология».

УДК008(075.8)
ББК 71.045я73-5

© Берестова Е.М., Субботина А.М.,
сост., 2015.

© ФГБОУ ВПО «Удмуртский
государственный университет», 2015.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
РАЗДЕЛ I. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	6
РАЗДЕЛ II. УПРАЖНЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СОВРЕМЕННАЯ МЕЖКУЛЬТУРНАЯ СРЕДА И БИЗНЕС»..	12
РАЗДЕЛ III. УПРАЖНЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ».....	35
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	49

ВВЕДЕНИЕ

Культура формирует условия и средства человеческого общения. Культура есть результат и условие общения людей. Условие – потому что только благодаря усвоению культуры между людьми устанавливаются подлинно человеческие формы общения; культура дает им и средства общения – знаковые системы, языки. Результат – потому что только благодаря общению люди могут создавать, сохранять и развивать культуру: в общении они учатся пользоваться знаковыми системами. Фиксировать в них свои мысли и усваивать мысли других людей. Культура это поле человеческого общения. Она есть то, что связывает и объединяет людей. Развитие форм и способов коммуникации – важнейший аспект культурной истории человечества.

Современные экономические и социальные условия выдвинули на первый план необходимость повышения уровня коммуникативной компетентности. Эффективная межличностная коммуникация очень важна для формирования компетентного специалиста, так как решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей в рамках различных ситуаций.

Пособие имеет целью развитие коммуникативных и организаторских компетентностей студентов, в частности, способности строить межличностные и межкультурные коммуникации, владения навыками и приёмами профессионального общения.

В практикуме представлены упражнения, которые опробованы преподавателями кафедры «Культурологии и менеджмента в культуре» ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет» в рамках профессионально ориентированных дисциплин для студентов направления «Культурология» (бакалавриат) «Современная межкультурная среда и бизнес» и «Этика делового общения». Они помогают сформировать коммуникативную компетентность учащихся, то есть способность человека решать языковыми и невербальными средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения. Комму-

никативная компетентность требует постоянных тренировок, направленных на развитие мастерства межличностного и межкультурного общения. Поэтому основная задача пособия – дать материал для практических занятий, на которых будут развиваться умения и приобретаться навыки эффективной коммуникации.

Пособие состоит из трех разделов, включающих в себя методические рекомендации по проведению практических занятий, упражнения и задания для студентов и инструкции по их выполнению.

РАЗДЕЛ I

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

В рамках одного практического (семинарского) занятия в 2 академических часа возможно проведение одного разминочного и двух-трёх основных упражнений.

Разминку проводит преподаватель для создания необходимого делового настроения. Для неё могут быть использованы представленные ниже упражнения 1-5 раздела I, или воспользоваться некоторыми упражнениями, предлагаемыми С.В. Петрушиным в работе. «Психологический тренинг в многочисленной группе» и др. При выборе необходимо учитывать, что студенты уже хорошо знают друг друга и в группе сложились определённые отношения.

Основные упражнения проводят сами студенты для своей группы, выбрав каждый для себя одно из представленных ниже упражнения в качестве его ведущего. После освоения соответствующих теоретических вопросов в ходе лекционного занятия преподаватель предлагает учащимся выбрать упражнения, объясняет задачи, методику проведения, график проведения, формы контроля. Выступление в качестве не только участника, но и ведущего даст студенту опыт организатора эффективного общения. Это поможет по-новому оценить имеющийся опыт взаимодействия с другими культурами, осознать как уже сформированные коммуникативные навыки, так и отсутствующие.

Многие из предлагаемых упражнений могут быть модифицированы с учётом особенностей и интересов группы, специфики и технической оснащённости учебной аудитории (например, заменены используемые материалы, или культуры (их элементы), к которым обращены упражнения).

Методика подготовки и проведения упражнений опирается на работу И.Я. Лейбман и М.В. Корниловой «Межкультурный тренинг: общая характеристика и примеры упражнений».

Подготовка студента включает:

- определение цели и задач упражнения;
- описание того, что планируется сделать;
- предполагаемый результат и формы отчетности;
- на кого рассчитано упражнение (характеристика группы: число участников, их возраст, допускаются ли отношения участников вне группы — сотрудники, родственники, друзья);
- определение условий для успешного достижения результатов (место для проведения занятий, наличие достаточного свободного пространства, длительность, возможность свободного перемещения участников и др.);
- какие материально-технические средства потребуются;

Практическое (семинарское) занятие и каждое упражнение имеет три этапа своего развития:

- вводная часть;
- основная часть;
- заключительная часть.

Вводная часть помогает участникам успешно войти в систему упражнений. На этом этапе они знакомятся с содержанием упражнений, правилами работы. Это обеспечивает безопасность участников, способствует созданию рабочей обстановки. У студентов может возникнуть несерьёзное отношение, излишняя весёлость в ходе занятия, или наоборот, скованность. Важно уделить внимание мотивации участия — участники должны понимать, что они могут получить в результате, чем полезны данные занятия, какую личную потребность они удовлетворят, какими знаниями, навыками овладеют. Необходимо умение заинтересовать совместной работой, предъявить планируемый результат. Для осознания серьёзности проводимой работы рекомендуется использовать понятие «упражнение», а не «игра». В вводной части участники высказывают свои ожидания и описывают состояние, в котором пришли. На первых занятиях ведущий может столкнуться с тем, что участники мало говорят о своем состоянии. Это может быть связано и с низким уровнем безопасности в группе, когда нет достаточного доверия к другим

участникам и страшно раскрываться, и с недостаточно развитой рефлексией — неумением распознавать свое состояние. Разминка не только позволяет участникам включиться в работу в данной группе, почувствовать себя здесь и сейчас, но и вводит тему занятия. Например, часто используются для разминки упражнения «Снежный ком» с различными модификациями и «Разные приветствия». Если занятие связано с самоидентификацией, то упражнение «Имена и качества» подойдет больше, чем предложение показать разные формы приветствия. Упражнение с приветствием уместнее на занятиях, посвященных формированию коммуникативных навыков. Так, выбирая, какую черту характера назвать, человек задумывается о себе, о том какой он, сопоставляет эту информацию со своей системой ценностей. Приветствуя окружающих различными способами, участники группы получают представление о том, как они вступают во взаимодействие с другими людьми, что переживают, то есть начинают исследовать свой коммуникативный потенциал.

Основная часть занятия и упражнения максимально реализует планируемые задачи. Эта часть включает выполнение заданий, отработку необходимых навыков, предоставление знаний, формирование определенных качеств. Выбирая задания для основной части, полезно иметь несколько вариантов, что позволяет работать в разных формах, используя диалог, движение, методы арт-терапии (рисунок). Это особенно важно на начальных стадиях работы с группой, пока не сформирована обстановка безопасности и доверия, участники еще не освоили способы психологической работы. Также на начальной стадии лучше на одном занятии провести несколько небольших упражнений, чем одно длинное.

Заключительной части следует уделить особое внимание. Участники могут оценить, чего они достигли в результате занятия (упражнения), какие перемены произошли с ними и их коллегами. Здесь важна обратная связь между участниками: она дает человеку информацию о том, как его видят окружающие. Кроме того, для многих изменения остаются незаметными, так как после того, как они произошли, человек часто искренне полагает, что всегда был таким. Отзывы других членов группы позволяют зафиксировать эти изменения, признать результат

проделанной работы. Необходимо учитывать обратную связь участников группы ведущему. Для участников в равной мере важно иметь возможность как выразить благодарность за приобретенные навыки и умения, новый взгляд, так и высказать то, что вызвало затруднения, было избыточным, оставило негативный след. Умение ведущего достойно принимать комплименты или негативные отзывы — хороший обучающий материал.

Методы работы выбираются с учётом индивидуальных и групповых особенностей и предпочтений.

Можно применять аудио и видеоматериалы, но следует заранее позаботиться об оборудовании и условиях просмотра или прослушивания. Если предполагается использовать раздаточный материал, то его надо приготовить заранее. Психолог также должен решить, когда выдавать участникам раздаточный материал (сразу или по мере необходимости). Если материал раздать сразу, то кто-то из участников может начать рассматривать его, будет отвлекаться от группового процесса. Предлагая материал по ходу работы, ведущий тоже приостанавливает процесс, но все участники находятся в равном положении. Необходимо заранее продумать и то, что происходит с этим материалом после использования: участники возвращают его ведущему или оставляют у себя. Если материал планируется оставить у участников, то полезно приготовить папки с файлами или конверты, куда можно все сразу сложить и больше не отвлекаться.

Желательно, чтобы ведущий жестко соблюдал временные рамки. Даже если кто-то из членов группы опаздывает, ведущий должен приходить в помещение тренинга точно к установленному времени. Завершать работу тоже следует вовремя. Это обеспечивает стабильность и усиливает безопасность в группе.

