

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

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность: 38.02.07 Банковское дело
Квалификация выпускника: специалист банковского дела

ПРИНЯТО:
Предметной (цикловой) комиссией
иностранных языков колледжа

Протокол № 8
от «31» августа 2022 г.

Председатель предметной
(цикловой) комиссии

Ковалева Е.Р. Ковалева
(подпись) (Ф.И.О.)

Разработчик:
преподаватель ГЭК НовГУ

Абрамова Абрамова Т.Е.
(подпись) (Ф.И.О.)
«29» августа 2022 г.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	5
Содержание практических занятий	
Практическое занятие № 1.....	7
Практическое занятие № 2.....	12
Практическое занятие № 3.....	19
Практическое занятие № 4.....	27
Информационное обеспечение обучения.....	29
Лист внесения изменений к методическим рекомендациям по практическим занятии.....	30

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения» составлены в соответствии с:

1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.07 Банковское дело;

2 Рабочей программой учебной дисциплины;

3 Локальными актами НовГУ.

Методические рекомендации включают 4 практических занятия, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины в объёме 8 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.

Тематический план

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		2	
Тема 1.1 Введение	Содержание учебного материала Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	ОК 02
Раздел 2. Психология общения		20	
Тема 2.1 Общение – основа человеческого бытия	Содержание учебного материала Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль общения. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.	2	ОК 02
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	4	ОК 02,03
	Практическое занятие № 1. Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	4	ОК 01,02
Тема 2.4 Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные	4	ОК 01-05

(коммуникативная сторона общения)	барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практическое занятие №2. Диагностика уровня коммуникабельности	2	
Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала Основные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2	ОК 01-05
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		6	
Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	ОК 01-05
	Практическое занятие №3. Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность».	2	
Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	ОК 04
Раздел 4 Этические нормы общения		4	
Тема 4.1 Этическая культура	Содержание учебного материала Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	ОК 03
	Практическое занятие №4. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	2	
	Всего	32	

Содержание практических занятий

Раздел 2 Психология общения

Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Практическое занятие № 1.

Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению

Объем учебного времени, отведенный на практическое занятие – 2 часа.

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.

Содержание практических заданий и рекомендации (инструкции) по выполнению

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.

Формы контроля – индивидуальный контроль

Список рекомендуемой литературы:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 07.08.2021).

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 07.08.2021).

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст :

Раздел 2 Психология общения

Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Практическое занятие №2.

Диагностика уровня коммуникабельности

Объем учебного времени, отведенный на практическое занятие – 2 часа.

Цель практического занятия:

- определение своего уровня общительности;
- сопоставление самооценки уровня общительности с точкой зрения других;
- формирование коммуникативности навыков.

Вид деятельности: диагностика уровня коммуникабельности. Выполнение упражнений из серии психологической разминки.

Требования к знаниям, умениям

уметь:

-применять техники и приемы определения своего уровня общительности;

знать:

- основные элементы коммуникации;
- коммуникативные барьеры;
- методы развития коммуникативных способностей;
- виды, правила и техники слушания.

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

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Контрольные вопросы:

1. Какие виды информации вам известны?
2. Какую позицию может занимать коммуникатор в общении? Какая из них самая эффективная?
3. Какие факторы улучшают, а какие препятствуют коммуникативному процессу?
4. Назовите виды коммуникативного воздействия?
5. В каких ситуациях обычно возникает диалог? С кем ты чаще всего ведешь диалоги? На какие темы?
6. С какими людьми приятно вести диалог, а с какими — не очень?
7. Приведите примеры, когда одно и то же сообщение понимается по-разному в зависимости:
 - а) от возраста собеседника;
 - б) от степени знакомства с собеседником;
 - в) от ситуации общения

Содержание практических заданий и рекомендации (инструкции) по выполнению

1. Тест на определение уровня коммуникабельности.

Цель: определение уровня общительности

Инструкция: для того, чтобы определить все плюсы и минусы ваших способностей к общению, ответы необходимо давать быстро, не слишком задумываясь.

Только тогда результат будет правильный.

