

Министерство образования, науки и молодёжной политики  
Краснодарского края  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
"Каневской аграрно-технологический колледж" (ГАПОУ КККАТК)

Рассмотрены  
на заседании УМО «Проектно-  
исследовательская деятельность»

 Н.А.Олифиренко  
«29» августа 2022 г.

Согласован:  
Старший методист

 Н.А.Королёва  
«29» августа 2022 г.

Методические рекомендации для обучающихся  
по выполнению практических занятий по учебной дисциплине ЭК.20  
Психология эффективного общения  
для профессии:

43.01.02 Парикмахер

2022 г.

Министерство образования, науки и молодёжной политики  
Краснодарского края  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
"Каневской аграрно-технологический колледж" (ГАПОУ КККАТК)

Рассмотрены  
на заседании УМО «Проектно-  
исследовательская деятельность»

Согласован:  
Старший методист

\_\_\_\_\_ Н.А.Олифиренко

\_\_\_\_\_ Н.А.Королёва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

**Методические рекомендации для обучающихся  
по выполнению практических занятий по учебной дисциплине ЭК.20  
Психология эффективного общения  
для профессии:**

**43.01.02 Парикмахер**

2022 г.

Методические рекомендации для обучающихся по выполнению практических занятий разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта, рабочей программы учебной дисциплины ЭК.20 Психология эффективного общения для студентов СПО. Данный материал создан в помощь студентам для их самостоятельной подготовки к практическим занятиям по указанной дисциплине. В методические рекомендации включены 24 плана практических занятий.

Разработчик: Горбась И.А.– преподаватель ГАПОУ КККАТК.

Рекомендовано УМО «Проектно-исследовательская деятельность»  
ГАПОУ КККАТК

Протокол № 1 от «\_\_29\_» августа 2022 г.

## Содержание

Введение .....	4
Общие методические указания по выполнению практических и занятий.....	9
Перечень практических занятий.....	15
Список литературы .....	97
Контроль и оценка результатов выполнения практических занятий .....	98

## **Введение**

Методические рекомендации для обучающихся по выполнению практических и лабораторных занятий по дисциплине составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом, рабочим учебным планом, рабочей программой и календарно-тематическим планом учебной дисциплины примерной программы учебной дисциплины ЭК.20 Психология эффективного общения для профессиональных образовательных организаций, рекомендованной Федеральным государственным автономным учреждением «Федеральный институт развития образования» (далее – ФГАУ «ФИРО») в качестве примерной программы для реализации основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования.

Из опыта обучения известно, что различные формы практической деятельности студентов существенно повышают прочность усвоения и закрепления изучаемых знаний и умений. Этой цели служат практические занятия. Они составляют важную часть теоретической и практической подготовки студентов. Их количество и тематика фиксируются в рабочей программе дисциплины, разрабатываемой преподавателем.

Настоящие методические указания по проведению практических занятий по учебной дисциплине Психология общения предназначены для студентов, изучающих данную дисциплину, составлены в соответствии с ФГОС СПО.

Цель данного учебного пособия обеспечить у студента:

- формирование логического и аналитического мышления;
- закрепление теоретических знаний на практике;
- усвоение умений исследовательской работы;
- усвоение умений практической психологической работы;
- применение теоретических знаний для решения практических задач;

- самопознание студента;
- саморазвитие студента.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических умений — профессиональных (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в профессиональной деятельности) или учебных (умений решать учебные задачи, необходимые в последующей учебной деятельности).

В процессе проведения практических занятий по психологии общения:

1) студенты, с одной стороны, находят подтверждение теоретических положений, убеждаются в наличии определенных закономерностей и зависимостей;

2) с другой стороны, у них формируются практические умения и навыки организации и проведения психологического исследования, умение наблюдать, сравнивать, анализировать, обрабатывать данные эмпирического исследования,

устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, оформлять результаты исследования.

Типичными заданиями для практических занятий по психологии общения являются:

- индивидуальные задания;
- групповые задания;
- эксперимент в парах (подгруппах);
- решение психологических задач;
- групповая дискуссия;
- деловая игра, моделирующая профессиональные задачи.

Состав заданий для занятия должен планироваться с таким расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть качественно выполнены большинством студентов. Для эффективного использования времени, отводимого на практические занятия, полезно подобрать дополнительные задания для студентов, работающих в более быстром темпе.

Продолжительность занятия составляет от одного до двух академических часов. План занятия включает в себя, как правило, следующие пункты:

- 1) внеаудиторная самостоятельная подготовка студентов к занятию;
- 2) проверка преподавателем теоретической подготовленности студентов к занятию;
- 3) инструктирование студентов по проведению ими практической работы;
- 4) выполнение практических заданий;
- 5) обсуждение итогов выполнения работы;
- 6) оформление отчета о проделанной работе;
- 7) оценка преподавателем выполненных заданий и степени овладения студентами соответствующими умениями.

Организация и проведение занятий, в частности подготовка студентов к занятию, инструктаж, выполнение студентами заданий, оформление работы, значительно упрощаются с методической точки зрения, когда существуют письменные методические указания по их проведению.

Практические занятия могут носить репродуктивный, частичнопоисковый и поисковый характер.

Работы, носящие репродуктивный характер, отличаются тем, что при их проведении студенты пользуются подробными инструкциями, в которых

указаны:

- цель работы;
- пояснения (теоретические положения и понятия);
- оборудование и материалы;
- порядок выполнения работы;
- тип выводов (без формулировок);
- контрольные вопросы;
- литература.

Работы, носящие частично-поисковый характер, отличаются тем, что

при их проведении студенты не пользуются подробными инструкциями, им не дается порядок выполнения необходимых действий; такие работы требуют от студентов самостоятельного подбора материала и методики, выбора способов выполнения работы.

В работах, носящих поисковый характер, студенты должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся у них теоретические знания.

При планировании практических занятий возможно сочетание репродуктивных, частично-поисковых и поисковых заданий.

Формы организации работы студентов на занятиях: 1) фронтальная, 2) групповая, 3) индивидуальная.

При фронтальной форме организации занятий все студенты выполняют одновременно одно и то же задание. Выполнение студентами психологических тестов с целью самопознания — типичный пример такой формы проведения практических занятий.

При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется в малых учебных группах, состоящих из нескольких человек.

При индивидуальной форме организации занятий каждый из студентов выполняет индивидуальное задание. Затем они обмениваются опытом выполнения работы.

Структура оформления отчета о проделанной работе определяется типом задания и ведущей дидактической целью. Оценки за выполнение работы могут выставляться в форме зачета или дифференцированно.

Для повышения эффективности проведения практических занятий рекомендуется разработка сборников заданий, задач, упражнений, сопровождающихся методическими указаниями.

### **Область применения программы.**

#### **Цель:**

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины; Программа ориентирована на достижение следующих целей:



воспитание гражданственности, национальной идентичности, развитие мировоззренческих убеждений учащихся на основе осмысления ими исторически сложившихся культурных, религиозных, этнонациональных традиций, нравственных и социальных установок, идеологических доктрин; развитие способности понимать историческую обусловленность явлений и процессов современного мира, определять собственную позицию по отношению к окружающей реальности, соотносить свои взгляды и принципы с исторически возникшими мировоззренческими системами; освоение систематизированных знаний об истории человечества, формирование целостного представления о месте и роли России во всемирно-историческом процессе; овладение умениями и навыками поиска, систематизации и комплексного анализа исторической информации; формирование исторического мышления — способности рассматривать события и явления с точки зрения их исторической обусловленности, сопоставлять различные версии и оценки исторических событий и личностей, определять собственное отношение к дискуссионным проблемам прошлого и современности.

Основу программы составляет содержание, согласованное с требованиями федерального компонента государственного стандарта среднего (полного) общего образования базового уровня.

### **Задачи:**

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработка при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия носят репродуктивный, частично-поисковый и поисковый характер.

## **Общие методические указания по выполнению практических и лабораторных занятий**

### **Алгоритм выполнения практических х занятий.**

1. Прочитать инструкцию по выполнению практического занятия
2. Записать тему, цель, средства обучения практического занятия
3. Приступить к выполнению практического занятия следуя инструкции.
4. Оформить записи в тетради по предложенному алгоритму.
5. Сформулировать и записать вывод.
6. Записать домашнее задание.

Тетрадь для практических занятий проверяется преподавателем после каждой проведенной работы, оценки выставляются каждому обучающемуся, с занесением оценок в классный журнал.

### **Памятка по работе с основной и дополнительной литературой.**

Изучите список рекомендуемой литературы.

Отберите необходимую вам литературу.

Изучите аннотацию к конкретному учебнику.

Изучите информацию об авторе учебника, его научные характеристики.

Приступайте к работе: читайте, выделяйте главное, делайте записи, в случае трудностей обращайтесь к словарно-энциклопедической литературе, преподавателю.

Изучите заключения, запишите выводы.

Сделайте по данному учебнику конспект или тезисный план.

### **Памятка по подготовке сообщений.**

Взяв книгу, ознакомьтесь с оглавлением и ее библиографическими данными.

Бегло прочтите книгу, чтобы представить в целом, какой материал в ней изложен.

Выберите необходимую информацию.

Составьте план изучаемого материала.

Зафиксируйте необходимый материал, используя иллюстрации.

Медленно прочтите сообщение.

Изложите сообщение вслух, используя подготовленный материал.

### **Методические указания к монологическому ответу.**

Внимательно выслушайте вопрос преподавателя.

Четко и ясно формулируйте ответ.

Ваш ответ должен состоять из полных, распространенных предложений.

Односложный ответ не допускается.

Речь должна быть грамотной, эмоциональной.

Не допускайте слов «паразитов».

Говорите лаконично, ясно, достаточно быстро.

Если вы не готовы, не знаете ответа, то скажите об этом сразу, не вынуждайте преподавателя затягивать опрос.

Соблюдайте культуру речи и культуру общения.

### **Методические рекомендации по оформлению доклада.**

Доклад - сообщение на определенную тему, а также текст такого сообщения. Необходимо определиться с темой доклада. Главное, чтобы тема была тебе понятной.

Как только ты определился с темой доклада, необходимо подумать об источниках информации. У учителя-предметника ты можешь узнать, кто занимался изучением интересующей тебя темы (обязательно запиши авторов).

А дальше:

Можно пойти в библиотеку и по каталогу подобрать интересующие книги или журналы. Тебе могут предложить информацию и на других носителях: аудиокассетах, видеокассетах, дисках.

Для поиска интересующей информации ты можешь использовать Интернет. Но как не запутаться во всемирной паутине? Ты наверняка уже освоил все

поисковые системы (Rambler, Google, Yandex и другие), если нет - попробуй найти для себя самую удобную.

Для успешного поиска информации необходимо сформулировать запрос: подбери ключевые слова, введи в строку поиска и по результатам изучай полученную информацию.

Но помни! Хороший доклад - это не только скачанная из Интернета информация, а структурированный и продуманный тобой материал.

Если не удастся найти информацию в каталоге или в Интернете, обратиться к сотрудникам библиотеки или центра информационной поддержки.

Специалисты тебе обязательно помогут!

Ты собрал всю необходимую информацию, продумал структуру доклада.

Возникает вопрос: как его оформить? Мы хотим предложить тебе несколько правил, которые могут пригодиться тебе.

### **Методические рекомендации по составлению плана.**

Изучение научной учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей.

Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект. План-первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала.

План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме.

Преимущество плана состоит в следующем.

Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения.

Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в

его содержании. В-третьих, план позволяет - при последующем возвращении к нему - быстрее обычного вспомнить прочитанное.

В-четвертых, С помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т.д.

### **Методические рекомендации по составлению конспекта:**

**Конспект** - сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

- Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова.
- При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
- Выделите главное, составьте план;
- Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

### **Методические рекомендации по выполнению творческого задания.**

**Творческое задание-** это теоретическая письменная работа, выполненная студентом, представляет собой относительно свободные рассуждения по теме.

Целью данной работы

является закрепление пройденного материала. Студент в последовательной форме должен раскрыть основное содержание вопроса и обосновать собственную точку зрения по представленной проблеме. В работе должны быть раскрыты все представленные к рассмотрению вопросы.