Заключительная часть играет интегративную функцию, участники обобщают пережитый опыт, поэтому задания должны соответствовать теме занятия и быть достаточно сложными. На начальных стадиях лучше выбирать более безопасные формы: игру, двигательные упражнения. На более поздних этапах можно использовать глубокие формы работы, такие как письмо себе.

Ведущий может столкнуться с сопротивлением уже в тот момент, когда будет предлагать инструкции заданий. Многие задания

могут казаться странными, иногда не соответствующими их возрасту или статусу. В этой ситуации имеет смысл сообщить, что именно сейчас исследуется или отрабатывается, а также четко сформулировать цель работы, называя возможные достижения участников: «Давайте посмотрим, как мы ведем себя, если...», «Готов кто-то испытать, как он будет...», «Давайте попробуем...» и т.п. Такие формулировки вводят участников в контекст упражнения, снижают уровень тревоги, связанный с непонятной деятельностью.

Успешность результата в значительной мере зависит от того, насколько участники проживают предложенные упражнения, замечают особенности своего поведения, свои реакции и переживания и насколько они могут этим поделиться с группой. Кроме условий безопасности в группе, обеспечивающих возможность свободно выражать свои чувства, участники группы должны уметь выражать свои чувства, говорить о замеченных изменениях. Ведущие могут столкнуться с тем, что участникам трудно описать то, что с ними происходит: свои эмоциональное состояние, переживания. Многие просто говорят, что чувствуют себя «нормально».

Есть стандартные вопросы, помогающие структурировать процесс рефлексии:

- Что (как) вы сейчас себя чувствуете?
- Что вам понравилось в этом упражнении?
- Что для вас было новым?
- Можно так же провести параллель с реальной жизнью и спросить участников:
- На что в вашей жизни похоже то, что сейчас происходило?
- Можете ли вы использовать полученный опыт в повседневной жизни?

Если в группе окажутся участники, испытывающие затруднения с высказываниями, можно использовать другие методы. Например, выбрать карточку с изображением эмоции («смайлик»), соответствующей состоянию участника. Этот способ хорош для начала работы, если среди участников много людей, не привыкших обращать внимание на свои чувства. Можно предъявить участникам пиктограммы, изображающие эмоциональные состояния, и попросить прокомментировать свой выбор. Такая форма достаточно безопасна и привычна для участ-

ников, т.к. «смайлики» прочно вошли в повседневную жизнь, а необходимость объяснить выбор тренирует навык рефлексии. Применяя этот прием, можно использовать проективные методики — предлагать участникам выбрать наиболее подходящее их состоянию изображение или цвет и прокомментировать выбор. В качестве изображений подойдет раздаточный материал карточных методик, фотографии, репродукции картин, рекламные или плакатные открытки и т.д. Но ведущий должен заранее подготовить этот материал и позаботиться, чтобы он охватывал максимально широкий спектр чувств или состояний.

Иногда бывает нужно быстро получить от участников обратную связь об их состоянии и отношении к происходящему. Тогда полезным оказывается изображение рейтинговой шкалы. Ведущий задает полярности, описывающие состояния участников, степень включенности, отношение к происходящему (доволен — не доволен, старался — не старался, помогал — не помогал, получал поддержку — не получал и т.д.), а участники отвечают поднятием руки на определенную высоту. Например, поднятая вверх рука обозначает, что участник абсолютно доволен происходящим, опущенная вдоль туловища — совершенно недоволен, вытянутая вперед — нейтральное состояние. Соответственно можно быть не совсем довольным или несколько недовольным. Все участникам одновременно показывают свое отношение. Стоя в кругу, они видят друг друга и получают представление о том, как соотносится их отношение к происходящему с впечатлением остальных участников.

Еще один способ быстрой рефлексии взят из психодраматического подхода. В комнате обозначается некая ось, концы которой соответствуют разным полюсам отношения, состояния. Участникам предлагается определить для себя и стать в той точке оси, которая им больше подходит. Если в группе уже сформирован достаточный уровень безопасности, в ситуациях, когда требуется разрядка, можно предложить выразить свое состояние звуком.

Использование упражнений коммуникативного тренинга на занятиях требует особого подхода к оцениванию. В качестве основного показателя предлагается ориентироваться на активность участия студента как в роли ведущего, так и в роли участника.

РАЗДЕЛ II

УПРАЖНЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СОВРЕМЕННАЯ МЕЖКУЛЬТУРНАЯ СРЕДА И БИЗНЕС»

В разделе представлены упражнения, которые могут быть использованы в ходе освоения дисциплины «Современная межкультурная среда и бизнес» в тематическом блоке, посвящённом межкультурным коммуникациям и формированию межкультурной компетентности. Упражнения, инструкции к ним и методика проведения взяты из работы И.Я. Лейбман и М.В. Корниловой «Межкультурный тренинг: общая характеристика и примеры упражнений».

Основной целью курса «Современная межкультурная среда и бизнес» является формирование необходимых компетенций в области взаимодействия культуры и бизнеса, межкультурных коммуникаций в современных условиях.

В число основных задач входит:

1. освоение студентами необходимых знаний в области предмета, основных понятий, подходов и концепций дисциплины;

2. овладение умениями и навыками применять полученные знания

– в сфере организации взаимодействия учреждений культуры и бизнеса;

– в области влияния процессов глобализации на деятельность в сфере культуры и учет межкультурных различий в деловой коммуникации и управлении потребительским поведением;

– в сфере организации эффективных межкультурных коммуникаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия и термины, составляющие категориальный аппарат дисциплины;
- основные культурологические подходы к проблеме глобализации, модернизации, толерантности, межкультурным коммуникациям;
- основы деловых межкультурных коммуникаций и взаимовлияния культур в социально-экономической сфере;
- направления межэтнического и межконфессионального диалога в деятельности организаций культуры.

Уметь:

- анализировать и оценивать социальную информацию в контексте представленных в ней культурных сценариев;
- применять современные теории, концепции и инструментарий дисциплины в межкультурном общении;
- учитывать культурные особенности потребителей и партнеров при разработке социокультурных проектов;
- вести профессиональную деятельность в межкультурной среде и обеспечивать межкультурный диалог в обществе с учетом профессиональных задач.

Владеть:

- понятийным аппаратом дисциплины;
- познавательными подходами и методами изучения деловых межкультурных коммуникаций;
- приемами и методами формирования системы делового межличностного общения в межкультурной среде.

Упражнения и инструкции

1. «Имена и качества»

Упражнение используется для знакомства участников и для того, чтобы помочь им запомнить имена друг друга.

Инструкция

Каждый участник должен представиться и назвать какое-либо свое качество, начинающееся с той же буквы, что и его имя. Если кто-то испытывает затруднения с выбором качества,

другие участники могут подсказать качества, начинающиеся на нужную букву, и человек остановится на том, что ему подходит.

Вопросы для обсуждения:

— Как вы выбирали, какое качество назвать?

— Легко ли вам было назвать своё качество?

— Если трудно, то что именно вызвало затруднение?

Комментарии к упражнению

Игровая форма этого упражнения придает легкость, но, выбирая качество, человек сразу задумывается о себе, своем характере. Некоторые участники говорят первое, что пришло в голову, и при обсуждении могут жалеть об этом. Поэтому в можно спросить:

— Хотел бы кто-то назвать другое качество?

Такая разминка хороша и для занятий посвященных самоопределению, самоидентификации. Она позволяет перебросить мостик в блок упражнений, посвященных коммуникативным навыкам, если спросить:

— Называл ли кто-то качества, которыми обладаете и вы?

— Называл ли кто-то качества, которые и вы бы хотели иметь?

— Показалось ли вам, что кто-то из участников на вас похож?

Ответы на эти вопросы требуют внимания к окружающим, к тому, что они говорят.

2.«Снежный ком» («Бычья голова»).

Упражнение выполняет аналогичные предыдущему функции. Его можно выполнять в разных модальностях, перемещать фокус внимания.

Инструкция

1 вариант. Нам надо познакомиться. Первый участник называет свое имя и свое положительное качество. Второй повторяет имя первого и его качество, после чего называет свое имя и свое положительное качество. Третий участник повторяет то, что сказал первый, затем второй и называет свое имя и свое положительное качество. И так далее по кругу, пока не представятся все.

2 вариант. Нам надо познакомиться. Первый участник называет свое имя, говорит, чем любит заниматься и обозначает это каким-либо жестом. Второй повторяет имя первого и его любимое занятие, показывает условный жест, после этого называет свое имя и свое любимое занятие, обозначая его своим жестом. Третий участник повторяет слова и жесты первого, потом слова и жесты второго и называет свое имя и свое любимое занятие, обозначая его движением. И так далее по кругу, пока не представятся все.