На каждое утверждение выберите свой вариант ответа:

1. Среди перечисленных вещей вашего дома для вас важнее всего:

- а) пишущая машинка или компьютер;
- б) стереосистема, музыкальный центр;
- в) книги и журналы;
- г) телефон,
- д) телевизор.

2. Когда вам сообщают какую-то новость, для вас в ней самым важным является:

- а) тот, от кого вы слышите эту новость;
- б) то, как вы узнали эту новость (от соседей, по телевизору, из газеты);
- в) момент, когда вы узнали эту новость;
- г) содержание новости;
- д) время, которое вам нужно, чтобы сообщить эту новость другим.

3. Наилучший способ выразить себя:

- а) слова;
- б) выражение вашего лица и жестикуляции;
- в) момент, когда вы узнали новость;
- г) эмоции и чувства.

4. Если у вас глубокой ночью раздается телефонный звонок, вы думаете, что это:

- а) коллега по работе;
- б) кто-то, кто не правильно набрал номер;
- в) знакомый, который хочет перемолвиться словом;
- г) близкий друг, которому нужна ваша помощь;
- д) член семьи, или кто-то, кто любит вас.

5. В какой ситуации умение общаться наиболее необходимо:

- а) чтобы сделать замечание тому, кто рассердил вас;
- б) чтобы объяснить человеку то, что он не знает;
- в) чтобы дать точную информацию человеку, впервые попавшему в ваш город;
- г) чтобы запомнить что-то по телефону;
- д) чтобы сказать кому-то, что он вам нравится, что вы его любите.

6. Представьте себе чашку кофе. Первое, что вам приходит в голову - это:

- а) кофейный аромат;
- б) неплохо было бы позавтракать;
- в) процесс приготовления кофе;
- г) бар, заполненный людьми;
- д) удовольствие, которое вы получаете, когда пьете этот напиток.

7. Когда вы разговариваете с кем-то, для вас важно:

- а) внимательно слушать, что вам говорят;
- б) как можно быстрее сказать все, что вы хотите;
- в) быть уверенным, что ваш собеседник хорошо понимает вашу точку зрения;
- г) не забыть ничего, из того, что вы хотели сказать;
- д) не говорить о вещах, которые могут быть непонятны собеседнику;

8. Что вы думаете, когда видите какую-нибудь рекламу:

- а) насколько в действительности привлекательно то, что рекламируется;
- б) где это можно купить;
- в) кем задумана эта вещь и кем она выполнена;
- г) кто обращает внимание на эту рекламу, кого она заинтересует;
- д) какие подвохи скрыты в рекламе.

9. Вам нравятся люди, которые предпочитают общаться с другими с помощью:

- а) писем;

- б) конкретных действий;
- в) слов (устным путем);
- г) эмоции и чувств;
- д) жестикуляции и мимики.

10. Работа спасателя на пляже вас привлекает возможностью:

- а) наблюдать за отчаянными пловцами, не упускать их из виду;
- б) убеждать малодушных попытаться нырнуть;
- в) учить плаванию детей и всех, кто не умеет плавать;
- г) содержать пляж в чистоте;
- д) помогать всем кто нуждается в помощи.

11. Ключ к тесту

№ во- проса	Буквенный индекс ответа и балл				
	А	Б	В	Г	Д
1	8	2	5	10	0
2	4	7	1	10	0
3	3	0	6	10	0
4	1	0	4	7	10
5	8	0	5	10	2
6	3	0	2	10	8
7	10	3	9	6	0
8	5	8	0	2	10
9	1	0	10	7	4
10	6	10	9	0	3

Результаты:

от **0 до 41**: вы интроверт. Вы не особенно любите слушать других, так как вас не очень-то волнует их мнение. Вы ожидаете от других только того, что вам самому нужно, вас завышенная самооценка. Поэтому вам трудно обращаться с другими людьми.

от **42 до 49**: вы человек в себе. Часто, когда вы разговариваете, у вас возникает ощущение, что вы обращаетесь к стене: вас не понимают. Вы чувствуете себя одиноким. Но вам хотелось бы, чтобы другие понимали вас, чтобы вы лучше понимали других. Общение для вас не удовольствие, а тяжелая повинность. Главная проблема в том, что у вас нет опыта общения. Постарайтесь приобрести его.

