



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
**ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**Учебно-методическая документация**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

**ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность:

**44.02.02 Преподавание в начальных классах.**

Квалификация выпускника: учитель начальных классов  
(углубленная подготовка)

Разработчик:  
Шевченко Владимир Михайлович

Методические рекомендации по практическим занятиям приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей профессиональных дисциплин (гуманитарное направление) Гуманитарно-экономического колледжа

Протокол № 5 от «13» 03 2017

Председатель предметной (цикловой) комиссии  (С.Н. Соколова)

## Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	5
Содержание практических занятий.....	8
Практическое занятие № 1.....	8
Практическое занятие № 2.....	14
Информационное обеспечение обучения.....	24
Лист регистрации изменений.....	25

## Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОГСЭ.02 «Психология общения» составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах.
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Примерной программой учебной дисциплины «Психология общения»;
4. Положением о планировании, организации и проведении лабораторных работ и практических занятий студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают 2 практических занятия, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 2 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся *должен уметь*:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате выполнения практических заданий обучающийся *должен знать*:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень усвоения
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Назначение учебной дисциплины «Психология общения»	<b>Содержание учебного материала</b>		1,2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №1.</b> Диагностика самооценки. Анализ результатов. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Предмет общения и основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	6	
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			
<b>Тема 2.1.</b> Общение – основа человеческого Бытия	<b>Содержание учебного материала</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2	1,2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №2.</b> Общение – основа человеческого бытия.	6	
<b>Тема 2.2</b> Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	1,2,3
	<b>Практическое занятие №1:</b> Самодиагностика по теме «Общение». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Закономерности и ошибки каузальной атрибуции в повседневной жизни.	8	

<b>Тема 2.3.</b> Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности	2	1,2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.:</b> Определение и анализ позиции взаимодействия и социальных ролей	8	
<b>Тема 2.4.</b> Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	1,2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 5:</b> Подготовка сообщений по темам: - Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь; - Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей. - Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам (по книге А. Пиз) - Толерантность – основа диалогического общения. - Почему человеку необходимо слышать и слушать?	8	
<b>Тема 2.5.</b> Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание учебного материала</b>		1,2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся №6</b> Подготовка самопрезентации. (публичного выступления) на тему «Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?» Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	6	
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			
<b>Тема 3.1.</b> Конфликт: его сущность и основные характеристики	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	1	1,2,3

	<b>Практическое занятие №2:</b> Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность». Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Анализ сказок, художественных произведений (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	6	
<b>Тема 3.2.</b> Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	<b>Содержание учебного материала</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	1	1,2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся :</b> Алгоритмы способов разрешения конфликтов	6	
<b>Раздел 4. Этические нормы общения</b>			
<b>Тема 4.1.</b> Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание учебного материала</b>		1,2,3
	<b>Самостоятельная работа по теме :</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Разработка этических норм своей профессиональной деятельности Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	8	
<b>Всего</b>		<b>72</b>	

Для характеристики уровня усвоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по Инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности. Решение проблемных задач)

## Содержание практических занятий

### Практическое занятие № 1.

#### Самодиагностика по теме «Общение как восприятие людьми друг друга»

**Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению**

*Объем учебного времени, отведенный на практическое занятие –1 час..*

*Цель практического занятия:*

- самодиагностика;
- совершенствование коммуникативных навыков;
- тренировка наблюдательности;
- развитие эмпатии;

*Вид деятельности:* самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.

*Требования к знаниям, умениям*

*уметь:*

- применять техники и приемы самодиагностики;
- составлять план действий по коррекции;

*знать:*

- понятие социальной перцепции;
- факторы, оказывающие влияние на восприятие;
- психологические механизмы восприятия.

*Необходимое оборудование и материалы:* вербальные, учебно-методический комплекс, учебные пособия.

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.