Вопросы для обсуждения:

- Как вы себя чувствуете после этого упражнения?
- Легко ли вам было его выполнять?
- Есть ли среди участников кто-то похожий на вас?

Комментарии к упражнению

Выбирая фокус, ведущий может дозировать глубину упражнения. Говорить о хобби легче, чем о чертах своего характера, требует меньшей погруженности в себя, внимания к себе и своему состоянию. Включение дополнительной модальности, усиливает погружение в здесь и сейчас, заставляет участников работать одновременно вербально и двигателью.

3. «Моя визитка»

Цель: формирование самосознания.

Материалы: бумага, цветные фломастеры, ручка.

Инструкция

Сейчас каждый из вас создаст свою визитку. С ее помощью вы расскажете о себе все, что сочтете нужным. Это поможет группе узнать о вас и выяснить, кто из участников в чем-то близок вам. На визитке должно быть ваше имя и все, что вы сочтете нужным написать или нарисовать.

Вопросы для обсуждения:

- Легко ли было придумать такую визитку?
- Как вы определяли, что должно быть на ней написано или изображено?
- Были ли визитки, которые сильно отличались от ваших по содержанию? Какие чувства это у вас вызвало?
- Заинтересовал ли вас кто-то из участников? Чем именно?

—Узнали ли вы что-то новое о себе, пока выполняли это упражнение?

Комментарии к упражнению

«Визитка» достаточно распространенное упражнение. Оно хорошо тем, что может быть использовано для достижения различных целей. Выполняя упражнение, участники группы задумываются о себе, о своих качествах, о том, что они готовы предъявить окружающим, что ценно для них самих.

В тренингах, посвященных формированию коммуникативной компетентности, фокус обсуждения будет сосредоточен на том, что участники группы ждут от окружающих, как самопредъявление помогает устанавливать контакт, каким ожиданиям окружения человек хотел бы соответствовать. Можно обсудить с участниками, что принято делать при первом представлении в разных культурах и чего делать не следует. Например, в каком-то обществе в первую очередь будут говорить о работе, а где-то — о семье. Насколько их визитки отражают традиции, в которых они выросли?

Упражнение можно проводить в общем кругу, в малых группах или предложить участникам походить по комнате, рассмотреть визитки друг друга, задать возникшие вопросы и потом провести общее обсуждение.

4. «Хиппи»

Цель: развитие рефлексии, навыков самопрезентации.

Материалы: заранее приготовленные бумажные граффити в форме футболок (их не обязательно делать в натуральную величину, вполне можно вырезать из листа А3 или А4), цветные фломастеры.

Инструкция

В прошлом веке было популярно движение Хиппи. Хиппи имеют свои традиции, привычки, отличающиеся от других людей. Чтобы рассказать миру о себе, они рисовали на своих футболках различные рисунки и делали надписи, сообщающие об их жизненной позиции. Я предлагаю вам создать свои футболки и рассказать миру о себе, нарисовав на них что-то, что будет от-

ражать ваш внутренний мир, характер или то, чем вы любите заниматься.

Вопросы для обсуждения:

— О чём говорит ваша футболка? Что люди смогут узнать о Вас, посмотрев на нее?

— Как вы определяли, что должно быть изображено?

— Может быть, кто-то решил, что есть вещи, которые не стоит выносить на футболку. Как Вы решали, что не надо рисовать?

— Чьи футболки привлекли вас? Чем?

— Были ли футболки, которые показались вам неожиданными?

— Хотелось бы вам иметь такую же футболку, как у кого-то? Почему?

Комментарии к упражнению

Это упражнение похоже на упражнение «Визитка», и многое, что было сказано выше, справедливо и в данном случае.

Вместе с тем, хочется обратить внимание на некоторые детали.

В отличие от «Визитки», это упражнение больше апеллирует к ценностям, к жизненной позиции, то есть затрагивает более глубинные структуры личности. Поэтому ведущему требуется быть особенно внимательным к участникам и не форсировать процесс, а идти за группой.

5. «Имя»

Цель: формирование самоопределения.

Инструкция:

Подумайте о своем имени. Знаете ли вы, кто вас назвал, почему. Если вас назвали в честь какого-то человека, то что это был за человек, какими качествами обладал. Что это значит для вас, обладаете ли Вы теми же качествами? Как вы к этому относитесь? Возможно, вам просто дали красивое имя. Знаете ли Вы, что оно значит? Насколько вам подходит его значение?

Дополнение к инструкции для работы в малых группах:

Найдите в группе 1-2 человек, с кем бы вы хотели обсудить историю возникновения вашего имени и приступайте к работе.

Дополнительные вопросы для обсуждения:

— Как вы относитесь к своему имени, нравится ли оно вам?

— Подходит ли вам ваше имя?

— Если нет, то как бы вы хотели, чтобы вас звали? Расскажите, как бы вы себя чувствовали с другим именем.

— Связано ли как-то ваше имя или история его возникновения с вашей культурой?

Комментарии к упражнению

Это упражнение позволяет обратиться к семейным посланиям, ожиданиям, которые несет человек с момента рождения.

Для нас оно интересно еще и тем, что первая встреча с культурой и формирование этноидентификации происходит в семье. Упражнение затрагивает очень личные вопросы, поэтому лучше его выполнять в малых группах, а в кругу обмениваться впечатлениями, рассказать, чем понравилось или не понравилось упражнение, что было полезно в его выполнении, кто что новое узнал.

Если ведущий хочет провести упражнение в кругу или как вводное, то можно ограничить темы для обсуждения, не задавать инструкцию в полном объеме.

6. «Добрый день, шалом, салют!»

Цель: знакомство с разнообразными способами и формами приветствий, принятыми в различных культурах.

Материалы: карточки, на которых написаны приветствия из различных стран без указания страны. Они могут быть написаны как латиницей, так и кириллицей (количество карточек должно быть не меньше, чем число участников группы с ведущими).

Варианты надписей на карточках (название страны не пишется): Hello (Англия), Aloha (Гавайи), Bongiorno (Италия), Gruezi (Швеция), Dobryden (Чехия), Shalom (Израиль), Asalamu Aleikum (Египет), Selamatdatag (Малайзия), Buenos Dias (Испания), Merhaba (Турция), Zdoroven'kibuli (Украина).

Инструкция

Каждый участник группы берет по очереди карточку, читает вслух приветствие и старается определить, приветствие какой страны написано на карточке. Если у кого-то возникают затруднения, участники группы могут помочь. Можно всей группой вслух повторить приветствие.

Вопросы для обсуждения:

— Как вам понравилось по-разному приветствовать друг друга?

— Были приветствия, которые вам понравились больше других? Почему?

— Были приветствия, которые вам неудобно было повторять? Почему?

— Как вы думаете, какую информацию несут в себе приветствия?

— Как думаете на что направленно упражнение?

— Было ли это упражнение чем-то полезно для вас?

Комментарии к упражнению

Это достаточно безопасное упражнение, и его можно проводить даже на первых занятиях. Это упражнение помогает активизировать личный опыт участников — они вдруг обнаруживают, как много вариантов приветствий могут различить и, вместе с тем, услышать что-то совершенно новое. В обсуждении можно уделить внимание тому, что испытывают члены группы, столкнувшись с новым опытом, что им хочется сделать.

7. «Ритуалы приветствия»

Цель: постараться вспомнить и воспроизвести традиционные формы приветствий, принятые в разных культурах, у разных народов.

Инструкция

Вспомните, как здороваются друг с другом люди, принадлежащие разным сообществам, какие ритуалы приветствий приняты в разных странах. Каждый участник должен представиться, назвать свое имя и показать группе новый жест. После этого участники, образуя пары произвольным образом, здороваются друг с другом и возвращаются на свои места. Если кто-то не мо-

жет вспомнить приветствие, может подсказать группа или, в крайнем случае, ведущий. Для этого нужно иметь в запасе различные варианты приветствий, например:

- помахать приветственно рукой, как принято у приятелей;
- стукнуть кулак в кулак, как делают болельщики некоторых клубов;

- хлопнуть ладонь в ладонь, рука согнута, поднята вверх, жест спортивных сообществ,

- легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам (Япония);

- объятие и троекратный поцелуй поочередно в обе щеки (Россия);

- легкий поклон со скрещенными на груди руками (Китай);

- рукопожатие и поцелуй в обе щеки (Франция);

- легкий поклон, ладони сложены перед лбом (Индия);

- поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера (Испания);

- простое рукопожатие и взгляд в глаза (Германия);

- мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев (Малайзия);

- потереться друг о друга носами (эскимосская традиция).