от **50 до 57**: вы чересчур робки. Вы испытываете беспокойство и когда вы говорите сами, и когда слушаете других. Вы замкнуты, но в то же время и ленивы - общение для вас нелегкая работа. Большое значение для вас имеет то, с кем вы общаетесь. Вам легче всего общаться с человеком, который сам умеет контактировать с людьми. Доброжелательность и легкость общения собеседника облегчает вам контакт с ним.

от **58 до 66**: вы сочувствующий человек. Вы старательно прислушиваетесь к словам собеседника, даже если вам приходится прилагать для этого усилия. Общение для вас - обязанность прочих социальных обязанностей. Но очень скоро оно наводит на вас скуку - поэтому вы стараетесь свести контакты к минимуму. Но если вы немного постараетесь, то можете стать неплохим собеседником. Вам нужно сосредоточиться на развитии уже существующих отношений, и улучшать их, так как ваши личные коммуникативные способности зависят именно от этого.

от **67 до 75**: вы - чувствительная и восприимчивая натура. Вы умеете слушать собеседника и хорошо поддерживаете разговор. Но вы слишком поддаетесь эмоциям, и это создает для вас определенные неудобства. Также вы стремитесь избегать людей, которые привыкли в разговоре скользить по поверхности. Большое значение вы придаете тому, как и каким образом, человек излагает свои мысли. Ваша основная задача состоит в том, чтобы попытаться умерить свои эмоции. Если вы будете чуточку холоднее, это вам отнюдь не повредит.

от **77 до 100**: вы - общительный человек, и обладаете настоящим талантом общения с людьми, встреча с новым для вас характером дает возможность лучше понять себя. Вы легко знакомитесь и с удовольствием поддерживаете отношения с новыми людьми. Вам только не следует становится рабом чрезвычайной коммуникабельности.

2. 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.

Психологический комментарий: Процедура социологического опроса очень полезна для формирования активной жизненной позиции. Она помогает преодолевать внутренние барьеры, снимает стереотипы, позволяет попробовать новые стили и способы общения. Результаты опроса, выраженные рангом, дают материал для размышления, как самому участнику, так и ведущему. Тем, кто оказался в последней пятерке общего ранга, необходима психологическая поддержка, особое внимание на этом и последующих занятиях. У этих участников должна быть возможность почувствовать себя в числе психологически сильных людей, что требует от ведущего включения в план занятий таких этюдов и упражнений, в ходе которых они могли бы проявить свои способности.

б) «Круг моего общения»

Дружба не услуга, за нее не благодарят. Г.Р. Державин

"У каждого человека есть знакомые. У кого-то много хороших друзей, а кто-то за всю жизнь так и не смог обзавестись настоящим другом. Сейчас вы проанализируете круг своих знакомых и запишете их имена в специальную аналитическую таблицу "Круг моего общения".

Круг моего общения

Возрастная категория	Имя и фамилия	Тип отношений общения
-----------------------------	----------------------	------------------------------

Сверстники

Люди старше меня на 3-5 лет

Люди старше меня на 6-10 лет

Люди старше меня более чем на 10 лет

Ребята моложе меня на 1-3 года

Ребята моложе меня на 4-5 лет

Совсем маленькие дети

В графу "Имя и фамилия" вы должны вписать имена и фамилии людей, с которыми вы действительно регулярно общаетесь, а не просто здороваетесь или разговариваете один раз в месяц. Если их будет много, увеличьте место в таблице для того, чтобы вписать всех.

Проанализируйте, постарайтесь понять, в каких отношениях вы с этими людьми: Кто лидер в вашей паре во время общения? Кто из вас инициирует общение? Какие чувства вы испытываете во время разговора с каждым из них? Радость, удовлетворение, а может подавленность и страх? Почему? Что является предметом разговора, о чем вы чаще всего говорите, какие проблемы обсуждаете? Каким образом вы заканчиваете беседу? Что испытываете после ее завершения? Желание скорее снова увидеться или горечь от разговора? Как часто происходят ваши встречи и как долго они длятся? Минутный обмен репликами типа: "Как дела?" - "Все нормально?" Или, как правило, это обстоятельный разговор и душевная беседа?

