

Муниципальное образовательное учреждение
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 36
Дзержинского района г.Волгограда



Утверждаю:

Директор МОУ СОШ № 36

В.В.Беликов В.В.Беликов

« 25 » августа 2014 г.

Программа

Элективный курс «Секреты делового общения»

Курс рассчитан на 8 часов для учащихся 9-х классов

Составитель:

педагог-психолог школы № 36

Зайцева И.А.

Волгоград, 2014 г.

Пояснительная записка

Потребность в совместной деятельности приводит к необходимости в общении. Владение основами культуры общения позволяет человеку быстрее адаптироваться в новых условиях, в новом коллективе, а владение основами делового общения особенно актуально в предпринимательской деятельности, в деловом партнёрстве. Умение бесконфликтно и эффективно общаться с партнёрами, действовать в соответствии с принятыми нормами делового общения, грамотно работать с письменной документацией немаловажно для профессионального роста специалиста. Для рыночных отношений, демократических условий конфликт стал естественным состоянием. Проблема состоит не в игнорировании, сглаживании конфликтов, тем более подавлении конфликтов насильственным путём, но в признании их существования, поиске эффективных методов разрешения конфликтов и признания различия интересов конфликтующих субъектов, в достижении взаимоприемлимых решений проблем. призвана помочь в обучении учащихся методам бесконфликтного общения. Как бы хорошо не был воспитан и обучен ребёнок, к какому бы социальному статусу не принадлежал, ему не удастся избежать конфликтов в жизни. Но этому можно и нужно научить.

Одной из форм обучения секретам делового общения служит профильный курс «Секреты делового общения». Элективная дисциплина «Секреты делового общения», рекомендована для изучения учащимися 9-го класса. Курс рассчитан на 8 учебных часов.

Цель курса: обучение учащихся основам конструктивного делового общения и поиска оптимальных путей разрешения конфликтных ситуаций.

Цель осуществляется посредством выполнения **следующих задач:**

- Познакомить учащихся с принятыми нормами делового общения;
- Познакомить учащихся с правилами эффективного общения;
- Познакомить учащихся с невербальными средствами этикетного общения;
- Способствовать формированию у учащихся умений бесконфликтного общения.

Курс содержит как теоретическую часть, так и практическую, в ходе которой учащимися отрабатываются навыки бесконфликтного общения, умения контролировать своё эмоциональное состояние, способы эмоциональной защиты в конфликтных ситуациях. Кроме этого, в программу курса включены диагностические методики, направленные на изучение личности учащихся, их умения общаться и выбирать правильную тактику поведения в конфликте.

Методическая направленность занятий на диалогическую технологию позволяет обеспечить коммуникативную и культурологическую подготовку старшеклассников к эффективному, бесконфликтному, грамотному деловому общению в микро- и макросреде организации.

Контроль проводится для определения степени достижения и обучения, уровня сформированности знаний, умений и навыков, а также выявления уровня развития учащихся с целью корректировки методики обучения. Для проведения мониторинга используются различные формы диагностики: анкетирование учащихся, проверка уровня знаний, умения и навыков по системе тестирования, оценка работы в малых группах, контроль анализа конкретных ситуаций, беседа, дискуссия, деловая игра. Система оценки предлагается накопительная, можно применять защиту рефератов. Итоговый контроль проводится по окончании занятий в форме защиты творческого проекта. Все формы контроля направлены на оптимизацию учебного процесса и оказание учащимися содействия в самоопределении.

Основными критериями оценки эффективности курса будет являться его посещаемость, результативность, заинтересованность в нём учащихся.

Результатом обучения можно считать формирование у учащихся таких качеств личности как:

- Уверенность в своих возможностях, адекватная самооценка;
- Толерантность, эмоциональная устойчивость, эмпатия, доброжелательное отношение к многообразию жизни;
- Умение решать проблемы, выбирая и используя различные конструктивные способы их решения.