Вопросы для обсуждения:

- Как вам понравилось по-разному приветствовать друг друга?

- Были приветствия, которые вам понравились больше других? Почему?

- Были приветствия, которые вам неудобно было повторять? Почему?

- Как вы думаете, какую информацию несут в себе приветствия?

- Как думаете на что направленно упражнение?

- Было ли это упражнение чем-то полезно для вас?

Комментарии к упражнению

Некоторые формы приветствий могут показаться кому-то из участников смешными, нелепыми. Поэтому такую разминку можно предлагать после того, как группа прошла вводную стадию, сформирована безопасность и установлены групповые нормы.

При выполнении упражнений ведущий может заметить, что некоторые участники избегают определенных форм приветствия: не смотрят в глаза, женщины или мужчины не касаются представителей другого пола и пр. Не стоит настаивать, так как описанное поведение чаще всего связано с личными культурными нормами участника группы. При достаточном уровне безопасности и доверия в группе, отказ от выполнения может быть хорошим материалом для обсуждения межкультурных различий.

Такая разминка хороша для тренингов, направленных на формирование навыков межкультурного взаимодействия. Но ведущий может фокусироваться на разных вопросах. Если в обсуждении акцентировать внимание на том, что разные формы приветствия соответствуют разным типам поведения, разным нормам, то внимание группы будет привлечено к факту межкультурных различий. Если же больше обсуждать отношение участников к выполнению разных приветствий, то в центре внимания окажутся личное отношение к различиям, готовность его принимать и включаться во взаимодействие по непривычным правилам.

8. «Угадай настроение»

Цель: помочь участникам тренинга осознать значение невербальной информации, развитие эмпатии.

Инструкция

Объединитесь, пожалуйста, в пары. Один из вас вспоминает ситуацию, которая его задела, когда он испытал сильные чувства. Попробуйте мысленно погрузиться в эту ситуацию, снова встретиться с переживаниями. И замрите в этом состоянии. Второй человек старается максимально точно повторить позу, мимику, подстроить дыхание, затем прислушивается к своему состоянию и рассказывает партнеру, какие переживания транслирует его поза. Затем поменяйтесь ролями и выполните упражнение еще раз в новой роли. Побудьте в каждой роли 2-3 раза.

Вопросы для обсуждения:

- Удалось вам определить состояние партнера?
- Как вы думаете, что помогало или мешало вам выполнять упражнение?
- Было ли что-то похоже на повседневную жизнь?

— Чем это упражнение было для вас полезно?

Комментарии к упражнению

Упражнение эффективно, если участники выполняют его честно, не утрируя, без лишней театральности. Поэтому его лучше предлагать группе в центральной части блока занятий, направленных на формирование коммуникативных навыков. В контексте тренинга межкультурной компетентности полезно обсудить с участниками, что в разных культурах приняты разные способы проявления чувств, но невербальная информация, чувствительность к состоянию партнера, внимание к его напряжению, может помочь понять состояние собеседника. Это можно проиллюстрировать историей о том, что в японской культуре не принято огорчать собеседника, поэтому скрывают свои негативные переживания. Однажды один человек беседовал с женщиной, у которой только умер муж. Она поддерживала милую беседу, улыбалась, и он подумал, что это очень бесчувственная женщина. А потом он увидел ее руки. Она все время теребила носовой платок и, в конце концов, порвала. Женщина вылила все горе в движения рук. Наверное, если бы собеседник, как участники группы, попробовал воспроизвести ее позу, дыхание, движение рук, вероятно, напряжение спины, он бы почувствовал все отчаяние, утрату, которые она переживала.

9. «Познакомь себя с другим»

Цель: совершенствование взаимопонимания в общении на невербальном уровне, а так же совершенствование гибкости в сложных ситуациях и находчивости.

Инструкция

Представьте, что вы потеряли голос и вам надо представиться в новой компании. Попробуйте сообщить о себе минимум информации: свое имя, откуда вы, ваш возраст, профессию и какое-нибудь ваше хобби. Участники группы внимательно смотрят и потом сообщают, что поняли. Упражнение выполняют все по кругу.

Вопросы для обсуждения:

- Что вы чувствовали во время упражнения?
- Чем оно может быть полезно для вас?
- Что вам проще было делать: представлять или понимать? Почему?

Комментарии к упражнению

Это упражнение подходит для разогрева в блоке занятий, направленных на формирование коммуникативных навыков. В контексте формирования навыков межкультурного взаимодействия оно хорошо тем, что использует непривычный канал взаимодействия. Тренер может сфокусироваться в обсуждении на том, как чувствовали себя участники, используя непривычный канал коммуникации. Акцент на межкультурном взаимодействии можно еще больше усилить, если немного изменить условия проведения упражнения: участники группы спрашивают выступающего, в какой стране он знакомится. Тогда в обсуждении внимание уделяется тому, в чем была специфика изображения именно для этой страны, почему выделили именно ее.

10. «Ромашка»

Цель: осознание собственной идентичности.

Материалы: бумага, ручка.

Инструкция

Нарисуйте ромашку с 6 лепестками. На первом лепестке напишите ваше любимое имя, на втором — любимое блюдо, на остальных — любимый праздник, любимое литературное произведение или фильм, любимую музыку и любимое место на планете. Когда выполните эту работу, объединитесь в группы по 2-3 человека и обсудите, что у вас получилось, как вы выбирали ответы, насколько ответы отражают ваше мировоззрение, вашу принадлежность к определенной культуре.

Вопросы для обсуждения:

- Какие чувства вы испытывали при создании ромашки и рассказе о ней?
- Чем руководствовались при выборе «любимого»?
- Чем полезно для вас это упражнение?
- Удалось ли вам что-то лучше про себя понять?

Комментарии к упражнению

Поиск того, что больше всего нравится, обращает человека к ресурсам. Поэтому при выполнении этого упражнения, как правило, улучшается настроение участников, поднимается энергия, создается позитивный эмоциональный фон. Упражнение хорошо выполнять перед включением в глубокую работу. Иногда участники обнаруживают, что их ответы не соответствуют национальным ценностям их страны. Особенно часто такое встречается у представителей больших этносов. Можно обратить внимание на то, насколько их ответы соответствуют ценностям той субкультуры, в которую входят или хотят входить участники. При обсуждении в группе не должно возникнуть ощущения, что «правильные» ответы обязательно связаны с традицией их страны или нации. Важно, что участники просто задумались о своих предпочтениях и выборах, о том, что побуждает их выбирать.

11. «Ценности русской культуры»

Цель: определение собственных (русских) культурных ценностей при помощи анализа пословиц.

Материалы: бумага, ручка, список пословиц. Количество экземпляров списка должно соответствовать числу участников группы, либо выводиться на доску.

Инструкция

Вы знаете, что в пословицах отражается народный опыт. Постарайтесь вспомнить несколько русских пословиц, выражений, часто употребляющихся в непосредственном окружении (например, «много будешь знать — скоро состаришься») и записать их на бумагу. Сейчас мы рассмотрим некоторые наиболее распространенные русские пословицы. Внимательно изучите их и скажите, на какие ценности русской культуры указывает каждая из пословиц.

Вопросы для обсуждения:

— Попробуйте объяснить значение каждой пословицы. В чем состоит ее основная мысль?

— К каким культурным ценностям может иметь отношение данная пословица?

— Насколько лично вам важны ценности, выраженные в пословицах?

— Можете ли вы расставить пословицы (и соответствующие им ценности) в порядке их важности для вашей жизни?

— Считаете ли вы, что приведенные пословицы по-прежнему актуальны?

— Употребляются ли эти пословицы в повседневной жизни? Кто и когда их может употреблять?

Примеры русских пословиц и соответствующих им ценностей:

Пословицы	Ценности
Под лежачий камень вода не течёт	Деятельность, инициатива
Поспешишь — людей насмешишь	Коллективизм, осторожность, неторопливость
Работа не волк — в лес не убежит	Относительная важность работы в повседневной жизни
Делу время — потехе час	Трудолюбие, планирование времени
За двумя зайцами погонишься — ни одного не поймаешь	Необходимость выбора приоритетов
После драки кулаками не машут	Невозможность изменить полученные результаты, необратимость прошлого
Не имей сто рублей, а имей сто друзей	Дружба, социальные связи
Смех без причины — признак дурачины	Искренность в выражении эмоций
Кто не рискует, тот не выигрывает	Азарт, риск
Русский долго запрягает, но быстро ездит	Сочетание неторопливости и быстроты, азартности действий

Комментарии к упражнению

Упражнение носит несколько отвлеченный, когнитивный характер, и его можно включать как на первых занятиях, посвященных этнической самоидентификации, когда формируется рефлексия, так и на заключительных встречах этого блока, упражнение формирует осознание личных ресурсов.