**Работа должна включать:**

- 1) Титульный лист с указанием названия учебного учреждения, формы задания и дисциплины (творческое задание по обществознанию), № группы и ФИО студента;
- 2) Формулировку каждого вопроса и последующий за ним ответ;
- 3) Список используемой литературы (в конце работы)

Объем работы - 3-4 страницы текста (14 шрифт, межстрочный интервал - 1,5)

**Требования к результатам выполнения практических занятий по дисциплине ЭК.20 Психология эффективного общения**

В процессе подготовки и выполнения практических занятий, обучающиеся должны овладеть следующими умениями и знаниями

Код <sup>1</sup> ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01-ОК 07 ЛР13, ЛР14, ЛР15	- анализировать историческую информацию, представленную в разных знаковых системах (текст, карта, таблица, схема, аудиовизуальный ряд);	-основные факты, процессы и явления, характеризующие целостность отечественной и всемирной истории; -периодизацию

<p>-различать в исторической информации факты и мнения, исторические описания и исторические объяснения;</p> <p>-устанавливать причинно-следственные связи между явлениями, пространственные и временные рамки изучаемых исторических процессов и явлений;</p> <p>-представлять результаты изучения исторического материала в формах конспекта, реферата, рецензии;</p> <p>использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для: определения собственной позиции по отношению к явлениям современной жизни, использования навыков исторического анализа при критическом восприятии получаемой извне социальной</p>	<p>всемирной и отечественной истории;</p> <p>-современные версии и трактовки важнейших проблем отечественной и всемирной истории;</p> <p>-особенности исторического пути России, ее роль в мировом сообществе;</p> <p>-основные исторические термины и даты;</p> <p>-основные факты, процессы и явления, характеризующие целостность отечественной и всемирной истории;</p> <p>-сформированность умений вести диалог, обосновывать свою точку зрения в дискуссии по исторической тематике</p>
---	---

	<p>информации, осознания себя как представителя исторически сложившегося гражданского, этнокультурного, сообщества, гражданина России.</p>	
--	--	--

### ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, :

Практическое занятие № 1. Невербальные средства общения

Практическое занятие № 2. Речевые средства общения

Практическое занятие №3 Стратегия и тактика взаимодействия. Правила корпоративного поведения в команде.

Практическое занятие №4 Конструктивное общение. Контроль эмоций.

Практическое занятие №5 Эффективное общение.

Практическое занятие №6. Механизмы межличностного восприятия.

Практическое занятие №7. Техники поддержания разговора: микротехника, «мостики», техника кивка.

Практическое занятие № 8 Приемы расположения к себе. Самопрезентация

Практическое занятие № 9. . Раскрытие понятий эмпатия, рефлексия, идентификация, атрибуция.

Практическое занятие № 10. Определение типа темперамента.

Практическое занятие № 11. Исследование соотношения состояний «Родитель», «Взрослый» и «Ребёнок» в поведении учащихся.

Практическое занятие № 12. Виды конфликтов. Пути их разрешения.

Практическое занятие № 13 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.



Практическое занятие №14 Насколько вы конфликтны

Практическое занятие № 15 Психологические аспекты делового общения.

Практическое занятие № 16 Применение различных средств, техник и приемов эффективного общения в группе.

Практическое занятие № 17. Практикум. Психологические особенности публичного выступления.

Практическое занятие № 18. Техника ,приемы общения ,правила ведения беседы, убеждения. 1

Практическое занятие № 19 Составление резюме. 1

Практическое занятие № 20 Механизмы межличностного восприятия. Имидж личности.

## Практическое занятие №1

### Невербальные средства общения.

Семинар «Роль невербальных средств в общении»

Учебная цель: Определить роль невербальных средств общения.

Учебные задачи:

Рассмотреть «понятие невербальное общение». Дать основные характеристики.

Охарактеризовать средства невербального общения.

Осваиваемые компетенции

ОК:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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

Задачи практической работы:

Изучение невербальных средств общения.

Работа с дополнительными источниками.

Дополнение словаря понятий ( проксемика, просодика, экстралингвистика, кинесика, такесика)

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

2. Технические средства обучения:

Компьютер,

Проектор.

3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point

4. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).

5. Раздаточные материалы

6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы:

Невербальное общение – это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

Кинесика – общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте.

Поза – это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов – самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов.

Мимика – движения мышц лица, и это главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации.

Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят.

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

Экстралингвистика – это включение в речь пауз и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Одним из первых пространственную структуру начал изучать американский антрополог Эдуард Т. Холл, который в начале 60-х годов ввел термин «проксемика» (proximity – «близость»). Сам Э. Холл называл проксемику «пространственной психологией». К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
5. Что означает организация пространственной среды?
6. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
7. Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?
8. Какие вербальные сигналы выдают ложь?

Задания для практического занятия:

Повторить лекционный материал. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Дополнить словарь понятиями (проксемика, просодика, экстралингвистика, такесика, кинесика).

Сделать конспект в рабочей тетради на тему: «Особенности невербальных средств общения в разных странах». Привести примеры.

Сделать таблицу «Функции общения»

Образец таблицы:

1. Название функции общения

2.Краткая характеристика функции

3.Пример проявления функции

Самопрезентация (учет вербальных и невербальных средств общения).

Самопрезентация в устной форме. По времени – 5 мин.

Примерные вопросы для составления самопрезентации:

ФИО.

Характеристика коммуникативных способностей (опираясь на результаты тестирования практического занятия №1).

Какой я собеседник?

Легко или трудно мне контактировать с людьми? Почему?

Насколько я эмоциональна?

Использую невербальные средства общения ... (много, мало, какие). Почему?

Что мешает (помогает) мне общаться с другими людьми? и т.д.

Критерии оценки самопрезентации: Элементы оценивания Объем работы; Структура работы; Соответствие содержания теме; Способность отвечать на поставленные вопросы. Целостная схема оценивания самопрезентации. Оценка

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы.

Полнота и качество выполнения работы на занятии и при выполнении задания к практическому занятию.

Активность при обсуждении темы занятия.

Результаты самопрезентации.

Порядок выполнения отчета по практической работе

Работа со словарем.

Составление конспекта по заданной теме.

Составление текста самопрезентации.

## Практическая работа № 2

ТЕМА: Речевые средства общения.

Тренинг «Общение».

Учебная цель: Исследование собственных навыков общения.

Формирование и отработка навыков общения в учебной группе.

Учебные задачи:

1. Повторение теоретического материала по теме.
2. Отработка навыков общения посредством игр

## Осваиваемые компетенции

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ПК 3.1. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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

Задачи практической работы:

1. Работа с дополнительными источниками по теме.
2. Самоанализ навыков общения.
3. Отработка практических навыков общения с целью выявления уровня собственных коммуникативных способностей, умения взаимодействовать в группе.

Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:

1.

3. Волкова А.Н. Психология общения /Практикум по психологии, М., 2006.

2. Технические средства обучения:

☐ Компьютер,

☐ Проектор.

3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
4. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).
5. Раздаточные материалы
6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы.

Общение – как многоплановый процесс обмена информацией. Понятие общения. Стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная. Виды общения: вербальное и невербальное. Элементы невербального общения: жесты, позы, мимика, паралингвистика, проксемика, визуальный контакт. Функции общения.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое общение?
2. Назовите основные функции общения.
3. Раскройте содержание каждой из сторон общения.

Задания для практического занятия

1. Повторить теоретический материал по теме. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

2. Оформление словаря основных понятий (общение, коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения, вербальное, невербальное общение). Словарь – отдельная тонкая тетрадь.

3. Провести исследование, самоанализ собственных коммуникативных способностей.

Задания к исследованию

Задание №1. Выполните психологические тесты.

- «Приятный ли вы собеседник»;
- «Потребность в общении»;
- «Определение уровня общительности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов). Старайтесь отвечать на вопросы тестов и опросников как можно правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

Тест «Приятный ли вы собеседник»

Инструкция

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?

2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы оратор хороший?

#### Обработка результатов.

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

#### Тест «Потребность в общении»

Автор: Орлов Ю. М.

Литература:

1. Елисеев О.П. Конструктивная психология и психодиагностика личности. – Псков: Изд-во ПОИУУ, 2002. – С. 149 – 151.
2. Ильин Е.П. Мотивы человека: теории и методы изучения. – Киев: Вища школа, 2001. – С. 221 – 222.



Инструкция: Прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет».

Текст опросника (перечень утверждений)

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.

26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.

27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.

28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.

29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.

30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.

31. Ради друга я могу пожертвовать всем.

32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.

33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

#### Обработка результатов

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

#### Выводы

Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

#### Тест «Определение уровня общительности»

Автор: Рошаховский В.Ф.

Литература: Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань: Татарстанское кн. изд-во, 1991. – С. 25 – 28.

#### Инструкция

Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ «да», «нет» или «иногда».

#### Текст опросника.

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

3. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки.

5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вас с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

#### Обработка и интерпретация результатов

За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» - 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов. Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

19-24 балла — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14-18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно

знакомьтесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

4-8 баллов — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.

3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Какой я собеседник? Какой у меня уровень общительности?
2. Какова потребность в общении?

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Сделать вывод по результатам исследования.
2. Вывод написать на отдельных листах А 4
3. Заполнить словарь терминов.

Образец отчета по практической работе

Бланк отчета по практической работе

Вывод

---

---

---

Пример оформления словаря основных понятий:

Название понятия. Определение понятия.

Общение Многоплановый процесс обмена информацией.

### **Практическая работа № 3**

**ТЕМА: Стратегия и тактика взаимодействия. Правила корпоративного поведения в команде.**

«Кто не умеет говорить, карьеры не сделает».

Наполеон

«Люди одиноки потому,  
что вместо мостов они строят стены»

Цели:

1. определение своего уровня общительности;
2. сопоставление самооценки уровня общительности с точкой зрения других;
3. формирование коммуникативности навыков.
  1. Тест на определение уровня коммуникабельности. «Какой я общительный?»
  2. «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, на-пример, 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 прямо сейчас попробуем провести мини-социологический опрос членов группы. Каждый присутствующий имеет определенное мнение по поводу вашей внешности, манеры говорить, жестиковать. 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.

### **3. «Круг моего общения»**

Дружба не услуга,  
за нее не благодарят.

"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

-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 иницирует 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 обстоя-тельный 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. Необязательно 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.

#### **4. «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 добро-желательны, умеем ли видеть хорошее в других и говорить об этом.

Рекомендации ведущему. 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 парт-нера 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.

#### **5. «Просьба»**

Ведущий напоминает, что 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 количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

Для пробы предлагается выбрать себе партнера и пока в по-рядке шутки попросить его о некотором одолжении (попроси-те 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

незнакомому человеку. 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.

Вопросы для самопроверки:

Какие виды информации вам известны? Какую позицию может занимать коммуникатор в общении? Какая из них самая эффективная? Какие факторы улучшают, а какие препятствуют коммуникативному процессу? Назовите виды коммуникативного воздействия? В каких ситуациях обычно возникает диалог? С кем ты чаще всего ведешь диалоги? На какие темы? С какими людьми приятно вести диалог, а с какими — не очень?

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

.

## **6. «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.

#### **7. «Голоса людей»**

Говори, чтобы я тебя видел.

Сократ

"Это новое домашнее задание. До следующего занятия внимательно слушайте, как звучат голоса разных людей. Как говорят актеры, телекомментаторы, спортивные журналисты, родители, дети, коллеги, ваши друзья? Проанализируйте их. Наблюдение за людьми, за манерой их разговора поможет вам понять характер человека. Вы обнаружите примеры, которые помогут вам понять, что делает того или иного человека симпатичным или не очень приятным. Вы сможете сами использовать некоторые приемы. Анализировать лучше письменно.

Вторая часть домашнего задания наблюдение за своей манерой говорения. Довольны ли вы своим голосом? Умеете ли вы говорить с разными людьми? Знакомы ли вы с мнением о вашем голосе близких, друзей? Запишите на магнитофон свой голос, например, во время чтения любимого литературного произведения, стихотворения или телефонный разговор с другом. Какое впечатление о своем голосе вы получили от прослушивания записи на магнитофон? и т. д."