*Контрольные вопросы:*

1. Дайте определение понятию «социальной перцепции».
2. Назовите не менее трех факторов, особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.
3. Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления.
4. Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:
  - а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
  - б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
  - в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.
5. Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?
6. Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?
7. Как называется механизм познания самого себя?
8. Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

**1. Тест: Интересно ли с тобой общаться?**

**Цель:** определить уровень межличностного общения

**Инструкция:** выберите вариант ответа, наиболее подходящий для вас

**Опросник:**

1. Ты с большим энтузиазмом и увлечением рассказываешь о замечательной вечеринке и вдруг осознаешь, что тебя совсем не слушают. Ты ...
  - а) Больше никогда не заговорю с этим типом!
  - б) Если человек мне безразличен, мне не важна его реакция;
  - в) Я не замечаю равнодушия к своему таланту рассказчика.
  
2. Что тебе больше нравится – слушать или произносить пламенные монологи?
  - а) Когда как
  - б) Говорить! У меня от рождения талант рассказчика!
  - в) Если отличный собеседник, можно и послушать!
  
3. Рядом с тобой в гостях оказывается интересная личность. Легко ли ты найдешь тему для непринужденной беседы?
  - а) Да я слова не скажу;
  - б) Для начала улыбнусь;
  - в) При желании можно раскрутить на разговор кого угодно
  
4. На вечеринке начинают обсуждать новый видеофильм, который тебе пока не удалось посмотреть. Твоя реакция?
  - а) Я с интересом послушаю, что думают о нем мои друзья!
  - б) Это такая тоска, – когда говорят о том, чего я не знаю!
  - в) Я переведу разговор на другую тему и добьюсь внимания.
  
5. Одноклассник начал разговор, который тебе не очень интересен. Ты будешь его слушать?
  - а) Вот не хватало! Терпеть не могу, когда меня грузят!
  - б) Наверное, все-таки дослушаю до конца;
  - в) Я просто в это время буду думать о своем ...
  
6. Говорят, что мы просим дать нам совет, чтобы потом сделать все наоборот! Ты согласишься с этим утверждением?
  - а) Отлично сказано!
  - б) Если совет хороший, то я приму его к сведению;
  - в) Во всяком случае, стоит сделать вид, что мне интересно не только собственное, но и еще чье-то мнение.
  
7. Интересно, а у тебя по любому вопросу в этой жизни есть своя точка зрения?
  - а) Да, однозначно!
  - б) Есть вещи, о которых я понятия не имею ...
  - в) Если это и так, я никому своего мнения не высказываю
  
8. Каждый из нас бывает когда-то не в духе. Если такое случается, ты показываешь это тем, кто рядом?
  - а) Да, я – натура прямая;

- б) Нет, сдерживаюсь;  
 в) Все зависит от того, кто рядом! Могу и сорваться

## 9. Оценка результатов теста

Вопрос	Ответ		
	а	б	в
1.	0	3	6
2.	6	0	3
3.	3	6	0
4.	6	3	0
5.	0	6	3
6.	6	3	0
7.	3	0	6
8.	6	3	0

**0 – 18 баллов:** Ясно – окружающие не всегда в восторге от общения с тобой, поэтому ты иногда можешь ловить на себе косые взгляды, а иногда понимаешь, что тебя избегают. И не удивительно – ты все больше увлекаешься собой. А потому постарайся поменьше загружаться своими проблемами и уделять больше внимания другим. Должно помочь!

**21 – 33 балла:** Можно сказать, ты не всегда общительная натура, но зато почти всегда внимательный и приятный собеседник! В общем-то, ты бываешь и рассеянным (ой), и не в духе, но не требуешь в такие минуты излишнего внимания к себе. И это просто замечательно. Потому что те, кто рядом, ценят это и стараются быть вместе с тобой почаще.

**34 – 48 баллов:** Что и говорить, ты – одна из самых притягательных личностей на свете! Вряд ли в компании могут без тебя обойтись. Давно признано, ты – душа и центр общества. Поздравляем! Но вот только подумай: а не приходится ли тебе иногда чересчур ради этого напрягаться? Так, что ты ощущаешь себя всю жизнь вроде бы как на арене.

## **2. Выполните упражнения**

### **1. «Понял – не понял»**

Упражнение выполняется двумя участниками. Первый действует с воображаемыми предметами, не рассказывая, что он делает (действие должно быть достаточно сложным, чтобы не сразу можно было догадаться о содержании). Партнер должен определить, чем занят его товарищ, и, сказав «Понял!», должен подойти и продолжить действие с того же движения. Если он правильно разгадал действие первого участника, то они оба продолжают единое действие. В данное упражнение попарно включаются все члены группы, затем организуется анализ работ.