Упражнение позволяет перейти к обсуждению культурных ценностей. О том, как они организуют жизнь, насколько являются опорой. Данное упражнение имеет ограничения. Его хорошо использовать в группе, участники которой, хорошо знакомы с русской культурой, считают ее своей.

12. «Яблоки»

Цель: повышение толерантности к другим, умение увидеть уникальность каждого.

Материалы: корзина яблок, можно разных сортов, но не стоит сильно подчеркивать различия. Например, ненужно смешивать красные и зеленые.

Инструкция

Посмотрите на эту корзину с яблоками. Возьмите каждый по одному яблоку. Постарайтесь внимательно рассмотреть, изучить своё яблоко, увидеть, ощутить его неповторимые признаки. На это вам даётся 1 минута. Затем положите яблоко обратно в корзину и перемешайте. Теперь найдите своё яблоко, опишите его, расскажите, как вы его нашли.

Вопросы для обсуждения:

— Вначале вы выбирали яблоко или взяли случайно? Если выбирали, то как?

— Легко ли было найти своё яблоко?

— Что особенного в вашем яблоке?

— Смогли бы вы узнать его из большего количества яблок?

— Как вы думаете, у вас вкусное яблоко?

— Можете ли вы по виду сказать, какое яблоко хорошее?

— Можете ли вы утверждать, что какое-то яблоко понравится всем?

— Представьте теперь, что яблоки — это люди. Что вы можете сказать о них?

Комментарии к упражнению

Это упражнение помогает обратить внимание на то, что люди часто делают обобщения, исходя из общих представлений. Но когда они сталкиваются с чем-то конкретным, возникают различия.

Даже если яблоки одного сорта, участники, как правило, находят свое и объясняют, в чем его уникальность.

Развивая упражнение, можно предложить участникам разрезать яблоки, попробовать на вкус и угостить других членов группы. Вкус будет различаться. Интересно уточнить оправдались ли ожидания, какое яблоко сладкое, какое кислее.

Переходя к разговору об уникальности людей, можно добавить небольшой дидактический блок. Сравнить ожидания от представителей какого-либо народа, основанное на стереотипах, и знакомство с конкретным человеком. Обратиться к опыту участников, когда при непосредственном знакомстве с конкретными представителями какого-либо народа, они смогли больше узнать об их индивидуальности, личности.

13. «Фотограф и фотоаппарат»

Цель: дать участникам группы увидеть субъективность восприятия.

Инструкция:

Для выполнения этого упражнения объединитесь в пары. Один из вас будет фотограф, а второй — сыграет роль фотоаппарата. Когда «фотоаппарат» не работает, у играющего эту роль глаза закрыты. Фотограф ходит с фотоаппаратом, выбирает, что снимать. Настраивает фотоаппарат, т.е. поворачивает голову своего напарника так, чтобы тот увидел, что фотограф хочет снять. После этого фотограф «нажимает затвор», то есть кладет руку на плечо напарнику. «Фотоаппарат делает снимок», то есть открывает глаза, считая до трех. За это время надо внимательно рассмотреть и запомнить то, что снимается. После этого «фотоаппарат» рассказывает «фотографу», что на снимке. Фотограф оценивает, насколько точно сделан снимок: совпало ли то, на что он обратил внимание, с тем, что описывает партнер. После этого участники меняются ролями. Каждый должен сделать несколько снимков.

Вопросы для обсуждения:

— Насколько совпали ваши ожидания с тем, что описывал партнер?

— На чем фокусировался каждый из вас? Насколько совпадал фокус «снимка»?

— Было ли в этом упражнении что-то, что вас удивило?

— Что в повседневной жизни может напоминать это упражнение?

Комментарии к упражнению

Это активное игровое упражнение, как правило, вызывает положительные эмоции и может проводиться в начале занятия. В то же время оно помогает убедиться в субъективности человеческого восприятия, в том, что разные люди выделяют из одной и той же картины разные детали.

14. «Эверест»

Цель: помочь участникам осознать свои реальные и потенциальные возможности для эффективного межкультурного взаимодействия.

Материалы: ватман, фломастеры.

Инструкция

Назовите основные качества, необходимые для эффективного межкультурного взаимодействия и мешающие ему. На листе ватмана ведущий или один из участников группы создает два списка, записывая все высказывания.

Вопросы для обсуждения:

— На чём вы основывались, выбирая эти качества?

— Объясните, почему вы считаете, что эти качества помогают или мешают межкультурному взаимодействию?

— Как вы думаете, какие из этих качеств есть у вас?

— Чем было полезно для вас это упражнение?

Комментарии к упражнению

Упражнение работает не столько на формирование каких-либо качеств, сколько на рефлексию, осознание того, что может помочь в межличностной коммуникации, и личную «инвентаризацию», определение тех качеств, которыми владеет тот или иной участник.

Здесь стоит уточнить некоторые методические детали. Если участники группы тяжело включаются в обсуждение, то мозговой штурм следует заменить высказываниями по кругу: предложить поочередно называть одно помогающее качество и одно — препятствующее успешному межкультурному взаимодействию.

Если для ведущего важно самосознание, рефлексия участников группы, то обсуждение, какие из названных качеств есть

лично у каждого из участников, целесообразнее проводить в малых группах: камерные условия способствуют более глубокому самораскрытию, а также дают возможность больше времени выделить на индивидуальные высказывания.

15. «Символ моей Культуры»

Цель: сформировать у клиентов ясное осознание своей культуры, того, какие ценности они в ней выделяют.

Материалы: бумага, цветные карандаши или фломастеры

Инструкция:

Подумайте о своей культуре, в чем она для вас воплощается, в чем ее «соль». Теперь возьмите лист бумаги и символически нарисуйте свое представление о вашей культуре.

Вопросы для обсуждения:

— Как вы определяли, что нарисовать?

— Что отражает ваш рисунок?

— О чем вы думали и что испытывали, когда выполняли упражнение?

Комментарии к упражнению

По форме это упражнение — презентация своей культуры, поэтому его можно использовать уже на первых занятиях тренинга межкультурной компетенции.

Несмотря на простоту и легкость, упражнение позволяет решать различные задачи. Во-первых, помогает участникам осознать свою этническую принадлежность. Во вторых, обращаясь к своим культурным ценностям, человек, как правило, понимает, на что он опирается в различных жизненных ситуациях. В поликультурных группах это упражнение дает возможность больше узнать о другой культуре. В обсуждении стоит уделить этому внимание. Ведущий может спросить участников:

— Что вам было интересно в других рассказах?

— Что нового вы узнали?

— Было ли что-нибудь похожее в символах разных культур?

— Что для вас было неожиданно?

16. «Сказка с другой стороны»

Цель: посмотреть на одно событие с точки зрения разных людей.

Инструкция

Вы знаете, что сколько людей, столько и мнений. Часто человек считает свое мнение верным. Я предлагаю поиграть вам в игру. Мы выберем сказку, которую вы по очереди будете рассказывать с точки зрения разных участников этой сказки: дед, бабка, лопата, репка, червяк, дом, земля. Сказки на выбор: «Колобок», «Репка», «Теремок», «Снегурочка».

Вопросы для обсуждения:

- Чья версия показалась вам самой правильной?
- Какие чувства вызвала у вас эта игра?
- Было для вас в этом упражнении что-то новое?
- Что для вас было полезным в этом упражнении?

Комментарии к упражнению

Это веселое упражнение можно использовать уже на первых встречах тренинга межкультурной компетентности. Оно позволяет децентрировать взгляд на привычные ситуации, понять, что кто-то воспринимает «очевидные» вещи иначе. У этого упражнения есть ограничения. В поликультурной группе ведущий должен убедиться, что сказка известна всем. Для этого можно прочитать сказку в кругу, а потом предложить пересказать от лица разных персонажей.

17. «Вспомните ситуации»

Цель: осознать виды интолерантности на основании личного опыта.

Материалы: бумага, ручки или карандаши; для обсуждения в кругу листы ватмана и фломастеры или доска и мел.

Инструкция

Вспомните, пожалуйста, ситуации, когда вы испытывали обиду или чувствовали себя ущемлено. Теперь выделите ситуации, когда вы чувствовали себя некомфортно из-за принадлежности к какой-либо группе: языковой, возрастной, религиозной, этнической и т.д. Обсудите и выпишите проявления интолерантности по отношению к вам в течение жизни на основе предложенных ситуаций (языковой, возрастной, религиозной, этнической и т.п.). В чем интоле-

рантность проявлялась конкретно (в словах, во взглядах, в насмешках, в жестах и т.п.)? Выпишите признаки.

Вопросы для обсуждения:

— Как вам было выполнять это упражнение?

— Было ли что-то, что удивило вас в этом упражнении?