Психологический комментарий: Этюд настраивает участников на более внимательное и сознательное восприятие звуковой информации, учит слушать и слышать, правильно понимая интонации, обращая внимание на силу голоса, его тембр и т. п. Вторая часть задания анализ и работа со своим голосом обогащает их ораторскими приемами, учит правильно говорить, исправляя типичные для многих ошибки в артикуляции, в произношении отдельных слов или целых фраз. При анализе записей своего голоса и фрагментов своей речи участники легко обнаруживают целый набор слов-паразитов и другие неприятные особенности в своей речи, с которыми и следует поработать во время тренинга.

Домашнее задание: Минисочинение – размышление на тему: «Какой я собеседник» или «Мой стиль общения».

### **Практическое занятие №4**

#### **ТЕМА: Конструктивное общение, Контроль эмоций. Тренинг.**

Цель: формирование навыков конструктивного общения в классе, умение сотрудничать и сплочение классного коллектива.

После тренинга ученики: будут знать: индивидуальные особенности одноклассников; способы конструктивного общения; будут уметь: контролировать свое поведение; научатся различным способам взаимодействия с людьми научатся демонстрировать свои чувства, эмоции и

поведение; уважать себя и окружающих. будут мотивированы: на совместную конструктивную деятельность.

Вид тренинга: коммуникативный тренинг

1.Продолжительность: 45 минут

2..Технические средства обучения:

Компьютер,Проектор.

3.Программное обеспечение:Microsoft Office, Microsoft Office Power Point

4.Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).

5.Раздаточные материалы

6.Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Вводное слово. Знакомство: 3 минуты

Ход тренинга

## I. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ.

Здравствуйте Ребята. Я рада вас видеть. Сегодня мы поговорим о навыке общения, который очень важен для человека. Поскольку это навык, то это требует практики и времени. А поскольку мы говорим об общении, то это невозможно сделать в одиночку. Данный тренинг как раз и предназначен для того, чтобы мы совместно получили некий полезный опыт конструктивного общения. Для того чтоб наши занятия принесли пользу и нам было интересно, необходимо ввести некоторые правила. Какие правила на ваш взгляд могут нам помочь?

Правила работы группы:

Говорить по одному. Внимательно слушать говорящего не перебивая. Для вступления в разговор вне очереди необходимо поднять руку. Говорить откровенно: что ты чувствуешь и думаешь в данный момент. Никого не оскорблять: оценивать только поступок, а не человека.

Ваши ожидания от данного тренинга:

II. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ. Любое общение начинается с чего? Со знакомства. Я предлагаю вам выполнить упражнение «Свое приветствие» - (участники перемещаются по комнате и здороваются в парах, используя свой тип приветствия. Переходя к следующему участнику, необходимо использовать приветствие своего предыдущего напарника).

Прежде, чем пойти дальше, давайте выясним, почему мы начали именно с этого упражнения? Что происходило во время игры?

Следует подвести к ответу: прикоснулись друг к другу; осуществили простое взаимодействие, представились. В нашем упражнении возникли 3 очень важных компонента общения. Касания. Почему оно важно?

Американские психологи Дж.Эдингер и М.Паттерсон провели эксперимент: в огромном супермаркете девушка обращалась к разным людям с просьбой дать монетку для телефона-автомата. При этом к одним людям она в момент просьбы слегка прикасалась, а к другим нет. Монетка была получена у 51% «тронутых» и только у 29% тех, кого просили «без рук». Возраст и пол роли не

играли. Как это проявляется в нашем с вами общении? Молодые люди здороваются за руку. Эта традиция имеет давнюю традицию. Протягивая другому руку, мужчина демонстрировал, что у него нет в руке оружия, что у него дружеские намерения. Девушки обнимаются, целуют друг друга в щеку. Такие же знаки используют и парни и девушки, состоящие в близких отношениях, в том числе и дружеских. У близких друзей есть свои особые приветствия – более сложные. Это своего рода ритуал. У кого-то из вас есть такие ритуалы? Кто-то может показать свое приветствие?

Ведущий: Что касается второго аспекта – взаимодействия – почему это важно при общении? Совместная деятельность является и причиной, и средством, и результатом общения.

И, наконец, имя. Очень важный компонент при общении. Имя – это то, что позволяет нам при общении выделять конкретного человека, дать понять, что мы обращаемся именно к нему. Или говорим именно об этом человеке. Мы уже с вами знакомы, но я предлагаю попробовать узнать друг друга по лучше.

### **Упражнение «Имя + что обо мне никто не знает».**

Цель: познакомить и открыть для участников новые грани одноклассников.

Инструкция: Сейчас тот, у кого в руках мячик должен назвать свое имя и то, что о нем никто не знает, и перекинуть мячик любому участнику. Все остальные должны внимательно слушать и запоминать что говорят. Пример: « Я Виктория Валериевна, никто не знает, что я занимаюсь квиллингом».

Ведущий: Какое значение имеет общение в нашей жизни?

В ответах подводим к тому, что в общении мы: - реализуем себя как личности; - получаем важную для себя информацию; - получаем обратную связь на свои поступки; - находим близких людей и поддерживаем отношения с ними.

**Упражнение «Закончи фразу».** Инструкция: каждому из вас я дам клубочек и попрошу закончить предложение. Это мы сделаем для того, чтобы понять, какие люди нравятся нашему классу, а какие - не нравятся. Я буду кратко записывать на ватмане ваши ответы.

Мне нравятся / не нравятся люди, которые...

Самое лучшее качество человека – это...

Самое плохое качество человека – это...

Я не хочу дружить с некоторыми людьми, потому что....

Выводы: нравятся нам люди, которые похожи на нас. Мы их считаем «своими»: относимся к ним хорошо, прощаем им ошибки, дружим с ними. Не нравятся те люди, которые на нас не похожи. Мы считаем их «чужими», отказываемся с ними разговаривать, плохо к ним относимся, обижаем их. Могут ли непохожие на нас люди быть хорошими? Что нужно, чтобы узнать: какой человек? Нужно с ним пообщаться, поговорить. По одному внешнему виду нельзя делать никаких выводов. С непохожими на нас людьми нужно разговаривать, чтобы понять их. Похожи ли друзья друг на друга? Не всегда. Друзья, как пазлы, дополняют друг друга. Можем ли мы считать своим другом человека, который на нас не похож. Комментарий для ведущего. Если позволяет время и энергия детей, то

можно сделать ранжир качеств. Это позволит выяснить личностные предпочтения участников, продемонстрировать детям ценности их класса.

**Упражнение «Объединение по качествам».** Участники делятся на пары и ищут 8 общих для них качеств. Двойки объединяются в четверки, которые ищут по 6 общих для всех качеств, четверки объединяются в восьмерки и ищут по 4 общих качества, группа делится пополам и ищет по 3 общих для всех качества. И наконец, весь класс ищет 2 общих для всех качества. Такое постепенное движение от пары к целому классу позволяет перейти группе на новый уровень отношений, осознать объединяющие всех членов коллектива свойства. Подводя итог, ведущий повторяет те качества, которые объединяют группу, подчеркивает важность личностного роста в противовес требованиям к окружающим, а также отмечает, что в каждом человеке можно найти нечто позитивное и каждому сказать комплимент, ведь поддержка друг друга в группе является фундаментом благоприятного социально-психологического климата.

**Упражнение «Веник»** Инструкция. Ребята, все вы, наверное, знаете рассказ Льва Николаевича Толстого, в котором отец предложил братьям сломать веник, но у них не получилось. Когда же веник разобрали по прутьям, братья их легко сломали. Сейчас мы с вами попробуем проделать такой же опыт. Наш класс - это веник. (Ведущий демонстрирует веник, пытаясь его сломать. Затем предлагает попробовать кому-то из детей.) Веник очень крепкий, его с трудом можно сломать целиком. Но если мы будем вытаскивать по прутику, то с легкостью справимся с этой задачей. (Ведущий демонстрирует, предлагает попробовать детям ломать прутики.) Какой вывод мы можем сделать из этого опыта? Правильно, когда мы вместе, мы - сильные, а поодиночке - слабые. Скажите, можно ли прутиком от веника подмести пол? Попробуйте. (Ведущий дает нескольким детям прутики, они пробуют.) Можно, конечно, но мы будем неделю подметать класс. Если же мы соединим все прутья в веник, то с легкостью подметим класс за пять минут. Какой же вывод мы можем сделать? Если какое-то дело делать всем вместе, то мы сделаем его быстро, а поодиночке можем и не справиться.

### **Игра «Я глазами других»**

Один из участников группы выходит за дверь, а группа загадывает кого-то из членов группы. Задача «водящего» определить, кого загадали. Для этого можно спросить группу о том, с чем ассоциируется «загаданный» человек (цвет, дерево, музыка, животное, еда, мебель и т.д.). В конце обсуждается важность доверия для общения в классе, отмечаются те «открытия», которые ребята сделали при выполнении упражнения.

### **Игра «МЫ»**

Группа строит «Городок», учится договариваться друг с другом (кому какое место занять, кто и что дорисовывает, как назвать городок и т. д.). Во время анализа участниками отмечаются наиболее удачные детали рисунка, отмечают привлекательность получившегося рисунка. Тренер обязательно делает акцент на вкладе каждого в работу и ценность группового взаимодействия. В упражнении развивается чувство «мы», групповое единство, закрепляются навыки взаимодействия в команде.

### **III. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

**Упражнение «Оказывается, ты очень хороший, потому что...».** Инструкция: мы с вами пережили многое: смех и веселье, злость и слезы. Нам надо друг друга поблагодарить за хорошую работу. Мы сделаем это так: каждый для своего соседа справа продолжит фразу: «Оказывается, ты очень хороший, потому что...» Я начну первой.

**Упражнение «Лист пожеланий».** Каждый подросток на листе пишет свое имя и передает соседу слева, а затем получает листок с именем и пишет пожелание хозяину имени, после чего лист опять передается соседу слева. Упражнение выполняется до тех пор, пока все не получают листки со своими именами и пожеланиями. Упражнение повышает настроение участников. Чтобы усилить эффект, можно попросить учащихся зачитать самые понравившиеся пожелания. Листы пожеланий забираются ребятами домой.

Рефлексия занятия. Ведущий просит участников ответить на некоторые вопросы:

Какими мыслями вы хотели бы поделиться с группой?

Какие чувства вы испытывали во время выполнения упражнений?

Что показалось вам наиболее интересным, новым, неожиданным?

Использованные источники:

Агеев В.С. Психология группового взаимодействия.

Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Ось-89», 2005. – 256 с. (Практическая психология).

Игры – обучение, тренинг, досуг.../под ред. В.В.Петрушинского. М.: Новая школа. 1994.

Руководство практического психолога./Психологические программы развития личности в подростковом и старшем школьном возрасте./Под. ред. И.В.Дубровиной. М.: Академия. 1995.

## **Практическое занятие №5**

### **ТЕМА: Эффективное общение. Тренинг.**

**Цели и задачи:** развитие коммуникативной компетенции; развитие способности в установлении и поддержании психологического контакта в общении; познание своих возможностей и ограничений во взаимодействии с другими людьми; формирование у участников навыков эффективного общения.

**Методы и формы работы:** имитационные игры, самоанализ и структурирование опыта, элементы групповой дискуссии, практические упражнения, работа в парах и мини-группах, мини-лекции.

#### **Ход тренинга**

**Принятие правил тренинга.**

- 1) Правило "здесь и теперь". (Важно, чтобы анализировались мысли и чувства, возникающие в данный момент.)
- 2) Правило искренности и открытости. (Это основа эффективного межличностного взаимодействия. Каждый участник группы должен чувствовать себя защищенным и иметь право раскрыться в той мере, в какой он считает нужным для данного момента.)
- 3) Правило "Я". (Запрещается говорить: "У всех такое мнение...", "Мы считаем..." и т.п. Все высказывания должны строиться с использованием "я". Человека берет ответственность за действия и высказывания на себя.)
- 4) Правило активности. (В группе не должно быть пассивных наблюдателей. Упражнения включают всех участников)
- 5) Правило конфиденциальности. (Все, что говорится в группе относительно участников, должно оставаться внутри группы. Это этическое требование является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Но конкретные приемы, знания, техники могут и должны использоваться вне)

## 2. Основная часть.

«Все умеют говорить, но не все умеют общаться.»