На основе полученных знаний учащиеся должны уметь:

- Бесконфликтно и эффективно общаться с партнёрами ;
- Действовать в соответствии с нормами делового общения;
- Определять своё отношение к тем действиям, которые характерны для профессий типа «человек – человек».

Материал программы распределён во времени с учётом его достаточности для качественного изучения основных положений и получения запланированных результатов.

Тематический план

№ п/п	Темы	Количество учебных часов	
		Тема	Дата проведения
1.	Введение. Общение – это мы.	1	
2.	Помощники и враги общения.	1	
3.	Средства этикетного общения (невербальные)	1	
4.	Служебный этикет. Способы выражения побуждения к действию. Просьба. Приказ. Требование.	1	
5.	Деловые беседы и переговоры.	1	
6.	Письменные документы.	1	
7.	Типы конфликтов. Основные причины конфликтов.	1	
8.	Основные межличностные стили разрешения конфликтов (итоговое занятие).	1	
	Всего:	8 час.	

Содержание курса

Занятие № 1.

Тема: «Общение – это мы».

Цель. Познакомить с понятием «общение», показать его значение в жизни человека.

Содержание занятия.

1. Приветствие.

2. Вступительное слово учителя.

- Изменения, происходящие сегодня в обществе, ведут к серьёзным качественным и структурным его изменениям. Они сопровождаются разрушением старых социальных структур и созданием новых. Для рыночных отношений, демократических условий конфликт стал естественным состоянием. Для полноценной жизни каждого подростка нужна не только личная сила, нужно нормальное общение, друзья и многое другое. Почему грубость, неуважение, неспособность найти общий язык со взрослыми, а зачастую и со сверстниками, так распространены в подростковой среде? Сегодня мы приступаем к изучению нового курса «Секреты делового общения», который поможет нам раскрыть тайны общения со сверстниками и этим странным взрослым миром», научимся понимать себя и другого, узнаем тонкости ведения беседы, спора и многое другое.

3. Беседа о роли общения в жизни человека.

- Представьте, что вы находитесь на необитаемом острове в совершенном одиночестве.

- Первая ваша реакция на то, что вы одни и вам не придёт помощь со стороны?

- Как долго вы смогли бы находиться без общения?

- Для чего вам нужно общение?

- Что такое общение?

4. Лекция.

После анализа ответов учащихся учитель переходит к блоку теоретическому, в ходе которого даёт определения понятия «общение», знакомит с видами и формами общения, функциями общения и его типами.

5. Психологический практикум.

1) Самодиагностика.

Общительным и приятным человеком может стать каждый, и для этого совершенно не обязательно иметь какие-то особые «гены общительности», талант. Надо просто работать над собой, постигать сложное искусство человеческого общения. Но для этого надо знать, над чем работать. Поэтому выполним тест «Какой я в общении?». (Приложение №1)

2) Упражнение «Сезам, откройся».

Все играют роль ворот, один просит их открыться, т.е. старается расположить их к себе. (Обратить внимание на этикетные формы обращения как условие вежливого общения.)

6. Рефлексия.

Общение – важная составляющая жизнедеятельности человека. Если бы не было общения, мы не стали бы такими, кто мы есть. Только в общении с другими людьми происходит развитие личности.

Занятие № 2.

Тема: «Помощники и враги общения».

Цель. Выявление коммуникативных барьеров, знакомство с правилами их преодоления.

Содержание занятия.

1. Приветствие.

2. Вступительное слово ведущего.

- Основная цель общения – обмен информацией, выработка единой точки зрения между обучающимися, установление согласия по поводу различных ситуаций или проблем. Однако мы не всегда достигаем этой цели. Почему?

- Что влияет на понимание сообщения, поступающего от вас к собеседнику?

- Что мешает вам в общении?
(Ответы учащихся фиксируются)

3. Лекция.

-Сегодня на занятии мы и познакомимся с вами с затруднениями, барьерами, которые могут возникнуть на пути передачи информации. Зная их, мы сможем избежать их при построении общения.