— Чем это упражнение было для вас полезно?

Комментарии к упражнению

Упражнение затрагивает очень личные переживания, связанные с такими чувствами, как стыд, агрессия, страх. Поэтому его лучше выполнять в малых группах в середине тренинга, когда уже обеспечен уровень безопасности в группе, сформирована атмосфера доверия. При обсуждении в кругу пишется общий список признаков, по которым люди распознают интолерантное отношение к себе. Общий список позволяет наглядно убедиться, что с интолерантностью по каким-либо признакам сталкиваются практически все. Это резко снижает чувства отверженности, осознание себя «не таким». Заканчивая упражнение на этой стадии, после создания списка проводится общее обсуждение. Участники могут поделиться своими чувствами и опытом.

Если ведущий ориентирован на более глубокую работу с данной темой, то построение списка удобно организовать несколько иначе. Записывая предложения, ведущий может разделить ответы на 2 колонки: внешние признаки — те, которые человек видит или слышит и истолковывает как интолерантность по отношению к себе, и внутренние, когда он описывает собственное ощущение, собственные реакции.

Первая колонка — это ситуации, в которых оказывается человек. Работа с ней может быть построена по-разному. Например, можно использовать мозговой штурм: предложить участникам дать рекомендации, как себя вести в подобных ситуациях. Можно также использовать приемы драматизации: образовать мини-группы и разыграть сценки, по предложенным ситуациям с продуктивным решением затронутого в сценарии вопроса. Вторая колонка касается личных чувств. Если исходить из постулата, что чувства — самая быстрая диагностика того, как человек относится к окружающим событиям, то тогда второй список говорит, что внешние события недостаточно осознаются или признаются. Здесь мы подходим к

границе между тренингом и психотерапевтической работой. Обсуждая драматизации по признакам из первой колонки, можно спросить, что переживает участник, есть ли это во втором списке. Такой мостик между внешним и внутренним расширяет осознание.

Еще один вариант развития упражнения — обсудить с участниками, как они узнают, что человек ощущает интолерантность по отношению к себе. Собственно говоря, это уже другая работа, но ее удобно построить, опираясь на опыт этого упражнения.

18. «Японский диалог»

Цель: упражнять в общении по непривычным правилам.

Инструкция

У разных народов разные нормы общения. В японском языке, например, нет слова «нет». Если японец не хочет выполнять чью-либо просьбу, он будет говорить о чем угодно, но не даст прямого отказа. Хотите узнать, каково это? Разделитесь по парам. Один в паре — японец, другой — европеец. Европеец просит японца о чем-то очень важном. Задача японца — отказать, не говоря об этом прямо. В завершение европеец должен поблагодарить собеседника. После этого поменяйтесь ролями.

Вопросы для обсуждения:

— Насколько легко вам было играть роль японца? Что вы чувствовали?

— Что вы чувствовали, общаясь с «японцем»?

— Использовали ли вы какие-нибудь стратегии в каждой из ролей?

— «Европейцы», с каким чувством вы благодарили своего партнера?

— «Японцы», что вы услышали в этих словах благодарности?

Комментарии к упражнению

Благодаря игровой форме, упражнение обычно легко принимается участниками группы. Его можно предлагать уже на первых встречах, посвященных формированию навыков межкультурного взаимодействия. Развивая эту работу, можно обратиться к личному опыту участников. Приходилось ли им взаимодействовать с людьми, принадлежащим другим культурам. Как они ощущали себя тогда? Что им помогало достичь успеха?

Как они замечали, что у них с собеседником расходятся представления о том, как можно вести диалог?

19. «Иностранец»

Цель: задуматься о значении знакомых выражений, рассмотреть в новых, необычных ракурсах то, что кажется понятным, привычным и банальным, встав на позицию «наивного слушателя», который плохо представляет, о чем именно ему говорят.

Инструкция:

Давайте представим себя в роли иностранца, который не очень хорошо знает русский язык и поэтому не в состоянии понять иносказательный смысл выражений. Все слова он понимает буквально: услышав «Не вешай нос», представляет себе куда-то повешенный нос, либо подвешенного за нос человека и думает, что это средневековый способ казни. Предложите как можно больше вариантов, что он может подумать, услышав такие фразы:

- Себе на уме.
- Комар носа не подточит.
- Метать бисер перед свиньями.
- Сам черт не брат.
- Прошел огонь, воду и медные трубы.
- Не подмажешь — не поедешь.
- У семи нянек дитя без глазу.
- Яйца курицу не учат.
- Зимой снега не выпросишь.
- Дом был полной чашей.

На воре и шапка горит.

Вопросы для обсуждения:

— Насколько легко вам было находить значения идиоматических выражений?

— Было ли что-то неожиданным для вас, когда вы выполняли это упражнение?

— Бывали ли у вас случаи, когда отказ от «заранее известного» понимания какой-либо ситуации помог увидеть ее в новом ракурсе?

— Чем полезно было для вас это упражнение?

Комментарии к упражнению

Это упражнение обычно проходит весело, часто версии участников вызывают смех. Именно эта легкость позволяет проводить упражнение уже на первых встречах, посвященных формированию навыков межкультурного взаимодействия. В то же время упражнение помогает достичь децентрации во взгляде на ситуацию, почувствовать, что собеседник может иначе воспринимать высказывание, чем полагает говорящий. Ведущий может обратить внимание участников (а еще лучше, если они придут к этому в обсуждении) на то, как своеобразно можно воспринимать понятные и привычные выражения, мысленно встав на позицию человека, не знающего заранее их смысла. Кроме того, отказ от «заранее известного» понимания какой-либо ситуации помогает увидеть ее в новом ракурсе.

РАЗДЕЛ III

УПРАЖНЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

В разделе представлены упражнения, которые могут быть использованы в ходе освоения дисциплины «Этика делового общения». Упражнения, инструкции к ним и методика проведения взяты из работ Е.Н. Скаженик «Практикум по деловому общению» и М.Г. Подопригора «Деловая этика».

Основной целью курса «Этика делового общения» является формирование необходимых компетенций в деловом общении, культуре организации и в межличностных коммуникациях в современных условиях.

В число основных задач входит:

1. освоение студентами необходимых знаний в области предмета, основных понятий, подходов и концепций дисциплины;
2. овладение умениями и навыками применять полученные знания

- в сфере делового общения;
- в процессе формирования и функционирования корпоративной культуры;
- в сфере организации эффективных межличностных коммуникаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия и термины, составляющие категориальный аппарат дисциплины;
- сущность морали и нравственные основы поведения в деловом общении;
- правила делового этикета, принятые в современном деловом сообществе, их ценность и назначение;
- основы деловых коммуникаций в социально-культурной сфере.

Уметь:

- ориентироваться в различных ситуациях этики делового общения;
- видеть гуманистический смысл этики делового общения как основы нравственной регуляции делового поведения и общения;
- четко формулировать основные нравственные качества личности делового человека;
- использовать технологии этики и этикета деловых отношений в практике делового общения;
- учитывать культурные особенности потребителей и партнеров при разработке социокультурных проектов;
- вести профессиональную деятельность в межкультурной среде и обеспечивать межкультурный диалог в обществе с учетом профессиональных задач.

Владеть:

- понятийным аппаратом дисциплины;
- познавательными подходами и методами изучения деловых коммуникаций;
- приемами и методами формирования системы делового межличностного общения.

Упражнения и инструкции

1. «Управляйте эмоциями»

Цель: научиться управлять эмоциями.

Инструкция:

Попробуйте позитивно интерпретировать самые мрачные чувства. Назовите пять других негативных эмоций, свойственных вам или вашим партнерам, и дайте им позитивные интерпретации.

<i>Страх</i>	Вы предвидите то, к чему нужно подготовиться
<i>Неадекватность</i>	
<i>Дискомфорт</i>	
<i>Перегрузка</i>	
<i>Обида</i>	
<i>Разочарование</i>	
<i>Ущерб</i>	
<i>Вина</i>	
<i>Одиночество</i>	
<i>Ваши варианты</i>	

2. «Искусство красноречия»

Цель: научиться связано и логично излагать любую информацию.

Инструкция:

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

1. Китайское искусство фэн-шуй.
2. Бабочка-махаон.
3. Протезирование зубов.
4. Модный галстук стоимостью 200 долларов.
5. Беловежская пуца.
6. Проблема разоружения.
7. Архитектура Индии.
8. Обучение в театральном институте.
9. Реклама на телевидении.
10. Устаревшее оборудование в текстильной промышленности.
11. Старение населения Европы.
12. Военная реформа.
13. Красивая женщина.
14. Индийский трактат о любви.