- Как вы понимаете это высказывание?

Общение — процесс установления и развития контактов между живыми организмами, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, обладающий взаимным восприятием и попытками влияния друг на друга.

- В каких сферах жизни нам необходимо искусство общения?

- Назовите еще виды деятельности, которые охватывают все сферы нашей жизни.

- Сформулируйте и запишите : для чего нужно уметь общаться лично вам?(конкретика) Последующее обсуждение.

- Общение -это ценнейший дар, он помогает человеку производить впечатление, добиться своих целей, легко адаптироваться к любой ситуации.

- С чего начинается общение?

- Каким может быть приветствие? Почему в приветствии должно содержаться обращение?

- Какую роль играет комплемент? Каким должен быть комплемент?

Упражнение«Искренний комплемент».

Инструкция: Упражнение выполняется по цепочке. Участники должны поприветствовать друг друга и произнести комплемент.

Рефлексия: - Кому было трудно сказать искренний комплемент? Почему?

**- Что включает в себя общение? (интонацию, мимику, жестикуляцию)**

**Важно не только то, что мы говорим, но и как мы говорим.**

**Упражнение «Догадайся без слов». Инструкция:**

**Упражнение выполняется по группам. Каждая группа получает карточки-задания с описанием сценки. Задача участников - с помощью мимики, жестов, интонации передать определенную эмоциональную ситуацию; задача зрителей - понять увиденное.**

**Карточки-задания:**

- 1) Первый извиняется, второй успокаивает первого, сообщает, что давно простил.**
- 2) Первый извиняется, второй остается зол, не хочет слышать об извинениях.**
- 3) Первый сообщает радостную новость, второй удивляется и просит сообщить подробности, завязывается оживленный разговор.**
- 4) Первый грустит, второй хочет узнать, в чем дело; первому не хочется рассказывать, но он сообщает причину своих несчастий, второй его начинает успокоить.**
- 5) Первый сердит и обижен, высказывает претензии второму; второй сначала оправдывается, но затем оскорбляется, и начинаются взаимные претензии.**
- 6) Первый что-то восторженно сообщает, второй удивлен, разозлен сообщением и старается узнать подробности, первый растерянно отвечает.**

**Время подготовки – 5 минут, время выступления каждой группы – 1 минута.**

**Рефлексия: Кому было трудно изобразить чувства? Кто ошибался или с трудом угадывал? Какие выводы можно сделать?**

**- Какое общение можно назвать эффективным?**

**- Что необходимо для эффективного общения?(манера, психологический контакт, умение говорить, умение слушать, знать цель общения)**

**Упражнение «Взаимные презентации»**

**Инструкция: Работа в парах. Первый этап работы заключается в том, что один из участников рассказывает своему партнеру о себе, о своей будущей специальности. Слушающий может задавать наводящие вопросы. Вторым этапом работы будет представление группе своего партнера на основе этой беседы. Поэтому постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своем партнере. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации следующие важные вопросы:**

- Как я вижу свою профессию;**
- Что я ценю в самом себе;**
- Предмет моей гордости;**

- Какие качества ты наиболее ценишь в людях?
- Что ты считаешь самым отвратительным?
- Чего бы тебе хотелось добиться в жизни? И т.п.

**Время первого этапа- 5 минут.**

Презентации будут происходить следующим образом: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руки на плечи. Стоящий будет говорить от лица сидящего, называя себя именем своего партнера. Ваша задача – стать двойником собеседника и построить свою презентацию так, чтобы она длилась ровно шестьдесят секунд. После этого любой член группы имеет право задать выступающему вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего. Понятно, что вы можете и не знать истинного ответа на заданный вопрос, поэтому вам нужно понять, почувствовать, как ответил бы ваш партнер.

Вопросы, которые задают участники группы и ведущий выступающему, начинаются с обращения к нему по игровому имени человека, которого он презентует, и могут касаться тем, затронутых в презентации.

Упражнение завершается обсуждением чувств и мыслей участников. При этом важно уделить внимание трем аспектам:

- 1.способности учитывать время при презентации
- 2.способности верно и сжато передать полученную информацию от партнера и
- 3.способность «вчувствоваться» в другого человека настолько, чтобы домыслить недостающую информацию.

**Рефлексия:**

- Оцени успешность твоей презентации своего партнера.
- Удалось ли партнеру верно изложить сведения о тебе?
- Получилось ли у твоего партнера стать твоим двойником?- Правильно ли он угадал ответы, которые давал от твоего имени?
- Тяжело ли было говорить от имени другого?

**Отмечено, что при общении двух человек имеют место шесть процессов, а именно:**

то, что я думаю о вас;

то, что вы думаете о себе;

то, что я думаю о самом себе;

то, что вы думаете обо мне;

то, что я думаю, что вы думаете обо мне;

то, что вы думаете, что я думаю о вас.



- Как вы понимаете фразу « психологический контакт»? Почему он необходим для общения?

- Что необходимо для установления психологического контакта?

Помните: нам приятно общаться с людьми, рядом с которыми мы комфортно себя чувствуем.

- Как установить психологический контакт?

Проявляйте искренний интерес и уважение к личности собеседника.

Обращайтесь к человеку по имени и отчеству.

Будьте позитивны, открыты, доброжелательны и приветливы.

Постарайтесь понять круг интересов собеседника. Ведите беседу с учетом его индивидуальных особенностей, вкусов, желаний. Говорите с человеком на понятном ему языке.

Выразите словами одобрения и похвалы достоинства человека, с которым вы общаетесь.

Будьте терпимы к чужому мнению. Не осуждайте других людей, а постарайтесь понять мотивы, побуждающие их поступать именно так. Не допускайте критики.

Умейте поставить себя на место другого, чтобы понять его.

Будьте внимательным слушателем, дайте человеку высказаться.

Указывая на очевидные ошибки собеседника, начинайте разговор с подчеркивания положительных качеств. Делайте акцент на фактах, а не на личностных особенностях.

Никогда не критикуйте человека при посторонних, чтобы не унижить его самолюбия.

Упражнение «Умеем ли мы слушать». Инструкция:

-Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их пожалуйста.

Правила:

1. Полностью сконцентрируйте свое внимание на собеседнике. Обращай свое внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.

2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.

3. Не давай советов.

4. Не давай оценок.

Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе.

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

- Распределите между собой роли: «один из вас партнер «А», другой — «В».

Задание будет состоять из нескольких этапов. Каждый этап рассчитан на определенное

время, за временем буду следить я. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «В». «А» может отложить их пока в сторону. Итак, «А» говорит в течении 5 минут «В» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «В» соблюдает правила хорошего слушания, помогая при этом «А» рассказывать о себе.

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

- Сейчас у «А» будет 1 минута, чтобы сказать «В», что в его поведении помогало ему открыто высказываться, говорить о своих проблемах, а что затрудняло этот рассказ. После того как прошла одна минута, тренер дает следующее задание.- Теперь «А» говорит о своих сильных сторонах в общении, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения. «В» не забывая о правилах хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «В» в течение предыдущей минуты.

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«В» за 5 минут должен повторить «А», что он понял из двух его рассказов о себе (Проблемы и достоинства в общении). После того как «В» скажет все, что он запомнил из 2-х рассказов «А», последний может сказать, что было пропущено или искажено.

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями.

Как уклониться от неприятной темы или вопроса?

Упражнение «Я не хочу об этом говорить» Инструкция:

Работа парами. Каждый должен придумать 2 вопроса. Задача собеседника уклониться от ответа.

-А теперь попытаемся увеличить объем упражнения. Беседа в парах.

Упражнение "Доброжелательное выспрашивание"

Инструкция: Участники разбиваются по парам, где отрабатывают умение захватывать инициативу в разговоре, переводя партнеров в нужное русло коммуникации. Задача – делать это аккуратно, не вызывая подозрений в преднамеренности выхода на ту или иную тему...

1 участник – семья, хобби (чем увлекается), какие любимые блюда

2 участник – распорядок дня, любимые фильмы или книги, друзья

Навыки убеждения.

-Когда мы встречаемся с необходимостью убеждения? (приведите примеры)

-Что надо учитывать, когда ваша цель – убедить?(личность собеседника, его состояние в данный момент, конечную цель)

- Что поможет нам убедить собеседника?(аргументы, манера общения, тактика)

## **Правила убеждения:**

**1. (правило Гомера):** порядок приведенных аргументов часто влияет на их убедительность. Самый есть такой порядок: сильные - средние - один самый сильный (слабыми аргументами вообще не пользуйтесь, они приносят вред, а не пользу. Сила (слабость) аргументов должна определяться не с точки зрения докладчика, а с точки зрения лица, принимающего решения. Ваш оппонент, если он не совсем с вами согласен, непременно будет искать слабые места в ваших аргументах, а потому изначально следует свести к минимуму риск получить отказ.

**2. (правило Сократа):** для получения положительного решения по важному для вас вопросу поставьте его на третье место, а перед ним - два коротких, простых для собеседника вопроса, на которые он наверняка без проблем ответит вам «да». Уже 2400 лет существует это правило и проверено на практике (оказывается, когда человек говорит слово «да», в его кровь поступают эндорфины («гормоны удовольствия»), а получив две порции «гормонов удовольствия», собеседник начинает ко всему относиться доброжелательно, поэтому ему психологически легче сказать «да», чем «нет».

Особенно, если в вопросах уже содержатся аргументы. ( Мама, ты помнишь Наташу? Ты помнишь, мы с ней как-то ходили в кино? Ты не против, если я схожу с ней на вечеринку?)

**НО:** Некоторые настаивают уже на втором вопросе, и не важно как он сформулирован, насколько дипломатично произнесен. Переговорщики просто не любят много соглашаться - это нас настаивает на уровне инстинктов. На третий раз уже хочется сказать свое веское слово, а не быть ведомыми. Будьте осторожны!

**3. Правило Паскаля – «Ничто так не разоружает лучше, как условия почётной капитуляции» (Паскаль).** Порою собеседник не соглашается с вами только потому, что воспринимает согласие как поражение. Поэтому, пытаясь в чём-либо убедить вашего оппонента, не загоняйте его в угол. Постарайтесь создать такие условия, чтобы дав своё согласие, он имел возможность сохранить своё лицо и не чувствовал себя проигравшим. (Покажите, что ваше предложение удовлетворяет какую-то из потребностей собеседника.)

**4. НЕ** загоняйте себя в угол, не унижайте свой статус проявлением признаков неуверенности, лишних извинений (фразы: «Извините, если я мешай», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать ...»). Они унижают ваше положение.

**5. НЕ** унижайте собеседника, так как любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику вызывает негативную реакцию.

6. Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа / статуса убеждающего.

7. К аргументам приятного нам собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного – с предубеждением.

8. Желая переубедить, начинайте не с разделяющих Вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с оппонентом.

9. Будьте хорошим слушателем. Проверяйте, правильно ли Вы понимаете собеседника.

10. Избегайте конфликтов.

11. Американское правило «Мы». Только когда объединяемся с собеседником.

**Упражнение «Убеди меня».**

**Инструкция:** Выполняется по группам. Каждая группа получает тему. Задача – подобрать аргументы и выстроить стратегию убеждения. Принцип: убедить, а не настоять!

**Темы:** 1. Заменить компьютер на новый. 2. Отпустить с подружкой на дачу 3. Дать больше времени на написание сочинения 4. Подать документы в другой институт. 5. Отпустить с урока, если болит голова. 6. Убедить молодого человека пойти не на концерт, а в музей. 7. Убедить родителей купить собаку 8. Убедить, что вы хотите заниматься не танцами, а дзю-до.