-Итак, коммуникативные барьеры бывают:

- негативная установка на людей (беспричинное раздражение);
- отрицательное мнение других (кто-то сообщил негативную информацию о человеке, с которым вам предстоит общаться);
- суперскромность (боязнь контакта с человеком)
- ожидание непонимания;
- неверный стереотип;
- разница в возрасте.

Это лишь некоторые психологические барьеры, которые возникают в процессе общения людей. В действительности их гораздо больше – столько же, сколько людей. Что следует сделать для преодоления перечисленных и названных вами психологических барьеров? Остановиться и проанализировать. Выяснив то, что мешает общению, работать на собой для устранения нежелательных качеств.

4. Психологический практикум.

1) Упражнение «Техника интонирования»

Ведущий даёт различные фразы и ставит задачу произнести их с различными оттенками в зависимости от ситуации. Затем учащиеся по-разному должны прочитать часть любого текста. Необходимо найти не только нужные интонации, но и пластику мимики – пантомимического интонирования, правильное положение тела и т.д.

2) Упражнение «В плену ассоциаций»

Участники сидят в кругу. Ведущий произносит два случайных слова. Один из участников вслух описывает образ, соединяющий второе слово с первым. Затем создавший образ ученик предлагает свое слово следующему соседу слева. Тот связывает это третье слово со вторым ведущего, а свое собственное слово – уже четвёртое в этой цепочке – передаёт в качестве задания своему соседу.

4. Рефлексия.

Приобщение человека к коммуникационной культуре делает его приятным в общении.

Занятие № 3.

Тема: Средства этикетного общения (невербальные)

Цель. Показать роль невербальных средств в общении, способствовать формированию навыков невербального общения.

Содержание занятия.

1. Приветствие.

2. Работа по иллюстрациям.

Участники разбиваются на группы по 3-4 человека. Им вручают иллюстрации с изображением людей.

- Что вы можете сказать об этих людях? Опишите ситуацию, в которой они находятся?

- Почему вы так решили?

- Оказывается, можно, даже не разговаривая с человеком, только увидев его, сказать, в каком состоянии он находится, что чувствует, что может сделать в следующую минуту. И эту информацию нам даёт выражение лица, положение рук, тела, т.е. мимика, жесты, поза, взгляд и т.д.

3. Лекция.

Учёные, говоря о происхождении человека, обязательно отмечают возникновение речи как средства абстрактного, символического, второсигнального общения. Но до этого периода люди также каким-то образом общались и понимали друг друга. Посмотрите на животных. Ведь они прекрасно понимают друг друга при помощи звуков, поз телодвижений и т. д. Язык жестов можно считать международным, т. к. он понятен и общедоступен. Психологи установили, что в процессе общения в акте коммуникации 7% занимают слова, 38% звуки и интонация, 55% невербальные, т.е. бессловесные знаки. В этом «немом» языке очень много средств:

- Визуальные (движения рук, головы, ног, туловища, походка, выражение лица, глаз, кожные реакции, одежда, причёска, украшения и т.д.);
- Акустические (громкость, тембр, ритм, высота звука, речевые паузы, смех, плач, вздохи и т. д.);
- Тактильные (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи и т.д.);
- Ольфакторные (запахи);

Признанный знаток человеческого общения Аллан Пиз считает, что многие жесты имеют врождённую природу, т.к. они используются также глухими и немыми.

Особенность невербального поведения в том, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности их подделать позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному, «словесному» общению.

4. Психологический практикум.

1) Упражнение «Направление взгляда»

Один из участников выходит за дверь. Ему даётся задание: в момент, когдаходишь, обратить внимание, куда будут обращены взгляды, направленные на тебя?

- Встречаясь, люди всегда смотрят в глаза друг другу. Глаза, как зеркало, отражают душу человека. Вся гамма тончайших чувств передаётся именно глазами. У Л. Толстого имеется 85 различных описаний взгляда.