### **2. «Ассоциации»**

Каждому интересно знать, какое он производит впечатление на окружающих, какие вызывает ассоциации, что воспринимается как существенное, а что вовсе не замечается (возможен письменный вариант).

### **3. «Тренировка наблюдательности»**

Для проведения занятия потребуются фотографии или репродукции картин.

1. Определите эмоциональное состояние пожилого человека по снимкам (на фотографии изображены различные эмоциональные состояния – удовольствие, смущение при затруднении, состояние эмоционального конфликта, возбуждения, неудачи, хитрости, розыгрыша и т. п.).

2. Определите эмоциональное состояние ребенка с помощью фотографий и специального меняющегося текста, прилагаемого к снимкам.

3. Определите эмоциональное состояние группы взрослых, эмоциональное состояние класса во время урока, эмоциональное состояние отдельных лиц в группе.

### **4. «Зеркало»**

Студентам предлагается выполнить несколько несложных заданий, точнее – симитировать их выполнение; их всего пять. Задания следующие:

- 1) делаем маникюр;
- 2) собираемся в поход;
- 3) готовим обед;
- 4) занимаемся спортом;
- 5) строим дом.

Особенность этих заданий в том, что каждое из них следует выполнять попарно, причем напарники становятся друг против друга и один из них выполняет на время роль зеркала, т. е. копирует все движения своего партнера. Затем партнеры меняются ролями.

Остальные участники группы – зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников суммируются и каждый узнает об успешности своей работы в роли зеркала.

### **5. «Я тебя понимаю»**

«Никогда не следует говорить, вы меня не поняли.

Лучше сказать: «Я плохо выразил свою мысль»... М. Роббер

Каждый член группы выбирает себе партнера и затем в течение 2-3 мин в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен подтвердить правильность и достоверность предположений или опровергнуть их.

Оба партнера вправе комментировать высказывания друг друга.

#### **6. «Грани сходства»**

А теперь поразмышляем о том, что же нас объединяет в этом мире. Таких разных, часто непонятных для других. Для этого нужно выбрать себе партнера и сесть рядом с ним, взяв при этом чистый лист бумаги и ручку. Напишите заголовок «Наше сходство» и поставьте двоеточие.

Посмотрите внимательно на человека, сидящего рядом с вами. Он не похож на вас. Другой характер, рост, вес, цвет волос или глаз — очень много различий. И это естественно, ведь он другой. Но сейчас подумайте о том, что вас объединяет, в чем сходство. Ведь оно есть. Только нельзя об этом спрашивать партнера. В течение 4 – 5 минут будем молча работать, заполняя листок под заголовком «Наше сходство», думая об этом человеке и о себе одновременно, иначе вряд ли вы справитесь с этим заданием.

Постарайтесь написать не только о сходных чисто физических или биографических признаках. Они, разумеется, важны, но поразмышляйте больше о психологических характеристиках, которые могут вас объединять. Что это? Вы оба общительны и добры? Или молчаливы и замкнуты?

Именно этот стиль рекомендуется для записей. «Мы оба (е) добрые»; «Мы оба (е) тактичные»; «Мы оба (е) приятные в общении»; «Мы оба (е) любим слушать музыку» и т.д. После того как закончите перечисление сходств, нужно передать списки друг другу, для того чтобы выяснить согласие или несогласие с тем, что написал партнер. Если вы ничего не имеете против его записей, они остаются в списке. Если вас что-то не устраивает, вы просто вычеркиваете эту запись, тем самым, давая понять, что ваш партнер ошибся. После взаимного анализа можете обсудить результаты работы, особенно если есть вычеркнутые записи.

**Психологический комментарий:** данный этюд призван помочь учащимся осознать то общее, что есть у людей, какими бы разными они ни казались вначале. Пройдя через поиски и осознание общего с человеком, сидящим напротив, участник лучше понимает, что при желании и определенном усилии всегда можно найти то, что объединяет тебя с другим, каким бы чужим он ни был в самом начале вашей встречи или знакомства. Это одновременно и хороший практикум формирования внутренней установки на поиск общего с человеком, который в данную минуту находится перед тобой. Такая установка помогает в общении, позволяет найти общий язык в самых критических и безвыходных ситуациях.

