**Ситуационная задача№1**

Ниже приведены три варианта телефонных переговоров. Укажите, какие правила в них нарушены, какие ошибки допущены? Предложите исправленный вариант каждого разговора.

***Инициатор разговора Абонент***

Вариант 1.

-Алло! Это химчистка? - Да.

-Мне заведующего! - Его нет. А кто спрашивает?

- Это неважно. Я перезвоню.

Вариант 2.

-Алло! Здравствуйте! - Здравствуйте!

- Можно Иру? - Ее нет. А кто спрашивает?

- Ее подруга Галя. – Я передам (кладет трубку)

Вариант 3.

- Алло! Вас беспокоят из учебной части.

Попросите Игнатьева. - Игнатьев слушает.

- На Ваше имя пришло письмо. – От кого?

- Письмо из редакции. Вам передать или

Вы сами зайдете? - Зайду завтра (кладет трубку)

**Ситуационная задача: №2**

Перед вами список некоторых образцов проявления мимики и демонстрации поз, жестов, которые используют в общении.

*Выражение лица:*

1. Постоянная веселая улыбка на лице.

2. Нахмуренные брови.

3. Взгляд сверху вниз.

4. Взгляд «глаза в глаза».

5. Взгляд в сторону.

6. «Бегающий» взгляд.

7. Пристальный взгляд в лицо собеседника.

8. Пристальное разглядывание деталей одежды собеседника.

*Позы, сидя на стуле или в кресле:*

1. Легкий наклон корпуса вперед или по направлению к собеседнику.

2. Поза «нога на ногу».

3. Корпус откинут назад, тело полностью расслаблено.

4. Корпус откинут назад, руки за головой.

5. Застывшая, неподвижная поза.

*Жесты:*

1. Руки скрещены на груди.

2. Руки расположены за спиной.

3. Жест «пирамида».

4. Жест «рука к лицу» (рука закрывает часть лица).

5. Консультант держит перед собой предмет двумя руками.

6. Неоднократное использование жеста «указующий перст».

*Другие примеры невербального поведения:*

1. постоянно поглядывает на часы.

2. постоянно вздыхает.

3. постукивает пальцем или ладонью по колену.

Добавьте несколько своих примеров невербального общения.

А теперь оцените все примеры невербального поведения с точки зрения целесообразности их использования в деловом общении по следующим критериям:

«+» – жесты, позы и мимика, способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«-» – жесты, позы и мимика, не способствующие созданию доброжелательной атмосферы;

«н» – нейтральные жесты, позы, мимика.