**Рефлексия:**

- У кого возникли затруднения в подборе аргументов? – Почему?
- Что вам мешало в процессе убеждения? – Какие выводы можно сделать?
- Что нового вы для себя открыли?
- Что необходимо для того, чтобы общение было эффективным- Какие умения и навыки требуется совершенствовать?

**Упражнение «Рукопожатие»**

- Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием.

**Источники:**

Дэвид ЛЬЮИС «ТРЕНИНГ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ»  
<http://cetebik.ru/treningobstnia.html>

Л.Я. Аверьянов «СОЦИОЛОГИЯ: ИСКУССТВО ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ» Москва - 1998

**Ваш уровень общительности.**

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами,

сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в

письменной форме, чем в устной?

24

Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Ваш уровень общительности.

30 - 32 очка – вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте сами себя.

25 – 29 очков – вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете, недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить особенности характера.

19 – 24 очка – вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14 – 18 очков – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

9 – 13 – вы весьма общительны, любопытны, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4 – 8 очков – вы, должно быть «рубаха - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее – ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим

## Практическое занятие №6

### ТЕМА: Механизмы межличностного восприятия.

#### Тренинг «Как понять других людей»

Учебная цель: формирование у учащихся коммуникативных навыков, умения сотрудничать и сплочение коллектива

Учебные задачи:

1. Формирование доброжелательного отношения студентов друг к другу;
2. Создание положительного эмоционального фона, атмосферы доверия;
3. Формирование адекватной оценки себя и других;
4. Активизация процесса познания себя и окружающих;
5. Отработка навыков общения и взаимодействия с людьми.

Осваиваемые компетенции

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ПК 3.6. Обеспечивать взаимодействие с родителями младших школьников при решении задач обучения и воспитания.

ПК 3.7. Анализировать результаты работы с родителями.

ПК 3.8. Координировать деятельность сотрудников образовательного учреждения, работающих с классом.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

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

#### . Задачи практической работы

1. Научиться взаимодействовать с разными людьми. Находить индивидуальный подход, учитывая личностные особенности человека.
2. Исследование собственных особенностей, коммуникативных способностей и навыков.

#### Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Пер. с англ. М., 2002
4. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения. – Ростов-на-Дону: Изд-во Ростовского университета, 2002
5. Обозов Н. Н. Межличностные отношения. Л., 2002
2. Технические средства обучения:
  - ☐ Компьютер,
  - ☐ Проектор.
3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
4. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).
5. Раздаточные материалы
6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Взаимодействие - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающих их взаимную обусловленность и связь.

Межличностные взаимодействия – это случайные или преднамеренные, вербальные или невербальные контакты и связи двух или более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

В любом акте взаимодействия людей присутствуют их отношения друг к другу.

Межличностные отношения – это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей и их психологические особенности.



В отличие от деловых отношений, которые могут быть как официально закрепленными, так и не закрепленными, межличностные связи иногда называют экспрессивными, подчеркивая их эмоциональную содержательность.

Межличностные отношения включают три элемента: когнитивный, аффективный и поведенческий.

1. Когнитивный компонент предлагает осознание того, что нравится или не нравится в межличностных отношениях.

2. Аффективный аспект находит свое выражение в различных эмоциональных переживаниях людей по поводу взаимосвязей между ними. Эмоциональное содержание межличностных отношений изменяется в двух противоположных направлениях: от конъюнктивных (позитивных, сближающих) через индифферентные (нейтральные) к дезъюнктивным (негативным, разделяющим).

3. Поведенческий компонент межличностных отношений реализуется в конкретных действиях. В случае если один из партнеров нравится другому, поведение будет доброжелательным, направленным на оказание помощи и продуктивное сотрудничество. Если же объект не симпатичен, то интерактивная сторона общения будет затруднена.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию.

1. Что такое взаимодействие?
2. Что такое межличностные отношения?
3. Какие элементы включают в себя межличностные отношения?
4. Что такое коммуникативная компетентность?

Задания для практического занятия

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Провести беседу с любым человеком и проанализировать, отвечая на следующие вопросы: (получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

Инструкция по выполнению практической работы

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Выбрать собеседника. Провести с ним беседу (тема на выбор).
3. Проанализировать результаты беседы, отвечая на вопросы (получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?) Выводы.

### Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Какие цели и задачи беседы ставили первоначально? Что получилось в итоге?
2. Поняли вы друг друга? Были ли затруднения в процессе беседы? Какие (если да)?
3. Было ли интересно общаться с человеком? А собеседнику с вами? Как вы это поняли?
4. Что получилось хорошо (плохо)?
5. Сделайте выводы.

### Практическое занятие №7

#### ТЕМА: Механизмы межличностного восприятия.

##### Тренинг «Как понять других людей»

Учебная цель: формирование у учащихся коммуникативных навыков, умения сотрудничать и сплочение коллектива

Учебные задачи:

1. Формирование доброжелательного отношения студентов друг к другу;
2. Создание положительного эмоционального фона, атмосферы доверия;
3. Формирование адекватной оценки себя и других;
4. Активизация процесса познания себя и окружающих;
5. Отработка навыков общения и взаимодействия с людьми.

Осваиваемые компетенции

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ПК 3.6. Обеспечивать взаимодействие с родителями младших школьников при решении задач обучения и воспитания.

ПК 3.7. Анализировать результаты работы с родителями.

ПК 3.8. Координировать деятельность сотрудников образовательного учреждения, работающих с классом.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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

. Задачи практической работы

1. Научиться взаимодействовать с разными людьми. Находить индивидуальный подход, учитывая личностные особенности человека.

2. Исследование собственных особенностей, коммуникативных способностей и навыков.

Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:

1. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Современная социальная психология на Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2001

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Пер. с англ. М., 2002

3. Бодалев А.А. Личность в общении. – М.: Педагогика, 2001. Бородкин Ф.М., Каряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 2000

4. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения. – Ростов-на-Дону: Изд-во Ростовского университета, 2002

5. Обозов Н. Н. Межличностные отношения. Л., 2002

6. Шибутани Т. Социальная психология. — Ростов-на-Дону.: Изд-во «Феникс», 2000.

2. Технические средства обучения:

☐ Компьютер,

☐ Проектор.

3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point

4. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).

5. Раздаточные материалы
6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Взаимодействие - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающих их взаимную обусловленность и связь.

Межличностные взаимодействия – это случайные или преднамеренные, вербальные или невербальные контакты и связи двух или более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

В любом акте взаимодействия людей присутствуют их отношения друг к другу.

Межличностные отношения – это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей и их психологические особенности.

В отличие от деловых отношений, которые могут быть как официально закрепленными, так и не закрепленными, межличностные связи иногда называют экспрессивными, подчеркивая их эмоциональную содержательность.

Межличностные отношения включают три элемента: когнитивный, аффективный и поведенческий.

1. Когнитивный компонент предлагает осознание того, что нравится или не нравится в межличностных отношениях.

2. Аффективный аспект находит свое выражение в различных эмоциональных переживаниях людей по поводу взаимосвязей между ними. Эмоциональное содержание межличностных отношений изменяется в двух противоположных направлениях: от конъюнктивных (позитивных, сближающих) через индифферентные (нейтральные) к дезъюнктивным (негативным, разделяющим).

3. Поведенческий компонент межличностных отношений реализуется в конкретных действиях. В случае если один из партнеров нравится другому, поведение будет доброжелательным, направленным на оказание помощи и продуктивное сотрудничество. Если же объект не симпатичен, то интерактивная сторона общения будет затруднена.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию.

1. Что такое взаимодействие?
2. Что такое межличностные отношения?
3. Какие элементы включают в себя межличностные отношения?
4. Что такое коммуникативная компетентность?

Задания для практического занятия

1. Изучить дополнительные источники по теме.

2. Провести беседу с любым человеком и проанализировать, отвечая на следующие вопросы: (получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?)

Инструкция по выполнению практической работы

1. Изучить дополнительные источники по теме.

2. Выбрать собеседника. Провести с ним беседу (тема на выбор).

3. Проанализировать результаты беседы, отвечая на вопросы (получилось установить контакт с человеком? По каким признакам вы это определили? Как это вам удалось (не удалось) сделать? Что интересного и необычного вы заметили во время беседы с человеком?) Выводы.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Какие цели и задачи беседы ставили первоначально? Что получилось в итоге?

2. Поняли вы друг друга? Были ли затруднения в процессе беседы? Какие (если да)?

3. Было ли интересно общаться с человеком? А собеседнику с вами? Как вы это поняли?

4. Что получилось хорошо (плохо)?

5. Сделайте выводы.

## **Практическое занятие №8**

**ТЕМА: Приемы расположения к себе. Самопрезентация.**

Цель: Установить контакт с подростками и создать положительную мотивацию к предстоящим урокам, способствовать самоанализу участников, прояснение Я – концепции.

Задачи:

- дать знания о самом себе
- развитие навыков самопознания
- развитие навыков групповой работы.

Вводная часть:

Упражнение «Приветствие».

Сегодня мы продолжим знакомство и сделаем это следующим образом.

Стоящий в центре круга предлагает поменяться местами всем тем кто обладает каким – то умением, это умение он называет( поменяйтесь все те, кто умеет плавать), при этом тот, кто стоит в центре круга постарается занять одно из освободившихся мест, а тот кто останется продолжит игру.

Используем это упражнение для того, чтобы лучше узнать друг друга.

Игра « Салат» ( разделить участников на малые группы)

Основная часть:

Лекционный материал психолога

На вопрос о том, что такое личность, психологи отвечают по-разному, и в разнообразии их ответов, а отчасти и в расхождении мнений на этот счет, проявляется сложность самого феномена личности. Во многих определениях содержится зерно истины. Психология личности стала экспериментальной наукой и связано с такими именами как Р.Кеттел, А.Лазурский, Г. Айзенка, А.Н.

Леонтьева. Они явились разработчиками валидных тестовых методов оценивания нормальной личности.

Из всех определений личности, наиболее удачным оказалось то, которое дано Г.Оллпордом : Личность есть прижизненно формирующаяся, индивидуально своеобразная совокупность психофизиологических систем- черт личности, которыми определяется своеобразное для данного человека мышление и поведение.

Обсуждение « Что такое Я»

Психолог предлагает обсудить в малых группах, а затем всем вместе « Что такое Я». Резюме: Я – это чувства, мысли, тело, поступки, желания, мечты, душа, характер...

Упражнение « Я –это ...» « Какой я?»

Подросткам даётся задание написать в рабочих тетрадях 10 предложений « Я – это...», дополнив их существительными, характеризующими их. Затем 10 предложений « Какой Я?», дав ответ в виде прилагательных.

Реальное, идеальное, зеркальное Я.

Лекционный материал психолога.

Я- реальное –внешность, поступки, способности, качества, мысли, чувства, ценности, мечты и т. д., осознающиеся человеком.

Я- идеальное – представления о внешности, способностях, качествах, которые хотелось бы иметь.

Я – зеркальное – представление других людей о тебе, твоих качествах, способностях, поступках, мыслях.

Работа подростков с таблицей.

1 Я - реальное Я - идеальное Я - зеркальное

Представление о том, кто я есть на самом деле. Представление о том, каким Я хотел бы быть. Представление о том, как меня воспринимают окружающие.

2 Я - реальное Я - идеальное Я - зеркальное

Какие качества ты больше всего ценишь в себе?

Чем гордишься? Существует ли человек, на которого ты хотел бы быть похожим? Что бы ты хотел изменить в себе? Что думают о тебе сверстники? Что думают о тебе взрослые?

Заключительная часть:

Упражнение «Моё Я» Психолог предлагает нарисовать Я – реальное, Я – идеальное, Я – зеркальное. (рисование 15-20 минут под спокойную музыку) Ответить на вопрос: какое из трёх Я самое важное для тебя сейчас и почему?

Ритуал прощания. Обратная связь. Д.З. :подготовить самопрезентацию.

2. Информация для ознакомления:

Задание: «Дресс-код».

1.Используя полученные знания, создать «имидж-картинку» (2 образа- в каком образе парень собеседование пройдет, и в каком образе не пройдет.)