*Требования к результатам работы* - Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

### 3. Выполнение упражнений

#### А) «Общительный ли я?» (глазами других)

Любому человеку интересно и полезно знать мнение о себе окружающих. Что о вас думают другие люди? Каким они воспринимают вас, ваши поступки, слова, вашу внешность? Но самое обидное — очень трудно узнать об этом. Ведь у нас не принято, например, подойти в автобусе или трамвае и просто спросить: «Как ты ко мне относишься?» Нас не поймут. Да только ли в трамвае, ведь и в школе, и дома, где мы живем, не всегда это удобно сделать. Вот мы и живем, не зная точно, как же все-таки к нам относятся люди.

В нашем коллективе у вас такая возможность есть. Давайте попробуем провести мини-социологический опрос членов группы. Каждый присутствующий имеет определенное мнение по поводу вашей внешности, манеры говорить, жестикулировать. Но мы зададим друг другу только один вопрос: «Как ты думаешь, я общительный человек?» Для более организованного проведения опроса будем использовать специальный бланк — опросный лист.

#### Опросный лист

Каждый из вас должен подойти к возможно большему числу товарищей и задать один и тот же вопрос: «Как ты думаешь, я общительный человек?» Тот, к кому обратились, может и не отвечать, ему ведь самому нужно собрать как можно больше мнений о себе. Но если он решается ответить, то нужно давать оценку по следующей шкале:

- + **2 балла** – ты самый общительный человек;
- + **1 балл** – ты общительный человек, но есть более общительные люди;
- 0 баллов** – я тебя совсем не знаю с этой стороны;
- **1 балл** – ты необщительный человек, но есть более необщительные люди;
- **2 балла** – ты совсем необщительный человек.

Вы оцениваете спрашивающего, исходя из своих представлений о нем, и того нового, что уже смогли узнать на занятии. Оценка сразу записывается в опросный лист того участника, который ее получил. Не забудьте вместе с оценкой в баллах получить подпись опрашиваемого. Если не будет подписи, то балл не засчитывается. На все дается максимум 5 минут.

## **Практическое занятие №2. Тема: «Способы и стратегии разрешения конфликтов»**

### **Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность»**

*Объем учебного времени, отведенный на практическое занятие –1 час.*

*Цель практического занятия:*

- определить свой уровень конфликтности;
- научиться ориентироваться в конфликтных ситуациях;
- научиться выявлять причину конфликта, находить правильную стратегию поведения в конфликте;
- выработать правила успешного общения в конфликте;
- составить алгоритм управления конфликтом.

*Требования к знаниям, умениям,*

*уметь:*

- применять техники и приемы определения своего уровня конфликтности;
- ориентироваться в конфликтных ситуациях;

*знать:*

- понятие конфликта и его структуру;
- невербальное проявление конфликта;
- стратегии разрешения конфликтов.

*Необходимое оборудование и материалы:* вербальные, учебно-методический комплекс, учебные пособия.

*Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:* понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.

*Контрольные вопросы:*

1. Дайте определение понятия «конфликта»
2. Что лежит в основе любого конфликта?
3. Назовите не менее 3-х причин возникновения конфликтной ситуации
4. Виды конфликтов

*Содержание практических заданий и рекомендации (инструкции) по выполнению*

1. **Оцените уровень конфликтности** (Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность»).

**Тест: Конфликтная ли вы личность?**

**Цель:** определение степени конфликтности личности

**Инструкция:** ответьте на вопросы, выбирая лишь один ответ: «а», «б», «в».

Если вы выбираете «а» - запишите себе 4 очка, «б» – 2 очка, если «в» – 0.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите?

- а) не стану вмешиваться в ссору;
- б) вмешаюсь, встав на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения

2. Критикуете ли вы обычно на собрании начальство за допущенные промахи?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к шефу;
- в) всегда критикую за ошибки

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который представляется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам

лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, буду поддерживать свой план;
- в) нет, ведь за критику меня могут чего-либо лишить

4. Любите ли вы спорить с коллегами, с друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят отношений;
- б) да, но только по принципиальным вопросам
- в) спорю со всеми по любому поводу

5. Кто-то в очереди норовит пролезть вперед вас. Ваши действия?