2) Упражнение «Описание взгляда»

Подберите слова (прилагательные, сравнительные обороты), описывающие взгляд.

3) Игра «Стражники и пленники»

«Пленники» сидят на стульях в кругу, за каждым из них стоит «Стражник». Задача пленников с помощью невербальных средств «договориться» о побеге (поменяться местами) так, чтобы «стражники не догадались. Задача «стражников» не допустить побега.

4) Упражнение «Пантомима»

Изобразить одновременно:

- Вы чем-то недовольны;
- Вы услышали хорошую весть;
- Вы огорчены болезнью учителя;
- И т. д.

(Обсуждение. Чем внешне отличаются проявления чувств)

5. Рефлексия.

Мимика, поза, взгляды и жесты – далеко не мелочи в общении. Общение начинается именно с них.

Занятие № 4.

Тема: Служебный этикет. Способы выражения побуждения к действию. Просьба. Приказ. Требование.

Цель. Показать роль слова, его значение в общении, способствовать развитию речи.

Содержание занятия.

1. Приветствие.

Эпиграф к занятию: «Словом можно убить, словом можно спасти» В. Шефнер, поэт.

2. Вступительное слово ведущего.

- Сила слова беспредельна. Французский публицист XIX века Эмиль Жираден говорил: «Удачного слова часто достаточно было, чтобы остановить обратившееся в бегство войско, превратить поражение в победу и спасти страну». Вам из истории, наверное, известно, что великий русский полководец А.В. Суворов, когда в одном из сражений солдаты обратились в бегство, бросился к ним со словами «Заманивай их, братцы, заманивай». Солдатам стало стыдно и смешно, они остановились, повернули назад, в штыковую атаку. Сражение было выиграно.

Слова умеют плакать и смеяться,

Приказывать, молить и заклинать.

И, словно сердце, кровью обливаться,

И равнодушно холодом дышать.

...Призывом стать, и отзывом, и звоном.

Способно слово, изменяя лад.

И проклинают, и клянутся словом,

Напутствуют, и славят, и чернят.

Л. Козловский. Слово.

3. Лекция.

- Иногда считают, что речь скрывает истинное лицо человека. Вместе с тем речь может демонстрировать его, порой вопреки роли говорящего. С детства мы усваиваем не только родной язык, но и язык своего времени, своей социальной группы, семьи и т. д.

В зависимости от того, как мы используем слова, а также от условий в которых протекает общение, выделяют различные виды речи:

- внутренняя;
- внешняя:
- диалог,
- восклицательная речь,
- монолог;
- письменная.

4. Психологический практикум.

1) Самодиагностика. Исследование особенностей вербального общения. (тест «Оцените поведение при разговоре» в обработке Е. И. Рогова)

2) Упражнение «Мысль одна, а слов много»

Упражнение направлено на формирование оперировать словами, точно выразить свои мысли.

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно повторяться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов.

3) Упражнение «Царевна Несмеяна» или «Заколдованный мальчик».

Все по очереди пытаются успокоить царевну Несмеяну или заколдованного мальчика.

Обсуждение. Чьи слова нашли отклик в душе царевны Несмеяны? Почему?

4) «Инсценирование с интонированием».

Проинсценировать ситуации (предлагаются ведущим на выбор), постараться определить чувства и состояние героев, постараться передать их.

5. Рефлексия.

Роль слова в общении велика, ибо «На кого не действует слово, на того не действует и палка» (Сократ).

Занятие № 5

Тема: Деловые беседы и переговоры

Цель. Выявить психологические нюансы восприятия людьми друг друга в общении по телефону, формировать навыки внимательного отношения к собеседнику.

Содержание занятия.

1. Приветствие.

Эпиграф: «Не следует судить о человеке по лицу – оно позволяет лишь строить предположения». Ж. Лабрюейр.

«Различная внешность отражает различные жизненные цели». Л. Толстой.