3. «Умение убеждать»

Цель: научиться правильному использованию невербальных средств и техник убеждения при публичном выступлении

Инструкция

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – уложившись в пять минут, использовать известные вам невербальные средства и техники убеждения, дополнить информацию и подать ваше сообщение так, чтобы:

а) оно звучало нейтрально, например, как научное сообщение на конференции;

б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить;

в) подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как реклама частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.

Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умию общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.

Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

4.«Оценка деловых и личностных качеств руководителя»

Цель: научиться оценивать деловые личностные качества окружающих.

Инструкция:

Участникам предлагается следующая ситуация – в организации появилась вакантная должность руководителя одного из отделов, на которую претендует несколько человек. Из состава участников выбираются 3-4 человека – претенденты на должность начальника одного из отделов организации (например, начальника отдела кадров). Выбирается экспертная комиссия из 5-6 человек, которая строит социограммы по каждому претенденту на основе листа оценки деловых и личностных качеств (в таблице приведен пример такого листа оценки). Сравнение результатов построения социограмм позволяет выбрать одного из претендентов на должность начальника отдела кадров.

Лист оценки деловых и личностных качеств

№ п/п	Оцениваемые качества	Баллы					
		П	И	Ф	Г	Х	З
1	Принципиальность	4	5	5	4	5	5
2	Чувство долга	5	5	5	5	5	5
3	Принципиальный подход к делу	5	5	4	5	5	5
4	Предприимчивость	4	4	4	4	5	5
5	Воля	4	5	4	5	5	5
6	Настойчивость	4	4	4	4	4	4
7	Способность доводить дело до конца	5	5	5	5	5	5
8	Требовательность к себе	5	5	5	5	5	5
9	Требовательность к подчиненным	5	5	5	5	5	5
10	Чувство ответственности	4	4	5	4	4	4
11	Производительность труда	5	5	5	5	5	5
12	Качество труда	4	5	5	5	4	4
13	Решительность	4	5	4	4	5	4

14	Энергичность	5	5	4	5	5	5
15	Трудолюбие	5	4	5	5	4	5
16	Способность создать сплоченный коллектив	5	4	5	5	4	4
17	Добросовестность	5	5	5	5	5	5
18	Дисциплинированность	4	5	5	5	5	5
19	Способность поддерживать высокую дисциплину в коллективе	5	5	5	5	5	5
20	Самостоятельность в принятии решения	5	4	5	5	5	5
21	Забота о людях	5	5	5	5	4	4
22	Инициатива	5	5	5	5	5	5
23	Новаторство	5	4	5	4	4	4
24	Опыт работы	4	5	5	5	5	5
25	Знания в области техники и технологии	5	5	5	5	5	5
26	Знания в области экономики	3	4	4	4	4	4
27	Знания в области организации и управления	4	4	5	4	4	4
28	Знания в области психологии	4	5	5	4	3	4
29	Знания в области социологии	4	4	5	4	3	4
30	Знания в области педагогики	4	4	4	5	3	3
31	Конкретные знания в области выполняемой работы	5	5	5	5	5	5
32	Общее образование	5	5	5	5	5	5
33	Культурный уровень	5	5	5	5	5	5
34	Отношение к повышению своей деловой квалификации	5	5	5	5	4	5
35	Отношение к повышению	5	4	4	5	4	4

	квалификации подчиненных						
36	Здоровье	5	5	5	5	5	5
37	Работоспособность	5	5	5	5	5	5
38	Чувство собственного достоинства	4	5	5	5	5	5
39	Справедливость	4	4	5	5	4	4
40	Честность	5	4	5	5	4	4
41	Самообладание и выдержка	5	5	5	4	5	5
42	Способность находить выход из затруднительных положений	5	5	5	5	5	5
43	Коммуникабельность	5	5	5	5	4	5
44	Моральная устойчивость	5	5	5	5	5	5
45	Скромность	4	4	4	4	4	4
46	Чувство юмора	5	5	5	5	5	5
47	Авторитет как специалиста	5	5	5	5	5	5
48	Авторитет как руководителя	5	5	5	5	5	5
49	Авторитет как воспитателя	5	5	4	5	4	4
50	Авторитет как человека	5	5	4	5	4	4

Условные обозначения:

- П – президент
- И – генеральный исполнительный директор
- ф – финансовый директор
- Т – начальник отдела
- Х – художник
- З – звукооператор

5. «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;

- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Инструкция

Участники делятся на четыре группы, каждая из которых имеет свою задачу

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

6. «Критика»

Цель: ознакомится с основными правилами критики и научится конструктивному восприятию критических замечаний

Инструкция:

На предварительном этапе участники разбора ситуации совместно с преподавателем формулируют основные правила критики. На последующем этапе участники анализируют представленный выше вариант деловой беседы и выделяют те моменты диалога, в которых руководитель отдела нарушает правила критики. По каждому из выделенных моментов участники

устанавливают, в чем именно проявилось нарушение и каковы должны быть действия руководителя в конкретной ситуации. На завершающем этапе разбора ситуации участники должны установить такую последовательность применения правил критики, которая наилучшим образом помогает конструктивному восприятию критических замечаний. При этом участники должны ответить на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.

Описание ситуации

Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным.

Действующие лица: г-н А – начальник отдела; г-н В – заместитель начальника отдела; г-н С – молодой сотрудник отдела.

Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»

Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»

Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».

Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»

Г-н А: «Все, разговор окончен».

Постановка задачи

На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участникам игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель. После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.

7. «Этика и стиль руководства»

Цель: определение подходящего стиля и этики руководства.

Инструкция:

Принято считать, что, прежде всего, менеджер обязан задать себе вопрос, что именно он хотел бы поручить своим со-

трудникам. Далее он должен определить, каков уровень зрелости сотрудников в отношении выполнения данной задачи. Предлагаем четыре варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю Светлане. Участникам предстоит определить соответствие предложенных вариантов определенному стилю руководства и выбрать для себя оптимальный.

Варианты действия руководителя:

I. Светлана, я продиктую вам письмо, которое сегодня необходимо отправить. "Уважаемые господа, запятая... В продолжение нашей беседы...".

Здесь подробно, в деталях разъясняется, в чем заключается задача и как ее следует выполнять. Кроме того, перед отправкой письма осуществляется контроль, все ли сделано согласно распоряжению.

II. Светлана, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не могла бы составить конспект письма, чтобы в три часа мы смогли его вместе просмотреть.

При такой манере руководства разъясняется, что следует сделать, предоставляется возможность сотрудникам самим выработать предложение и, при необходимости, вносятся коррективы. В этом случае перед отправкой письма осуществляется контроль.

III. Светлана, необходимо сегодня же отправить письмо клиенту, которого я посетил утром, с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом? Если у тебя есть вопросы, я готов выслушать.

В этом случае дается распоряжение (что требуется), и лишь потом следуют разъяснения, как его выполнить, в том случае, если сотрудник сам об этом попросит (например: вы сами подпишете письмо или это сделаю я?). Осуществлять ли контроль до отправки письма, зависит от того, попросит ли об этом сотрудник.

IV. Светлана, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом?

Данную манеру руководства называют "делегирование": дается распоряжение о том, что требуется, а выполнение предоставляется самому сотруднику. Контроль, как правило, имеет место уже после того, как письмо отправлено.

8. «Имидж делового человека»

Цель: выявить основные элементы имиджа делового человека и проанализировать собственный имидж.

Инструкция:

Попытайтесь охарактеризовать имидж любого известного человека (политика, шоумена и т.д.) с точки зрения:

а) внешней составляющей имиджа (внешность, манеры, походка, речь, жесты, голос, мимика, одежда, прическа, т.е. степень владения базовыми этикетными формами и соблюдение определенного дресс-кода в общем виде);

б) внутренней составляющей имиджа (интеллект, способ мышления, профессионализм, цели и средства, эрудиция, идеи, интересы);

в) процессуальной составляющей имиджа (темперамент, формы общения, энергичность, эмоциональность);

г) ядра имиджа (легенда, позиции, установки).

Проанализируйте собственный имидж делового человека по вышеприведенной схеме. В конце работы сделайте вывод о соответствии собственного имиджа Вашему представлению об идеальном имидже делового человека (в соответствии с вашей сферой деятельности).

9. «Учебник жизни Дейла Карнеги»

Цель: определить основные правила делового общения.

Инструкция: Дейл Карнеги выделяет 9 правил, соблюдая которые человек может воздействовать на людей, не оскорбляя их ни не вызывая у них чувства обиды. Проанализируйте эти правила. Приведите пример ситуаций, демонстрирующих поведение в соответствии с данными правилами и с их нарушениями. Разыграйте их в группе.

1. Перед тем, как сделать человеку замечание, похвалите его и искренне признайте его достоинства.

2. Указывайте на ошибки других людей не прямо, а косвенно.