- а) считая, что вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмутитесь, но про себя;
- в) открыто выльете свое негодование

6. Представьте себе, что рассматривается экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

- а) выскажитесь и о положительных, и отрицательных сторонах этой работы;
- б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- в) станете критиковать ее: новатору нельзя допускать ошибки

7. Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете?

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) что эта вещь безвкусна;
- в) поссоритесь с ней из-за этого

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы поступите?

- а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих плохо воспитанных детей»? и пройдете мимо;
- б) делаете им замечание;
- в) отчитываете их, если все это происходит в общественном месте

9. В ресторане вы вдруг замечаете, что официант вас обсчитал ...

- а) вы не дадите ему чаевые, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;
- б) попросите, чтобы он еще раз при вас проверил счет;
- в) подсчитываете это поводом для скандала

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, – развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Возмущает ли вас это?

- а) да, но если я и выскажу ему свои претензии, то это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, – пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) вымещаете недовольство на младшем персонале: официантках, уборщицах и т.п.

11. В споре со своим ребенком – подростком вы внезапно убеждаетесь, что правота на его стороне. Признаете ли вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаю;
- в) какой же у меня авторитет, если признаю, что был не прав?

### **Результаты:**

**От 30 до 44 очков** Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в

спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть в приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

**От 15 до 29 очков:** О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И вас за это уважают.

**От 10 до 14 очков:** Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишне, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, что скрывается за вашим поведением?

**2. Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения** (тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).

**Инструкция к тесту**

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Ответ "А"	Ответ "Б"
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.
23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.

29. Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### Ключ к тесту

№	Соперн.	Сотрудн.	Компр.	Избег.	Приспособ.
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А

25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### *Обработка и интерпретация результатов теста*

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы), набравшие максимальное количество баллов.

### **3. «Стратегии поведения в конфликте»**

Группа делится на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

1. Конкуренция. «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
2. Приспособление. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
3. Компромисс. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
4. Сотрудничество. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

Через 15—20 минут подгруппы предъявляют свои результаты. Они называют «девиз», полученный в качестве задания. После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю.

При несоответствии показанного в сцене конфликта поведения тому заданию, что было получено, группа и ведущий вносят в эту сцену коррективы, „на ходу" разыгрывая другой вариант. Обсуждение.

- Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние его участников, на их чувства?
- Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников и почему?
- По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?
- Как можно охарактеризовать данный стиль с точки зрения настойчивости в отстаивании своих интересов и с точки зрения степени сотрудничества в отстаивании интересов других?
- Почему противоположная сторона так себя ведет? Чего она опасается?

Заключительным в обсуждении темы должен стать вопрос о том, какой стиль является наиболее конструктивным для взаимоотношений людей. Речь идет о стратегии *сотрудничества* на основе согласования интересов.

Обобщение: избегание отличается минимальной, практически нулевой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов.

Сотрудничество соединяет максимальную настойчивость в удовлетворении как собственных интересов в конфликте, так и интересов другой стороны.

Это показано стрелками на схеме.



#### 4. «Нахал»

Напоминаем, что каждый попадал в ситуацию, когда все стоят в очереди и вдруг впереди кто-то «влезает». Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всякому человеку, легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны.

Предлагается разбиться на пары и разобрать такую ситуацию. Один участник — «нахал» — заходит справа, другой должен отреагировать экспромтом, да так, чтобы было не повадно.

Затем участники меняются ролями. Теперь нахал заходит слева, а правые игроки каждой пары должны отреагировать. В заключение проводится конкурс на лучший ответ в данной ситуации. Ведущий оценивает самого находчивого игрока этого соревнования.

#### «Формула конфликта» (решение ситуационных задач)

Порядок выполнения задания

Для выполнения задания студентам необходимо самостоятельно изучить материал, представленный ниже. После усвоения этого материала каждому студенту предлагается индивидуально решить семь предложенных ниже задач с конкретными ситуациями. Для решения задач необходимо ответить на один и тот же вопрос: «По какой формуле (А, Б или В) возможно разрешение конфликта в каждой из ситуаций?» Заполните бланк.