**Самопрезентация** — (от английского слова «самоподача») это преподнесение себя, умение человека подать себя с лучшей стороны, произвести благоприятное впечатление на окружающих и сохранять его

**Самопрезентация** личности – это процесс, который позволяет нам показаться в самом лучшем свете. Это то, как вы выглядите, как пахнете, как говорите и двигаетесь – все ваши действия, которые способен оценить другой человек.

— В каких жизненных ситуациях мы чаще всего прибегаем к самопрезентации?

Одна из наиболее распространённых областей использования самопрезентации — это профессиональная деятельность, а вернее трудоустройство.

Алгоритм самопрезентации

1. Успешность трудоустройства зависит не только от умения найти подходящую вакансию, но и от способности убедить работодателя в том, что именно вы являетесь наилучшим кандидатом на данное рабочее место. Наиважнейшим моментом в любом деле является внутренний настрой, то есть самое главное - ваше желание устроиться на ту или иную работу.

2. Первоначальное впечатление о человеке формируется в первые 5-10 минут общения с ним. 5 -10 минут общения - это время, отведенное кандидату, для создания своего положительного имиджа.Здесь важно все - мимика, жесты, осанка, умение держать

дистанцию, грамотная и уважительная речь, аккуратная и соответствующая ситуации одежда

- Придя на собеседование, прежде всего, представьтесь, четко и доброжелательно, с улыбкой (но не «голливудской», а простодушной). Скажите, зачем вы пришли.

- Не суетитесь, не начинайте разговор «на бегу».

- Сначала снимите верхнюю одежду, положите свою сумку, сядьте так, чтобы вам было удобно, а затем приступайте к беседе.

- Не бойтесь собственного волнения и не боритесь с ним, ведь это очень естественно - волноваться при первой встрече. Если, волнение очень сильное, то вздохните и выдохните несколько раз, и постарайтесь расслабиться.

- Ни в коем случае не употребляйте успокоительное перед собеседованием, так как оно будет тормозить работу головного мозга и вы не сможете проявить себя должным образом.

- Ведите себя естественно, будьте самим собой.

- Особое внимание психологи уделяют жестам.

### **Положительные сигналы**

1. Сидите (стоите) прямо, немного подавшись вперед, с выражением настоящего интереса.

Во время разговора спокойно и уверенно смотрите на говорящего.

3. Фиксируете на бумаге ключевые моменты беседы.

4. Когда Вы слушаете, у Вас «открытая поза»: руки на столе, ладони вытянуты вперед.

Используете «открытые жесты»: руки открыты или подняты вверх, словно Вы растолковываете какую-то мысль своим коллегам.

Улыбаетесь и шутите, чтобы снизить напряжение.

### **Отрицательные сигналы**

1. Ерзаете на стуле.

2. Смотрите не на говорящего, а разглядываете потолок или вывески за окном.

3. Чертите бессмысленные линии.

4. Отворачиваетесь от собеседника и избегаете встречаться с ним взглядом.

5. Скрещиваете руки на груди и закладываете ногу за ногу (защитная поза).

6. Используете закрытые, угрожающие жесты, например, машете указательным пальцем, чтобы отстоять свое мнение.

7. Сидите с безучастным видом, ворчите или скептически ухмыляетесь.

3. Посещения организации, где планируется найти вакантное рабочее место. Войдя в организацию, прежде всего представьтесь по имени и назовите свою профессию. Затем объясните, что вы хотите предложить свои услуги в качестве работника определенной специальности, так как обладаете соответствующей профессиональной подготовкой, опытом работы.



.Если выразят заинтересованность, то можно рассказать о себе подробнее. Если ответят, что вакансии нет, то можно спросить, не появится ли она в ближайшем будущем, можно ли оставить свои документы и позвонить через одну-две недели.

5.Заканчивая беседу следует вежливо и доброжелательно, в заключении обязательно поблагодарить за уделенные вам внимание и время. В конце собеседования можно выразить надежду на дальнейшее сотрудничество и сказать «Надеюсь быть полезной Вашей компании!». И каким бы ни был итог встречи, вы должны доброжелательно попрощаться, искренне с улыбкой сказать «всего доброго», «всего вам хорошего». Помните, что запоминается больше всего то, что произошло в последнюю очередь.

6.При посещении организации необходимо настаивать на встрече с сотрудником, отвечающим за подбор кадров. При необходимости запишитесь на прием.

7.При себе иметь: паспорт, профессиональное резюме, автобиографию, дипломы об образовании. Не забудьте ручку и бумагу.

8.Помните. Правильное заполнение анкеты часто становится решающим фактором в получении приглашения на работу.

## **Практическое занятие №9**

**ТЕМА: Раскрытие понятий эмпатия , рефлексия, идентификация, атрибуция.**

Эмпатия: приемы общения, ведущие к сближению

Цель – познакомить учащихся с понятием эмпатия, определить эмпатическую чувствительность и через активное выполнение упражнений развить эту способность.

1.Упражнение «Комплимент». «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.» В кругу каждый участник смотрит на своего соседа слева и думает, какая черта характера, какая привычка этого человека ему больше всего нравится и как об этом сказать ему, т.е. сделать комплимент. Начинает любой, кто готов сказать приятные слова своему соседу. Все остальные внимательно слушают. Тот, кому сделан комплимент, должен поблагодарить в ответ, а затем сам сделать свой комплимент своему соседу слева. И так по кругу, пока все участники не скажут что-либо приятное соседу.

Необходимо настроить участников на тактичное отношение друг к другу, на развитие умения слушать и слышать говорящего, обращая внимание на его манеру устанавливать контакт (как приветствовал своего соседа или забыл это сделать, смотрит в глаза или в сторону, как держит руки, как говорит и т.д.)

«Итак, мы поприветствовали друг друга, настроились на продуктивную работу.»

Теоретическая часть. «Цель нашего занятия сегодня – познакомиться с понятием «эмпатия». Эмпатия - это адекватное представление о том, что происходит во внутреннем мире другого человека.

Одно из основных умений человека, которого мы называем общительным, заключается в способности читать мысли и чувства другого человека по глазам, по выражению лица, по позе и т.п. В какой мере эти способности развиты у вас? Давайте сегодня мы это узнаем.»

Упражнение «Ассоциации» Один из участников (доброволец) выходит из комнаты.

Оставшиеся выбирают участника, которого они загадают. Водящий возвращается, и его задача – угадать загаданного человека. У него есть три попытки. Для того чтобы отгадать, водящий задает участникам вопросы: «Если бы это был цветок (животное, погода, мебель, одежда, машина, посуда, здание, цвет, фигура, насекомое и т.п.), то какой?» Участник, к которому обращается водящий, говорит свою ассоциацию. Например, «это нарцисс». Если водящий отгадывает, угаданный участник становится водящим.

В этой игре важно следить, чтобы все или многие участники группы могли попробовать себя в роли водящего или в роли загаданного участника.

Опрос. «Трудно ли было подобрать ассоциацию? Трудно ли было угадывать? Кому удавалось угадать, что помогло? Чьи ассоциации показались наиболее удачными?»

я предлагаю выполнить завершающее упражнение для развития способности к эмпатии, а также развить способности к самопознанию, самоанализу и пониманию других людей.

Каждый день вы встречаетесь и общаетесь с очень большим количеством разных людей.

Скажите каждый по кругу, какие ваши личные качества вам помогают в общении, понимать других людей, устанавливать контакт, вести беседу. Старайтесь не повторяться... Знаете, если еще добавит наблюдательность, умение слушать, сопереживать, понимать проблемы и интересы других людей, то вы практически описали профессиональные качества психолога.

И сегодня я хочу предложить вам попробовать себя в этой профессии.

На листочках напишите свое имя, фамилию и ответы на вопросы:

1. Какие 3 предмета я взял бы с собой на необитаемый остров?
2. Если бы колдун превратил меня в животное, то в какое?
3. Моя любимая пословица или поговорка –
4. Когда меня хвалят я ....

Ответы собираем, нумеруем, зачитываем. Каждый участник отмечает номер листка и свое мнение о том, чей это ответ. Когда будут прочитаны все ответы, зачитываются имена написавших.

Обсуждение (каждый по кругу)

«Попробуйте проанализировать себя, выскажитесь желающие, ответив на вопросы:

Всех ли ты угадал? Сколько совпадений? С чем связана успешность (степень знакомства или способность чувствовать другого человека)?

Когда отвечал на вопросы какое было желание - стремление закрыться, ответить сухо и коротко или было желание выразить себя, свой внутренний мир, ощущения?»

Опрос. По кругу участники высказывают свои впечатления от занятия, что запомнилось, что понравилось, что нового узнали или поняли о себе и о других участниках.

Позитивное окончание занятий. Упражнение «Подарки». «У вас есть возможность подарить или пожелать своему соседу справа все что хотите, нет никаких ограничений, подумайте минутку и подарите свой подарок или пожелание соседу справа, по очереди по кругу».

Рефлексия.

Ритуал прощания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10**

### **ТЕМА: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА.**

Типологические свойства личности

Цель

Научиться определять тип темперамента

Диагностический инструментарий

Опросник Айзенка по определению типа темперамента

Порядок выполнения

1. Ответить на вопросы, сверить ответы с «ключом».
2. Построить график.
3. Описать тип темперамента.

Содержание отчета

1. Данные диагностики. Показатели экстраверсии и нейротизма.
2. График.
3. Определение темперамента.
4. Описание типа темперамента по Айзенку.
5. Вывод

## Контрольные вопросы

### 1. Каково содержание понятия «темперамент»?

#### **Личностный опросник Г. Айзенка. Методика определения темперамента**

##### **Инструкция.**

Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичны ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет — знак — (нет).

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-нибудь хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя «сытым по горло»?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо одежде, кроме

повседневной?

21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточиться на чем-то?

22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?

23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?

24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?

25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?

26. Часто ли вы думаете о своей работе?

27. Очень ли вы любите вкусно поесть?

28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?

6

29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?

30. Хвастаетесь ли вы иногда?

31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?

32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?

33. Бываете ли вы иногда беспокойными настолько, что не можете долго усидеть на месте?

34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше чем следовало бы?

35. Бывают ли у вас головокружения?

36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?

37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?

38. Бывает ли у вас когда-либо одышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?

39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?

40. Беспокоят ли вас ваши нервы?

41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?

42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?

43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?

44. При знакомстве вы обычно первыми проявляете инициативу?

45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
57. Часто ли у вас сосет под ложечкой перед важным делом?

Ключ, обработка результатов Личностного опросника Г. Айзенка

Экстраверсия - интроверсия:

«да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность):

7

«да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

«Шкала лжи»:

«да» (+): 6, 24, 36;

«нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

### **Интерпретация результатов.**

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров.

Экстраверсия:

- больше 19 - яркий экстраверт,
- больше 15 - экстраверт
- 12 - среднее значение,
- меньше 9 - интроверт,
- меньше 5 - глубокий интроверт.

Нейротизм:

- больше 19 - очень высокий уровень нейротизма,
- больше 14 - высокий уровень нейротизма,
- 9 - 13 - среднее значение,
- меньше 7 - низкий уровень нейротизма.

Ложь:

- больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение,
- меньше 4 - норма.

Сам график чертится в тетради примеры построения можно найти в интернете или воспользоваться бесплатными программами с плей маркета на телефоне Нейротизм

26 (эмоциональная устойчивость)

МЕЛАНХОЛИК 24 ХОЛЕРИК

Интроверсия 16 Экстраверсия

ФЛЕГМАТИК 6 САНГВИНИК

#### **писание шкал**

Экстраверсия — интроверсия

Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств,

необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента,

импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел.

Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности.

Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

Типичный интроверт — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя.

Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

Нейротизм

Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы.

Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

### **Круг Айзенка.**

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных. Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу о том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа интроверсии и экстраверсии усматривается во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравновешенность процессов возбуждения и торможения.

Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова, который описал четыре классических типа: сангвиник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный), флегматик (сильный, уравновешенный, инертный), меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

**«Чистый» сангвиник** быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи



с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

**Холерик** отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

**Флегматик** характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

**Меланхолик.** У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

**ТЕМА: Исследование соотношения состояний «Родитель», «Взрослый», «Ребенок» в поведении учащихся. Проведение диагностики с помощью теста Трансактный анализ Э. Берна (Тест ребенок, взрослый, родитель). Обсуждение ролевых позиций в межличностных отношениях по Э. Берну**

**Цель работы: определение ролевых позиций в межличностных отношениях.**

**Оборудование: мультимедийная презентация по теме, диагностический инструментарий: теста Трансактный анализ Э. Берна (Тест ребенок, взрослый, родитель).**

**Количество часов: 1ч.**

#### **Теоретический материал**

**Тест Трансактный анализ Э.Берна «Ребенок», «Взрослый», «Родитель»**

Теория трансактного анализа Э.Берна, исходит из того, что транзакция – единица акта общения, в течение которой собеседники находятся в одном из трех состояний «Я». В процессе взаимодействия могут в большей или меньшей мере проявляться такие состояния человека: состояние «Родителя», «Взрослого», «Ребенка». Эти состояния сопровождают человека всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, гибко проявляя себя в том или ином состоянии в зависимости от его целей и жизненных обстоятельств. Попробуйте оценить, как вы сочетаете эти три «Я» в вашем поведении, для этого вы можете пройти тест.

**Инструкция: ниже приведены 21 высказывания, оцените высказывания в балах от 0 до 10.**

- 1. Мне порой не хватает выдержки.**
- 2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.**
- 3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.**
- 4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.**
- 5. Меня провести нелегко.**
- 6. Мне бы понравилось быть воспитателем.**
- 7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.**
- 8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.**
- 9. Каждый должен выполнять свой долг.**
- 10. Нередко я поступаю как не надо, а как хочется.**
- 11. Принимая решение, я стараюсь подумать его последствия.**
- 12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.**

13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающий человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Ключ к Тесту Трансактный анализ Э.Берна (Тест ребенок, взрослый, родитель).

Рольевые позиции в межличностных отношениях по Э.Берну

1 (состояние «ребенок») : 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

2 (состояние «взрослый»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

3 (состояние «родитель»): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Инструкция: подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам .Далее у вас идет интерпретация. Рассмотрим, следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми : Родительское, Взрослое, Детское.

Обработка результатов и интерпретация

1. Детское (Дитя – Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно «отвечает» за творчество, оригинальность, разрядку напряжений, получение приятных, иногда «острых», необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблемы: не способен преодолеть трудности или/ и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.), приспособляющееся детское Я (приспособляющийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.д.), возражающее детское Я

Признаки актуализации эго – состояния: Эго состояние Ребенка

Вербальные признаки : а) восклицание: вот те на!, фу ты!, Боже!, черт возьми!; б) слова эгоцентрического круга: хочу, не могу, а мне какое дело, не знаю и знать не

желаю и т.д.; в) обращение к другим: помоги мне, ты меня не любишь, ты будешь жалеть; г) самоуничижительные выражения: я дурак, у меня ничего не выходит и т.д.

**Обращение Вы – Ты и Ты – Ты.**

**Поведенческие (невербальные) признаки:** непроизвольное поеживание, ерзание, пожимание плечами, дрожание рук, покраснение, закатывание глаз, потупленный взор, взгляд снизу вверх; интонация просящая, ноющая, быстрый и громкий голос, сердитое и упрямое молчание, поддразнивание, злорадность, взволнованность и т.д.

**2. Взрослое (Взрослый – В) состояние Я** воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решения.

**Признаки актуализации эго – состояния: Эго – состояние Взрослый**

**Вербальные признаки :** в утверждении высказывается мнение, а не безапелляционное суждение, используются выражения типа: таким образом, вероятно, относительно, сравнительно, целесообразно, альтернатива, по моему мнению, насколько возможно, давай рассмотрим причины и т.д.

**Обращение Вы – Вы и Ты – Ты.**

**Поведенческие (невербальные) признаки:** поза прямая (но не застывшая); лицо обращено к собеседнику, открыто, заинтересовано: естественная жестикуляция в разговоре; контакт глаз на одном уровне; голос внятный, четкий, спокойный, ровный, без чрезмерных эмоций.

**3. Родительское (Родитель – Р) состояние Я** подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, «запускает» полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обычными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

**Признаки актуализации эго – состояния: Эго – состояние Родитель**

**Вербальные признаки – слова и выражения типа:** а) должен, нельзя, никогда, обязан, потому что я так сказал, не задавай вопросов, что люди подумают (скажут); б) оценочные суждения: упрямый, глупый, ничтожный, бедняга, умница, превосходный, способный.

**Обращение Ты – Вы (со мной обращаются на ВЫ, я обращаюсь на Ты).**

**Поведенческие (невербальные) признаки:** указующий жест (обвинение, угроза), поднятый вверх палец, похлопывание по спине, щеке; авторитарные позы (руки на бедрах, скрещенные на груди), взгляд сверху вниз (голова откинута), стук по столу и т.д.; тон голос насмешливый, надменный, обвиняющий, покровительственный, сочувствующий.

**Сочетания Эго- состояний.**

Для этого вернитесь к таблице с балами. Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса (в зависимости от количества набранных баллов), получаем формулу. Для оптимального функционирования личности, с точки зрения Э.Берна, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, лишь бы они были уместны. Самоконтроль и гибкость помогает ему вовремя вернуться во «Взрослое» состояние, что, собственно и отличает зрелую личность от юнца, пусть даже солидного возраста.

**Формулы:**

Если у вас получилась формула 2, 1, 3, или ВДР то это значит, что вы обладаете чувством ответственности, в меру импульсивны и не склоны к назиданиям.

Если у вас получилась формула 3, 1, 2, или РДВ то для вас характерна категоричность в суждениях и действиях, возможно излишнее проявление самоуверенности при взаимодействии с людьми, чаще всего говорите без сомнения то, что думаете или знаете, не заботясь о последствиях ваших слов и действий.

Если на первом месте в формуле состояние 1 или Д –состояние (ребенка), то вы можете проявлять склонность к научной работе, хотя и не всегда умеете управлять своими эмоциями.

#### **Ход работы**

- 1. Ознакомление с темой, целью практической работы.**
- 2. Изучение теоретического материала.**
- 3. Проведение диагностики, направленной на определение ролевых позиций в межличностных отношениях Тест Трансактный анализ Э.Берна «Ребенок», «Взрослый», «Родитель» .**
- 4. Оценка выполнения практического занятия № 4. Тестирование, собеседование по результатам диагностики.**
- 5. Контрольные вопросы по теме практического занятия.**

### **Контрольные вопросы:**

1. Какое из этих состояний Я является наиболее продуктивным при выполнении профессиональных обязанностей?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12**

### **ТЕМА: Виды конфликтов. Пути их разрешения.**

#### **Инструкция по выполнению практической работы**

1. Запишите в тетради название практической работы.
2. Прочитайте краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме.
3. Внимательно прочитайте задания для практического занятия.
4. Выполните задания, ответы запишите в тетрадь.

#### **Критерии оценки практической работы**

1. Правильно определены; структура, виды конфликта для ситуаций 1.1-1.8 – оценка «3».
2. Правильно определены; структура, виды конфликта для ситуаций 1.1-1.8 и предложены способы решения конфликта для ситуаций 1.1-1.5 – оценка «4».
3. Правильно определены; структура, виды конфликта для ситуаций 1.1-1.8, предложены способы решения конфликта для ситуаций 1.1-1.5, выбор обоснован (не менее 3 предложений по каждой ситуации) – оценка «5».

#### **Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме**

В социологии конфликт – это высшая стадия противоречий, которая может возникнуть между людьми или социальными группами, как правило, это столкновение основано на противоположно направленных целях или интересах сторон конфликта. Есть даже отдельная наука, занимающаяся изучением этого вопроса – конфликтология.

#### **Структура социального конфликта состоит из трех элементов:**

- объект конфликта (то есть конкретная причина конфликта);
- субъекты конфликта (участники);
- инцидент (повод для начала конфликта).

#### **Виды социальных конфликтов.**

1. По количеству участников конфликта:
  - 1.1. внутриличностные (большие интересы для психологов и психоаналитиков);
  - 1.2. межличностные (например, муж и жена);

- 1.3. межгрупповые (между социальными группами: конкурирующие фирмы).
2. По направленности конфликта:
  - 2.1. горизонтальные (между людьми одного уровня: работник против работника);
  - 2.2. вертикальные (работник против начальства);
  - 2.3. смешанные (и те, и другие).
3. По функции социального конфликта:
  - 3.1. деструктивные (драка на улице, ожесточенный спор);
  - 3.2. конструктивные (поединок на ринге по правилам, интеллигентная дискуссия).
4. По длительности протекания:
  - 4.1. кратковременные;
  - 4.2. затяжные.
5. По средствам разрешения:
  - 5.1. мирные или ненасильственные;
  - 5.2. вооруженные или насильственные.
6. По содержанию проблемы:
  - 6.1. экономические;
  - 6.2. политические;
  - 6.3. производственные;
  - 6.4. бытовые;
  - 6.5. духовно-нравственные и т.д.
7. По характеру развития:
  - 7.1. спонтанные (непреднамеренные);
  - 7.2. преднамеренные (заранее спланированные).
8. По объему:
  - 8.1. глобальные (II мировая война);
  - 8.2. локальные (Чеченская война);
  - 8.3. региональные (Израиль и Палестина);
  - 8.4. групповые (бухгалтера против сисадминов, менеджеры продаж против кладовщиков);
  - 8.5. личные (бытовые, семейные).

#### **Способы разрешения социальных конфликтов:**

1. Избегание конфликта. Физический или психологический уход от конфликта. Недостаток этого способа в том, что причина остается, и конфликт «замораживается».
2. Переговоры.
3. Использование посредников. Здесь уже все зависит от опытности посредника.

**4. Откладывание. Временная сдача позиций для накопления сил (методов, аргументов и т.д.).**

**5. Арбитраж, судебное разбирательство, разрешение третьей стороной.**

**Условия, необходимые для успешного разрешения конфликта:**

- **определить причину конфликта;**
- **определить цели и интересы конфликтующих сторон;**
- **стороны конфликта должны хотеть преодолеть разногласия и разрешить конфликт;**
- **определить пути преодоления конфликта.**

### **ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ**

**1. Определить структуру и виды конфликта в предложенных ситуациях 1.1-1.8**

**2. Предложить способы решения конфликта в предложенных ситуациях 1.1-1.5**

**3. Обосновать свой выбор решения конфликта для ситуаций 1.1-1.5 (не менее 3 предложений по каждой ситуации)**

**Ситуационные задачи:**

**1.1 Студент допоздна сидел за компьютером и на занятия пришел не выспавшимся. Он сидит вялый, не реагирует на обращение к нему преподавателя, который делает ему замечание. Преподаватель выгнал ученика с урока и вызвал родителей.**

**1.2 Студенты 1 курса обратились к куратору с просьбой провести в субботу вечер группы. Однако группа получила отказ. Куратор аргументировала свое решение тем, что в прошлый раз студенты не соблюдали установленный порядок (в помещении присутствовали посторонние, не убрали за собой мусор и не расставили обратно вынесенную из кабинета мебель, едва не сорвав первый урок в этом кабинете в понедельник).**

**1.3 Преподаватель выставляет оценки за работу на занятии. Один из студентов в течение последних трех занятий подряд получает отлично. И вдруг преподаватель слышит реплику одного из студентов: «Иванову как всегда пять?!»**

**1.4 Рабочие объявили забастовку, требуя повышение зарплаты в 100 раз. Владельцы предприятия уволили инициаторов забастовки.**

**1.5 Правительство повысило цены на самые необходимые продукты, народ вышел на улицы, забастовки и митинги парализовали работу транспорта, предприятий.**

**1.6 Чеченский конфликт. В 1994 году российское правительство ввело войска на территорию Чечни, с целью разоружения бандформирований.**

**1.7 В 1773 году Емельян Пугачев объявил себя «спасшимся» царем Петром III, объявляет войну Екатерине II, началась крестьянская война.**



**1.8 В феврале - октябре 1917 года , восставший народ привел к власти большевиков, выражавших и защищавших интересы рабочих и крестьян. Эксплуататорские классы –дворянство и буржуазия были уничтожены.**

.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13**

#### **ТЕМА: СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.**

Цель: закрепление теоретических знаний студентов по теме; тестирование тактики поведения в конфликте; изучение методов снятия напряженности; разрешение ситуаций по преодолению конфликтов в профессиональной деятельности.