Исходя из всего вышесказанного сделайте запись в графе "Тип отношений (общения)".

Затем вы объединитесь в микрогруппы по 7-8 человек и зачитаете свои записи. Обязательно зачитывать все свои записи, а те, которые можно комментировать, т.е. добавлять свои самые новые впечатления. Во время занятия вы, вероятно, не сможете заполнить всю таблицу. Но у вас есть время поработать над ней до следующей нашей встречи.

Психологический комментарий: Эта работа дает прекрасную возможность проанализировать круг своего общения, так как заполнение таблицы обнаруживает пробелы в разных возрастах. У кого-то только сверстники, у кого-то только ребята значительно моложе и т.д. Полученная информация может быть использована в дальнейшей работе группы.

в) «Комплименты»

Умение увидеть сильные стороны, положительные качества у любого человека и, главное, найти нужные слова, чтобы сказать ему об этом, — вот что необходимо для приятного и продуктивного общения. Давайте попробуем проверить, насколько мы доброжелательны, умеем ли видеть хорошее в других и говорить об этом.

Рекомендации: Участники садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на сидящего слева и подумать, какая черта характера, какая привычка этого человека ему больше всего нравится, и он хочет сказать об этом, т.е. сделать комплимент. Начинает любой, кто готов сказать приятные слова своему партнеру. Во время высказывания остальные участники должны внимательно слушать выступающего. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент и т.д. по кругу, до тех пор, пока все участники тренинга не скажут что-то приятное соседу.

Во время высказывания участника вы должны следить за тем, чтобы все остальные ребята не мешали ему говорить. Необходимо их настроить на тактичное отношение друг к другу, на развитие умения слушать и слышать говорящего, обращая внимание на его манеру устанавливать контакт (как приветствовал своего партнера или забыл это сделать, смотрит в глаза или в сторону, как держит руки, как говорит и т.д.).

Если кто-то не готов, он имеет право пропустить ход и сказать комплимент после всех. Следить за тем, чтобы каждый выполнил задание, должен ведущий.

Психологический комментарий. Это упражнение из серии психологической разминки, поэтому его основная задача — активный запуск групповых процессов. В ходе его выполнения учащиеся вынуждены активно общаться друг с другом, позабыв о тех неприятностях, которые могли случиться за пределами данного коллектива. Активное взаимодействие настраивает на продуктивную работу во время всего тренинга, снимает определенную зажатость и скованность, которые бывают у некоторых в самом начале встречи.

г) «Просьба»

Очень много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит — «быть или не быть». А между тем существует совсем небольшое ко-

личество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

Для пробы предлагается выбрать себе партнера и пока в порядке шутки попросить его о некотором одолжении (попросите у него на время, например, очки, авторучку или что-то более существенное; можно попросить о каком-то одолжении с его стороны).

Все будет зависеть от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета, ваши шансы повышаются, причем сам факт обращения как бы подчеркивает его авторитет.

После работы в парах идет групповое обсуждение лучшего варианта просьбы.

д) «Чемодан»

Это основная процедура данного занятия. Мы проведем ее следующим образом. Один выходит из комнаты, а остальные начинают «собирать ему в дальнюю дорогу чемодан» (ведь действительно скоро расставание, и нужно помочь человеку в его дальнейшей жизни). В этот «чемодан» складывается то, что, по мнению группы, поможет ему в общении с людьми, т.е. те положительные качества, которые коллектив особенно ценит в нем.

Обязательно «отъезжающему» напомнить о том, что будет мешать ему в дороге, т.е. обратить внимание на его отрицательные качества, с которыми необходимо поработать, чтобы жизнь стала более приятной и продуктивной. Для проведения этой большой и сложной работы нам необходимо выбрать секретаря, который на листе бумаги будет записывать для каждого участника, вышедшего из комнаты все названные положительные и отрицательные качества.

Мнение того или иного члена группы должно быть поддержано большинством. Только после прямого голосования оно вписывается секретарем в лист участника. При наличии возражений, сомнений лучше воздержаться от записи, но, если кто-то настаивает, можно записать такое качество, обязательно указав автора особого мнения. Для хорошего «чемодана» нужно не менее 5—7 характеристик, как положительных, так и отрицательных. Затем, выйдившему из комнаты зачитывается и передается полученный список. У него есть право задать любой вопрос, если не совсем понятно то, что записал секретарь. Выходит следующий участник (по мере психологической готовности), и вся процедура повторяется. И так до тех пор, пока каждый не получит свой «чемодан».