## БЛАНК ОТВЕТОВ

Фамилия Имя Отчество _____ Факультет, специальность _____ № потока _____ Адрес представительства _____
---

№ Задачи	Тип конфликта	Примечания, краткие комментарии
1	А	КФГ1 – ЗАПИСКА ЗАМА КФГ2 – ПОРВАННАЯ ЗАПИСКА
2	Б	КС – НЕ СМОГ ОБЪЯСНИТЬ ПРИЧИНЫ И – НЕ ДАЛИ ПРЕМИЮ
3	В	КС - постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности
4	А	КФГ – ОТПРАВКА НА КУРСЫ ПОДЧИНЕННОГО КФГ – ОТКАЗ ПОДЧИНЯТСЯ
5	В	КС – ЖАЛОБЫ ОДНОГО И ОТРИЦАНИЕ ДРУГОГО ПОДЧИНЕННОГО
6	Б	КС – ОТКАЗ ПОДЧИНЕННОГО И – НЕ ПОВЫШАЮТ РАЗРЯД
7	А	КФГ1 – НАЖИМ НА ПОДЧИНЕННОГО КФГ2 – ШУТКА ПОДЧИНЕННОГО КФГ... ЖЕСТКОЕ ПОВЕДЕНИЕ НАЧАЛЬНИКА

## Информационный материал к заданию «**Формулы конфликтов**»

Один из исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит 3 формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их решения. При этом следует помнить, что приводимые ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

Первая формула конфликта отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания.

Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом

где КФГ1 – первый конфликтоген;

КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый;

КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д.

При этом важно иметь в виду, что  $КФГ2 > КФГ1$ ,  $КФГ3 > КФГ2$  и т.д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (Закон эскалации конфликтогенов).

Конфликты, возникающие по первой формуле, условно будем называть конфликтами типа А. Важно отметить, что по наблюдениям специалистов, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников и по вышеприведенной формуле. В связи с этим следует помнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

### Типы конфликтогенов

Характер конфликта	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминания о неприятном; нравоучения и поучения

Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть; не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$КС + И = КФ$$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа Б: устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$$КС1 + КС2 + \dots + КС_n = КФ, \text{ при этом } n > 2. \text{ Словами эту формулу можно выразить так:}$$

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$КС + И = КФ$$

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа Б: устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$$КС1 + КС2 + \dots + КС_n = КФ, \text{ при этом } n > 2. \text{ Словами эту формулу можно выразить так:}$$

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

КФГ1

КФГ2

КФГ3

КФ,

Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту

## Информационное обеспечение обучения

### *Основные источники:*

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб.пособие.- М.:ИД «ФОРУМ»:ИНФРА-М.2009.-192с.

### *Дополнительные источники:*

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов.-2-е изд.,перераб. И доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА,2007.-287 с.

2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.

3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 576с.

4. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для вузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.

5. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. - 448с.

6. Ключникова Г.А.Психология: Курс лекций для студентов вузов.Нов.ГУ им. Ярослава Мудрого.- Новгород, 1997.-187с.

7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) - М.: КноРус, 2010. - 440с.

8. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса:Учебное пособие.-5-е изд.,испр. и доп.-М.-Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*»,2008.-276 с.

9. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 187с.

10. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 65с.

11. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для вузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006. - 448с.

12. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для вузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 240с.

13. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 178с.

### *Интернет-ресурсы:*

<http://www.alleng.ru/edu/psych3.htm> ,

<http://www.iqlib.ru/book/preview/95A0AA009A454E29B3415167D24033B6>,

[http://www.koob.ru/verderbers/verderber\\_psihologia\\_obshenia](http://www.koob.ru/verderbers/verderber_psihologia_obshenia),

<http://www.syntone.ru/library/books/content/4714.html>,

<http://www.childpsy.ru/lib/books/id/8553.php>.

### *Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателем:*

1.Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы;

2.Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего листов в документе	ФИО и подпись ответственного за внесение изменения	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				