2. Лекция

Общение по телефону. Разговор по телефону как составная часть делового общения. Отличие прямого визуального общения и общения по телефону. Основные правила общения по телефону. Приветствие. Скорость передачи информации. Тактичность. Окончание разговора. Этикет телефонного разговора, когда звоните вы. Приветствие. Учёт интересов того, кому вы звоните. Длительные переговоры, или «телефонный день». Заключительная формула вежливости. Подпись. Указание на рассылку копий. Отношение с партнёром и оппонентом. Управление общением, психологические барьеры. Торги и многосторонние переговоры.

3. Психологический практикум.

1) Упражнение «Понял - не понял».

Упражнение выполняется в парах. Первый действует с воображаемыми предметами, не рассказывая, что он делает. Партнёр должен определить, чем занят его товарищ, и, сказав «Понял!», должен продолжить действие с того же движения.

2) Упражнение «Я тебя понимаю».

Каждый член группы выбирает себе партнёра и затем в течение 2-3 минут в устной форме описывает его состояние, настроения, чувства, желания в данный момент. Тот, чьё состояние описывает партнёр, должен подтвердить правильность и достоверность предположений или опровергнуть их.

Рефлексия.

Первое впечатление – основа дальнейшего знакомства.

Занятие № 6. Письменные документы.

Цель: познакомить учащихся с особенностями письменной коммуникации

Содержание занятия.

1. Приветствие.

2. Лекция.

Письменные документы. Письменная коммуникация как составная часть имиджа. Письменное изложение мыслей как проявление интеллекта и умения общаться с людьми. Два основных метода передачи информации. Отчёт как средство коммуникации. Основное назначение отчёта – передавать информацию. Разнообразие докладов. Этап подготовки докладов и разделы. Конспект – короткое изложение какой-либо информации. Составление, редактирование конспектов. Анкета как источник информации. Структура и форма анкеты. Составление анкеты. Деловая переписка как составляющая часть делового общения. Виды официальной переписки. Требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила. Знакомство с написанием резюме.. Требования к составлению резюме.

3. Психологический практикум

Упражнение «Мое резюме» Составить собственное резюме. Обсуждение результатов.

4. Рефлексия.

Очень важно уметь себя «подать» правильно.

Занятие № 7

Тема: Типы конфликтов. Основные причины конфликтов

Цель. Ознакомить с понятием «конфликт» и его структурными элементами, диагностика и анализ уровня конфликтности.

Содержание занятия.

1. Приветствие.

2. Вступительная беседа.

- Ребята, вы наверное и сами заметили, что в последнее время ваши отношения друг с другом стали изменяться, и не всегда в лучшую сторону. В жизни мы с вами и дружим, и спорим, и попадаем в конфликтные ситуации. Давайте вместе разберёмся, почему случаются конфликты, как вести себя в конфликтной ситуации. Можно ли конфликтов избежать.

Ведущий обсуждает с ребятами актуальность темы.

- Как часто происходят конфликты в вашей жизни?

- Между кем происходят конфликты?

- Могут ли происходить международные конфликты?

3. Лекция .

В ходе лекции даётся определение понятия «конфликт», происходит знакомство со структурой и элементами конфликта, с его функциями.

4. Психологический практикум. Самооценка уровня конфликтности.

5. Рефлексия.

Конфликт – неэффективное общение!

Занятие № 8.

Тема: Основные межличностные стили разрешения конфликтов

Цель. Анализ рационального и эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, определение ведущей стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Содержание занятия.

1. Приветствие.

2. Аналитическая беседа «Конфликт – это...»

Ведущий задаёт вопросы:

- Какие у вас ассоциации со словом «конфликт»?

- Какие синонимы к данному слову мы можем подобрать?

- Что думает человек о конфликтной ситуации?

- Что чувствует человек о конфликтной ситуации?