Психологический комментарий. Заключительная процедура предназначена для серьезного настроя на будущее. Тренинг заканчивается, но это не означает, что все проблемы позади, поэтому каждый получает напутствие группы, в котором сформулированы общие выводы и впечатления друг о друге.

Требования к результатам работы: четкое следование инструкции по выполнению.

Формы контроля: индивидуальный контроль.

Список рекомендуемой литературы:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 07.08.2021).

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 07.08.2021).

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850> (дата обращения: 07.08.2021).

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики

Практическое занятие №3.

Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность»

Объем учебного времени, отведенный на практическое занятие – 2 часа.

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 примите?
 - 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 даете ему чаевые, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;
 б) попросите, чтобы он еще раз при вас проверил счет;
 в) подсчитаете 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 поскандальить? 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 волновать-	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться

ся из-за каких-то возникающих разногласий.	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. Выполните упражнения:

1. «Разожми кулак»

Упражнение проводится в парах. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.

Обсуждение:

- использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость;
- все ли справились с задачей: разжать кулак

2. «Избегание – как одна из стратегий поведения в конфликте»

Работа в парах. Один должен занять место на стуле, второй встает перед ним. Сложите ладони ваших рук друг с другом. Ваша задача — зафиксировать свое внутреннее состояние во время упражнения. Итак, «1-ый» давит на ладони „2-го", „2-ой" сопротивляется!..» (На эту часть упражнения достаточно 30 секунд.) «Стоп! Поменяйтесь местами и по команде повторите упражнение. Возвращение в круг. Давайте поговорим о том, что вы чувствуете, когда другой человек давит на вас...»

Во время обсуждения упражнения, ведущий обращает внимание на то, что в конфликтных взаимоотношениях люди чувствуют себя дискомфортно при „давлении" словами, интонацией. Не удивительно, что многие из них стараются избежать конфликта. Их девиз: «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него». Этот вид поведения так и называется — „избегание".

При предъявлении результатов работы подгрупп, заполняется на доске схема: обращается внимание учащихся на позиции партнеров в общении и определяется ведущая стратегия поведения в конфликте.



- В каком виде поведения в конфликте партнер «давит»?
- В каком виде поведения в конфликте партнер может почувствовать себя «задавленным»?

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 всяким 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.

5. «Неожиданный ответ»

Залогом эффективного общения является улыбка: Улыбка — это прекрасно, она всегда вас красит. Но нас и «ловят» на улыбку: вы улыбнулись, значит, сказали «да». А вы уверены, что это всегда самый правильный ответ?

В некоторых случаях надо уметь и отказать, сказав «нет». Чтобы стать «более свободным» человеком, научитесь не улыбаться в ответ на улыбку, обращенную к вам. Разрешите себе быть и сумрачным, и серьезным». Участники разбиваются на небольшие группы, где по очереди делают одному из членов группы заманчивые и несерьезные предложения (отправиться на самолете на Аляску за мороженым). Задача игроков не улыбаться и ответить отказом. Необходимо научиться говорить «нет» спокойно и решительно. Первоначально говорить «нет» будет трудно — вы не хотите огорчать человека, ведь он может обидеться или рассердиться на вас. Надо помнить, что, во-первых, вы имеете на это право, во-вторых, такое «нет» воспринимается нормально.

Затем, чтобы быть менее зависимыми от мнений окружающих людей и не бояться выйти за рамки стандартного («как все») поведения, следует усложнить упражнение и попробовать кроме отказа вести себя необычно, нестандартно. На автобусной остановке принято только спокойно стоять, но вам холодно — попрыгайте или сделайте зарядку. Окружающие будут смотреть на вас как на ненормального? Во-первых, они не правы, а во-вторых, какое вам дело до их взглядов и оценок? Совершая нестандартные поступки, наблюдайте за разнообразными реакциями окружающих (далеко не все из них будут адекватны и умны). Сделали ошибку и кого-то подвели — не переживайте, а понаблюдайте, как (правильно, нет? умно, нет?) на вашу ошибку отреагирует этот человек.