3. Перед тем, как критиковать человека, поговорите о собственных ошибках.

4. Вместо прямого приказания, задавайте человеку вопросы.

5. Всегда давайте людям возможность спасти свой престиж.

6. Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу.

7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.

8. Прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.

9. Добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете. Для этого надо говорить человеку о том, что хочет он, и научить его, как ему получить желаемое.

10. «Комплименты»

Цель: научиться использовать и принимать комплементы при деловом взаимодействии.

Инструкции:

Участникам предлагается несколько заданий, которые выполняются в соответствии со следующими правилами:

– встраивайте слова-комплименты в общую фразу;

– не делайте пауз; - конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;

– желательно встраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Задание 1.

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент. Начинает любой из членов группы, который

готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет. При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя*, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны». Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «*Имя*. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова. Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

12. «Деловое совещание»

Цель: научиться организации и проведению деловых совещаний.

Инструкции

На одном из занятия выбирается организатор совещания и участники, в соответствии с предложенными ролями. Само упражнение проводится на следующем занятии, чтобы у организатора и участников было время ознакомиться с правилами проведения совещаний, методами контроля дискуссии, роля участников, а также ответить на предварительные вопросы

Правила организации пространственной среды:

Рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации. Но необходимо позаботиться о совместимости персонала. Установлено, что при прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие друг против друга, и реже – те, которые сидят рядом. Не привлекая внимания к этому, надо посадить участников так, чтобы не оказались напротив друг друга те, кто может сорваться и помешать совещанию.

Методы контроля дискуссии:

а) для сохранения единства участников совещания:

- не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов;
- не высказывать первым свою точку зрения;
- поддерживать новых работников, молодых специалистов и не позволять нападать на них;

б) для активизации участников совещания:

- иметь оптимальную стратегию принятия решения;
- создать условия для творческой работы;
- не использовать самому и не позволять другим оперировать деструктивной критикой и критиканством;
- не давать участникам совещания возможности выключаться из работы;
- не оставлять без внимания даже самые незначительные предложения;

в) для активизации обсуждения предложений:

- задавать вопросы;
- высказывать одобрение тем участникам совещания, кто вносит конструктивные предложения;
- побуждать возникновение альтернативных точек зрения;
- не допускать резких выпадов в чей-либо адрес;
- чем выше «температура» дискуссии, тем хладнокровнее должен вести себя ее организатор;
- оказывайте всестороннюю поддержку новым прогрессивным идеям;
- будьте готовы к отрицательному исходу коллективного обсуждения;
- не подавляйте мнение меньшинства, возможно, оно и есть перспективное.

Вопросы организатору

1. Требуется ли вообще проводить совещание?
2. Какая есть возможность заменить совещание?
3. Должен ли я лично принимать в нем участие?
4. Возможно ли сведение моего участия до минимума?
5. Что сделать, чтобы сократить число участников до минимума?
6. Удобно ли выбрано время?
7. Закрывается ли для посторонних помещение?
8. Имеются ли все необходимые для проведения совещания материалы?
9. Каковы цели отдельных пунктов повестки дня?
10. Как лучше рассадить участников совещания и какие приемы создания творческой атмосферы использовать?

Роли участников совещания

«Говорящие начистоту» – Это люди, которые всегда честно высказывают свое мнение. Они не хитрят, у них нет задних мыслей. Это ценные участники любого совещания. Но их необходимо защищать, так как они могут не столько положить конец спорам, сколько породить новые.

«Мученики» хорошо разряжают обстановку и быстро берут на себя ответственность, когда что-то пошло не так. Опасность в том, что они берут на себя вину чересчур быстро, возможно прежде, чем вы сумеете докопаться, кто и что стоит у истоков случившегося.

«Каменные лица» держат свои мысли при себе. Вам постоянно приходится гадать, какую игру эти люди ведут и на чьей они стороне.

«Заводилы» усвоили поразительную силу слов: «Вы правы. Я никогда не думал об этом». Это хорошие участники совещания.

«Ораторы». Проникновение в суть вещей подменяется у них эмоциями и красноречием. Создается впечатление, что они из кожи вон лезут, чтобы убедить в первую очередь самих себя, а не вас. Обращайтесь с ними осторожно – или лучше не обращайтесь на них внимания.

«Адвокаты дьявола». Для них все спорно. Хорошо то, что они часто докапываются до правды. Плохо то, что они отнимают чересчур много времени и наносят слишком много ран. На совещание следует приглашать не более одного из них.

«Разрушители». Слова не могут произнести, чтобы не погубить чью-то идею, чей-то проект или чье-то самолюбие.

«Государственные мужи» продвигают себя или заставляют двигаться вперед совещание за счет умелого обращения с людьми. Теоретически к такому типу участников должен относиться руководитель совещания.

После окончания совещания необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Был ли подобран правильно состав участников делового совещания?

2. Правильно ли участники совещания расположились в пространстве относительно друг друга?

3. Были ли заинтересованы участники в предмете обсуждения?

4. Возникали ли по ходу совещания спонтанные, плохо управляемые стратегии решения проблем?

5. Возникли ли у участников совещания противоречия между индивидуальными и групповыми целями?

6. Была ли дискуссия конструктивной или она шла хаотично, беспредметно, некорректно?

7. Возникали ли между участниками совещания противоречия, конфликты, если да, то что послужило поводом, причиной?

8. Время было потрачено на поиск причин и виновных или на поиск конструктивных решений?

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: [учеб. для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2013. – 503 с.
2. Анцупов А. Конфликтология. Схемы и комментарии [учеб. пособ.] – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.
3. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособ. – М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 255 с.
4. Василенко С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. – М.: Дашков и К, 2010. – 132 с.
5. Введенская Л.А. Культура речи: учеб. пособ. – Ростов н/Д: Феникс, 2011 – 379 с.
6. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов – М.: Юнити, 2008. – 429, [2] с.
7. Иванова Т.Ю. Теория организации: учеб. для вузов. – М.: КноРус, 2012. – 427 с.
8. Игнатъева Е.С. Международный бизнес-этикет. – М.: Вече, 2009. – 318, [2] с.
9. Игнатъева, Е. С. Международный бизнес-этикет / Е. С. Игнатъева. - М. : Вече, 2009. - 318, [2] с.
10. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М.: Либроком, 2012. – 299 с.
11. Крысько В.Г. Этническая психология: учеб. пособ. для вузов. –М.: Академия, 2004. – 313 с.
12. Крысько В.Г. Этническая психология: учеб. для бакалавров. –М.: Юрайт, 2014. – 313 с.
13. Культурология : для бакалавров и специалистов: учеб. для вузов / Г.В. Драч, О.М. Штомпель, Л.А. Штомпель [и др.]. – СПб.: Питер, 2011. – 384 с.
14. Культурология : для бакалавров и специалистов : учеб. для вузов / Г. В. Драч, О. М. Штомпель, Л. А. Штомпель [и др.]. – СПб. : Питер, 2013. –358 с.
15. Культурология [Электронный ресурс]: учеб. для вузов по

- дисциплине "Культурология" / В.М. Дианова, С.Н. Иконникова, М.С. Каган [и др.] ; под ред.: Ю.Н. Солонина, М. С. Кагана. – М. : Юрайт, 2010. – Режим доступа: <http://elibrary.udsu.ru/xmlui/handle/123456789/6175>.
16. Лейбман И.Я., Корнилова М.В. Межкультурный тренинг: общая характеристика и примеры упражнений // Технологии психологического сопровождения интеграции мигрантов в образовательной среде [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://PsyJournals.ru>
 17. Макаров А.М. Корпоративное управление: учеб. пособие. – Ижевск : Изд-во ИЭиУ УдГУ, 2012. – 284 с.
 18. Макеев В. А. Психология делового общения. – М.: ЛИБРОКОМ, 2011. – 269 с.
 19. Моница Г.Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). СПб.: Речь, 2007. 224 с.
 20. Петрушин С.В. Большая контактная группа. СПб.: Речь, 2010.
 21. Петрушин С.В. Психологические основы групповой работы большой контактной группы студентов как субъекта учебно-воспитательного процесса вуза: автореф. дис. ... д. психол. н. Нижний Новгород, 2011. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://dlib.rsl.ru>
 22. Петрушин С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе: Методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек. М: Акад. проект, 2004. + [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://petrushin.ru>
 23. Психология общения: энцикл. слов. / под общ. ред. А.А. Бодалева. – М.: Когито-Центр, 2011. – 598 с.
 24. Самыгин С.И. Деловое общение: учеб. пособ. Для вузов. – М.: КноРус, 2010. – 436 с.
 25. Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учеб. для вузов. — М. : Аспект Пресс, 2009. – 367, [1] с.