По ходу беседы учащиеся заполняют таблицу:

Мои понятия. Мои мысли. Мои чувства. Мои действия.

- Чтобы объективно оценить своё поведение в конфликте, предлагаю вам пройти тест Т. Томаса «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях»

После самодиагностики заполняется последний столбец «Мои действия».

3. Психологический практикум.

С помощью теста мы узнали, как ведёт себя каждый в конфликтной ситуации, а также познакомились с возможными тактиками поведения в конфликте (избегание, уступка, подавление, компромисс, сотрудничество).

Сейчас я предлагаю вам посмотреть сценку «Праздничный пирог» (Приложение 2.)

Ваша задача узнать, какие стратегии поведения кому из героев принадлежат.

Анализ инсценирования.

- Как вы думаете, какая из стратегий наиболее эффективна при разрешении конфликта? (ответы учащихся)

Вывод: в зависимости от ситуации, индивидуальных особенностей участников конфликта могут применяться различные стратегии разрешения конфликта.

4. Рефлексия.

Чтобы создать целостный образ , детям предлагается, пользуясь таблицей, составить и написать фразу: «Конфликт для меня – это...» Каждый выбирает для себя из таблицы определённую ассоциацию, мысль, чувство и выявленную тестом ведущую стратегию поведения.

Дети зачитывают свои фразы, делятся своими выводами, говорят о том, с чем согласны, что открыли нового, что поняли.

«Когда ведёшь разговор или спор, веди его так, как если бы играл в шахматы». Б Грасиан. Главное в споре – уважение личности партнёра

Приложение № 1

Тест «Какой я в общении»

Инструкция. Внимательно прочитайте предложенные вопросы теста и ответьте на них с предельной искренностью и откровенностью. При этом вам следует отвечать «да», «и да и нет», «нет». Выбирайте один из вариантов ответа, особенно не задумывайтесь над каждым вопросом.

Вопросы:

1. Много ли у вас друзей?
2. Всегда ли вы можете поддержать беседу в обществе друзей?
3. Можете ли вы преодолеть замкнутость, стеснение в общении с людьми?
4. Бывает ли вам скучно наедине с собой?
5. Всегда ли вы можете найти тему для разговора при встрече со знакомым?
6. Можете ли вы скрыть свое раздражение при встрече с неприятным вам человеком?
7. Всегда ли вы можете скрыть плохое настроение, не срывая злость на близких?
8. Умеете ли вы сделать первый шаг к примирению после ссоры с другом?
9. Можете ли вы удержаться от резких замечаний при общении с близкими людьми?
10. Способны ли вы идти на компромисс?
11. Умеете ли вы ненавязчиво отстаивать свою точку зрения?
12. Воздерживаетесь ли вы в разговоре от обсуждения знакомых в их отсутствие?
13. Если узнали о чем-то интересном, возникает ли у вас желание рассказать об этом друзьям?

Обработка результатов

За каждый положительный ответ, т. е. «да», поставьте себе 3 очка, за каждый ответ «и да и нет» — 2 очка, за каждый отрицательный ответ «нет» — 1 очко. А теперь

Суммируйте свои очки.

Интерпретация результатов

От 30 до 39 очков. Вы человек общительный, испытывающий большое удовлетворение от контактов с близкими, знакомыми и незнакомыми людьми. Вы интересны в общении, чаще всего вы — «душа общества», друзья и знакомые ценят вас за умение выслушать, понять, дать совет. Но не переоценивайте своих возможностей, иногда вы бываете просто болтливы. Будьте внимательны к собеседникам, следите за их реакцией, старайтесь не стать навязчивым.

От 20 до 29 очков. Вы человек в меру общительный, но в общении испытываете некоторые затруднения. Друзей у вас мало, со знакомыми не всегда можете найти общий язык. Иногда в разговоре бываете несдержанным, неуравновешенным. Следует быть искренним, внимательным, доброжелательным к своим собеседникам. Кроме того, не мешало бы преодолеть некоторую неуверенность в себе.