Требования к результатам работы- четкое следование инструкции по выполнению.

Формы контроля - индивидуальный

Список рекомендуемой литературы

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 07.08.2021).

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 07.08.2021).

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850> (дата обращения: 07.08.2021).

Раздел 4 Этические нормы общения

Тема 4.1 Этическая культура

Практическое занятие №4.

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

Объем учебного времени, отведенный на практическое занятие – 2 часа.

Цель практического занятия – формирование навыков соблюдения этических норм общения.

Вид деятельности: разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Требования к знаниям, умениям

уметь:

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

- этические принципы общения.

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

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Содержание заданий и рекомендации (инструкции) по выполнению

Задание 1.

Прочтите еще раз известные истины

Правила культурного поведения

Правило 1. Обращайтесь с людьми так, как вам хотелось бы, чтобы обращались с вами. Уважение других начинается с уважения себя, а уважение себя с уважительного отношения к другим. Проявляйте к людям искренний интерес, помните, что одобрение, похвала — эффективные средства самореализации.

Правило 2. Хорошее настроение начинается с улыбки. Улыбайтесь чаще себе и окружающим. Добрая шутка сближает людей. Оптимист вселяет в окружающих уверенность в успехе самого трудного дела.

Правило 3. Старайтесь сохранять спокойствие во всех ситуациях. Помните, что со спокойными людьми общаться гораздо приятнее. Спокойная атмосфера повышает чувство собственного достоинства, создает комфортные условия для труда, учебы, творчества.

Правило 4. Справедливо оценивайте людей, а если критикуете, то делайте это умело, сохраняя честь и достоинство критикуемого. Лучше всего замечание делать с глазу на глаз. Помните, что ничто так не деморализует людей, как постоянные упреки.

Правило 5. В общении стремитесь к диалогу, тогда вы не только расскажете о своей точке зрения, но и узнаете мнение окружающих, что может оказаться гораздо ценнее.

Правило 6. Соблюдайте культуру речи, которая заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению. Критериями культу-

ры речи, определенными еще с древнейших времен, являются: правильность, коммуникативная целесообразность, точность, логичность, ясность и доступность изложения, чистота и выразительность речи, разнообразие средств выражения, эстетичность и уместность. То, какие слова человек употребляет, говорит о его внутренней культуре, духовном богатстве.

Впечатления оказывает влияние на последующее общение. Сначала человек видит, а уже потом слышит и воспринимает смысл сказанного. Симпатия к человеку возникает первоначально от внешнего восприятия. Учитесь располагать к себе людей.

Правило 8. Будьте благодарны. Человек, умеющий благодарить, получает во много раз больше. Когда дают совет, следует поблагодарить, а уже потом решать: следовать этому совету или нет.

Правило 9. Стремитесь к развитию и совершенствованию. Как только вы поймете, что причина жизненных неудач внутри, а не вне вас, вы начнете прогрессировать.

Список правил можно продолжить и дополнить, однако мы ограничимся данными. Каждый человек сам выбирает, каким правилам ему следовать. Однако если выбранные правила мешают взаимопониманию с другими людьми, их следует пересмотреть, а не упорствовать в своем упрямстве. Если же помогают, то, возможно, стоит поделиться с другими. Человек, умеющий отдавать, умеет принимать дар от других людей.

Задание 2.

Разработайте этические нормы своей профессиональной деятельности.

Требования к результатам работы: разработанные этические нормы зафиксировать в рабочей тетради.

Формы контроля: обсуждение на занятии.

Список рекомендуемой литературы:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 07.08.2021).

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 07.08.2021).

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850> (дата обращения: 07.08.2021).

Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 07.08.2021).

Дополнительные источники:

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 07.08.2021).

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850> (дата обращения: 07.08.2021).

**Лист внесения изменений к методическим рекомендациям
по практическим занятиям**

№	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменений	Ф.И.О. лица, ответственного за изменение	Подпись	Номер и дата распорядительного документа о принятии изменений