До 20 очков. Вы человек стеснительный, замкнутый, в кругу знакомых в основном отмалчиваетесь, общению с людьми предпочитаете одиночество. Однако это вовсе не означает, что у вас нет друзей и знакомых. Вполне вероятно, они ценят вас за умение выслушать, понять, простить. Ну а если вам хочется свободно высказать свою точку зрения, спорить на равных, стать интересным собеседником, следует, преодолев свою застенчивость, быть искренним в споре, активно поддерживать беседу. А чтобы высказывания не показались неуместными, вам следует развивать и совершенствовать навыки общения. Кроме того, возможно, вы слишком критически относитесь к себе, к своим знаниям, умениям, способностям.

Приложение № 2

Сценка «Праздничный пирог»

Голос за сценой: «Решила однажды черепаха отпраздновать день рождения. Позвала гостей. Испекла огромный праздничный пирог».

(У стола, на котором расположился муляж пирога, стоит черепаха и любуется. Дверь распахивается, и с радостными возгласами «Поздравляю! С днем рождения! Дорогая подруга! Счастья тебе!» входят гости: лиса, акула, медвежонок, сова. Гости обращают внимание на пирог.)

Черепаха. Удивительный пирог у меня получился!

Гости (хором). Да-а-а!

Черепаха. Вот только не знаю, как его разрезать?

Акула (хватает кухонный нож и становится в начальственную позу). Единственный, кто может взять на себя такую ответственность, — это я!

Лиса (останавливая акулу). Подожди, я бы не отказалась от кусочка побольше, вот этого, с шоколадом!

Акула. Еще чего! Этот мне!

Лиса (хитро). Я думаю, мы с тобой договоримся.

Медвежонок. Я тоже сладкое люблю, мне бы тоже кусочек побольше...

Акула. Побольше? Вообще ничего не получишь!

Медвежонок (грустно опуская голову) А с другой стороны — о здоровье надо заботиться, говорят, сладкое вредно.

Лиса (обращает внимание всех на черепаху). Посмотрите на именинницу — она сейчас этот пирог глазами проглотит!

(Гости смеются.)

Черепаха (обиженно). По-моему, я здесь вообще не нужна... (направляется к выходу).

Сова (останавливает черепаху, обращается к оставшимся гостям). Пойдите, давайте по-честному, по справедливости. Если бы не черепаха, мы бы не собрались, и пирог никому бы из нас не достался! Согласны?

Гости. Согласны!

Сова. Так давайте поделим его поровну!

Перечень рекомендуемой литературы

Для учителя:

1. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. – М.,2005.
2. Алан П. Язык жестов. – М.,1996.
3. Зарецкая И.И., Чернер С.Л. Деловой этикет. – М.,1998.
4. Найн А.Я. Культура делового общения. – Челябинск, 1997.
5. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: ИНФРА-М, 1995.
6. Профессиональное самоопределение и профессиональная карьера молодёжи. М., 1993г.
7. Резапкина Г. В. Я и моя профессия. М., 2004.
8. Орлов Ю. М. Самопознание и самовоспитание характера. М., 1991.

Для учащихся:

1. Крупенин А.Л. Все об этикете – Ростов н/Д.: изд-во «Феникс», 1995.
2. Кузнецов И.Н. Технология делового общения. – М., Ростов н/Д.,2004.
3. Рукавчук Л.Н. Энциклопедия этикета. – Санкт – Петербург., ИКФ «МиМ – Экспресс»,1996.
4. Пиз А. Язык жестов: Увлекательное пособие для деловых людей / Пер. с англ. – Воронеж: НПО МОДЭК, 1992.
5. Пекелис В. Д. Как найти себя. М., 1989.
6. Поляков В., Яновский Ю., Как получить хорошую работу в новой России. М., 1995.
7. Мир человека: Учебное пособие / Под ред. В. А. Лекторского и А. Ф. Малышевского. М., 1993.