Материально-техническое обеспечение: компьютер

Информационное обеспечение: ОИ1, ДИ2, ДИ3, ДИ5

Формируемые компетенции: ОК 1-6, 9,10.

Методика выполнения (ход работы)

Пояснение к работе:

Конфликт - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Сущность конфликта - это межгрупповое или межличностное противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии. Это столкновение принципов, мнений, оценок, характеров или эталонов поведения людей.

Динамика конфликта изменчива и может то усиливаться, то затихать. На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, т.е. могут прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет расширить сферу применяемых стилей и тактик поведения с «коррекцией» на особенности оппонента.

Деятельность руководителя при разрешении социально-психологических конфликтов должна быть планомерной и включать следующие последовательно выполняемые стадии:

- оценка сущности конфликтной ситуации
- оценка целей конфликтной ситуации (разделение целей на две группы)

- оценка динамики процесса развития конфликтной ситуации и использование мер его прерывания.
- оценка эмоциональных состояний
- оценка особенностей участников конфликта

**Задание 1:** Укажите вид конфликта (уровень конфликта) по классификации С.Р. Филюновича, соответствующий указанным причинам, заполните таблицу:

Причины, вызывающие конфликт :Вид конфликта

Уровень конфликта

Неэффективные коммуникации (коммуникативные барьеры, искажающие информацию)

Психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной перед человеком цели.

Недостаточно четкое распределение прав и обязанностей между группами.

Конфликт между линейным и штабным персоналом.

Неясность относительно властных полномочий, которыми человек располагает.

Потенциальные конфликты между организациями

Отличия в темпераменте, типе личности, системе ценностей

Недостаточно четкое распределение властных полномочий между сотрудниками.

**Задание 2:** С помощью методики Томаса - Киллмена определите характерные лично для вас особенности поведения в конфликтной ситуации.

Внимательно прочитайте каждое из двойных высказываний А-Б – и выберите то из них, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете. Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует:

**1.** А Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

**2** А Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б Я пытаюсь уладить дело с учетом. всех интересов: и другого человека, и моих собственных.

**3** А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов другого человека;

**4** А Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

**5** А Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.

Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**6** А Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

Б Я стараюсь добиться своего.

**7** А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

**8** А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

**9** А Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

Б Я предпринимаю усилия, чтоб, добиться своего.

**10** А Я твердо стремлюсь добиться своего.

Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11** А Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

**12** А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

**13** А Я предлагаю среднюю позицию.

Б Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

**14** А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

**15** А Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

**16** А Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

**17** А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**18** А Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

**19** А Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б Я стараюсь отложить все спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.

- 20** А Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- 21** А Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.  
Б Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22** А Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.  
Б Я отстаиваю, свою позицию.
- 23** А Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б Иногда я предоставляю возможность другим взять на, себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24** А Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.  
Б Я старюсь убедить другого пойти на компромисс.,
- 25** А Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.  
Б Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
- 26** А Я обычно предлагаю среднюю позицию.  
Б Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
- 27** А Зачастую стремлюсь избежать споров.  
Б Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28** А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
- 29** А Я предлагаю среднюю позицию.  
Б Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
- 30** А Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов. Начисляйте по одному баллу за каждое совпадение:

- стиль «соперничество» характеризуют ответы: 3.А; 6.Б; 8. А; 9.Б; 10.А; В.Б; 14.Б; 16.Б; 17.А; 22.Б; 25:А; 28.А
- стиль «сотрудничество»: 2.Б; 5.А, 8.Б; Н.А; 14.А; 19.А; 20.А; 21.Б; 23.А; 26.Б; 28.Б; 30.Б
- стиль «компромисс»:2.А; 4.А; 7.Б; 10.Б; 12.Б; В.А; 18.Б; 20.Б; 22.А; 24.Б; 26 А; 29.А
- стиль «уклонение»: 1.А; 5.Б; 6.А; 7.А; 9.А; 12.А; 15.Б; 17.Б; 19.Б; 23.Б; 27 А; 29.Б
- стиль «приспособление уступка»: 1.Б; 3.Б; 4.Б; Н.Б; 15.А; 16.А; 18.А; 21.А; 24.А; 25.Б; 27.Б; 30.А

**Задание 3: Изучите методы снятия напряжения (избавления от своего гнева), предложенные Дж. Г. Скоттом:**

Избавление от гнева с помощью «заземления». В своем воображении вы представляете, что вместе с гневом из вас уходит пучок отрицательной энергии. Вы представляете, как эта отрицательно заряженная энергия опускается вниз внутри вас и беспрепятственно уходит в землю. Защита от гнева с помощью «проецирования» и уничтожения его. Вы должны расслабиться и изобразить, что излучаете гнев и проецируете его на воображаемый экран. Далее вообразите лучевую пушку и стреляйте из нее в экран. Это помогает избавиться от желания насильственных действий.

Защита от трудностей в общении с людьми. Есть люди, которые постоянно проявляют по отношению к другим злобу, враждебность, причиняя неудобства в общении с ними. Рекомендуется вообразить что-то, напоминающее психологический барьер или защиту. Если нет возможности прервать с такими людьми общение, тогда рекомендуется создать вокруг себя нечто, похожее на энергетическую ограду, которая препятствовала бы проникновению отрицательной энергии. Можно, кроме того, вообразить стену, отделяющую вас от человека с отрицательным энергетическим зарядом. Такие методы описаны в литературе по биоэнергетике.

Как прекратить трудные взаимоотношения. Если люди не представляют для вас ценности и мешают правильному общению, необходимо создать определенную дистанцию между ними и вами. На какое-то время просто следует прекратить с ними общение.

Как не ввязываться в конфликт. Таким способом является само отстранение от конфликтной ситуации, поскольку отрицательные эмоции или провоцирующие действия могут быть направлены не в вашу сторону. Поэтому не следует «ввязываться» в решение чужих проблем, когда своих хватает. Возможными являются и случайные столкновения с человеком, которого раздражает сложившаяся вокруг ситуация, а ваше появление приводит к тому, что вы становитесь объектом для разрядки отрицательных эмоций. Чаще всего в подобных ситуациях люди отвечают агрессивным нападением, и вы уже участник конфликта. Если научитесь не отвечать раздражением на раздражение, то можно обойти стороной конфликтную ситуацию. Делать это необходимо, хотя и трудно. Чтобы суметь объективно оценить конфликтную ситуацию, нужно убедить себя в том, что к вам она не относится. Эта тактика «деперсонализации» достаточно эффективна, даже если вам в будущем придется общаться с участниками этого конфликта.

Как дать воображаемый реванш. Такой метод подходит не для всех людей. Его можно применять с учетом личностных особенностей. Здесь речь идет о реальном реванше. Этот метод можно использовать только с целью релаксации, а не нанесения ответного удара. В данной ситуации вы направляете свои эмоции в другое русло, не имеющее отношения к конфликтующим лицам. Эта тактика мнимого отмщения может помочь хотя бы на

некоторое время отойти от конфликтной ситуации. Преодоление страха и внутреннего раздора в конфликтной ситуации. Испытывая внутренний конфликт, человек часто остерегается входить в конфликтную ситуацию. Участие в ней может усугубить состояние разлада с самим собой и привести к обострению отрицательных эмоций. От них вы можете избавиться доступными для вас средствами, например релаксацией и другими методами, которые многократно описаны в психологической литературе.

Выполнение дыхательной гимнастики с целью снятия напряженности, раздражительности и расслабления. Вдохните через нос, направляя воздух в низ живота, раздувая его, но оставляя без движения грудную клетку. Выдохните через рот, подтягивая живот и мышцы ягодиц. Сделайте это упражнение несколько раз (7-10).

Какие методы психологических исследований используются в названных приемах?

Есть ли люди, с которыми вы хотели бы прервать взаимоотношения?

Известны ли вам другие способы снятия напряженности?

**Задание 4:** Изучите 9 правил Дейла Карнеги «Как исправить человека, не оскорбляя его и не нанося ему обиды»:

Правило первое - начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.

Правило второе - указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно.

Правило третье - сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника.

Правило четвертое - задавайте собеседнику вопросы вместо того, чтобы ему что-то приказывать.

Правило пятое - дайте человеку возможность спасти свое лицо.

Правило шестое - выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте чистосердечны в своей оценке и щедры на похвалу.

Правило седьмое - создайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться оправдать.

Правило восьмое - прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотели видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, не казалось им трудным.

Правило девятое - добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.

**Задание 4.1:** Решите ситуации, используя вышеуказанные правила.

Директор магазина совершал обход секций. Он был доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех продавцов, о чем-то увлеченно беседующих и не торопящихся на свои рабочие места. Директор окликнул их и спросил, почему они не занимаются делом. Продавцы стали что-то невнятно говорить, но директор...

Что предпринял директор?

Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы делаете ему замечание, находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может.

В чем будет состоять цель вашей критики?

Какую тактику критики вы выберете?

Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он все бракует. Вы не раз пытались подстраиваться под него, но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания.

Как бы вы поступили на самом деле?

Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

### **Содержание отчета о работе**

- Наименование работы
- Цель работы
- Задание
- Выводы по работе
- Ответы на контрольные вопросы

Контрольные вопросы:

1. Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?
1. Что вы можете взять на вооружение?
2. Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.
3. Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений.

### **Литература**

1. Немов Р.С. Практическая психология.-М.: ВЛАДОС,2007. – 320 с.
2. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учеб. / Г.М. Шеламова. – 9-е изд., переаб. – М.: Академии

## **Практическое занятие №14**

**ТЕМА: Насколько вы конфликтны.**

## Цель

Изучить и описать этапы бесконфликтного общения

## Порядок выполнения

1. Изучить и описать этапы бесконфликтного общения
2. Описать качества личности важные для бесконфликтного общения

## Содержание отчета

1. Этапы бесконфликтного общения
2. Качества личности важные для бесконфликтного общения.

## 3 Вывод

## Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Перечислите и охарактеризуйте этапы бесконфликтного общения.
3. В чем заключается метод мозгового штурма?
4. Какой этап является для Вас самым трудным и почему?

Теоретический материал к теме «Этапы бесконфликтного общения»

Хотя в каждом отдельном случае причина конфликта совершенно конкретна, все конфликты имеют сходную основу: фактическое положение дел находится в противоречии с ожиданиями людей. Если это так, то можно наметить два стратегических пути разрешения конфликта: либо внести изменения в реальное положение дел в соответствии с ожиданиями

партнеров (собеседников, оппонентов), либо попытаться изменить их отношение к нему.

Практически надо действовать в следующей последовательности:

1. Создайте атмосферу сотрудничества. Во время первой встречи конфликтующих сторон, а затем при каждой последующей встрече стоит провести несколько минут в неофициальной беседе. Неплохо организовать чай, совместную трапезу или другое мероприятие.
2. Стремитесь к ясности общения. Подготовьте к переговорам необходимую информацию. С самого начала договоритесь о терминологии, чтобы исключить разное понимание одних и тех же слов.
3. Признайте наличие конфликта. Как ни странно, это бывает труднее всего.

Человеческой натуре, к сожалению, свойственна такая черта: мириться с нетерпимым и не признавать очевидного. Вместо того, чтобы продолжать «страусиную» политику, заявите открыто и честно о существовании конфликта. Это сразу избавит вас от неправильных рассуждений и откроет



путь к переговорам.

4. Договоритесь о процедуре. Если конфликт признан и очевидно, что он не решается «с ходу», то вместо того, чтобы продолжать бесплодные споры, договоритесь, где, когда и как вы начнете совместную работу по его преодолению. Лучше всего заранее оговорить, кто будет принимать участие в обсуждении. Поскольку «дома и стены помогают», хорошо собираться либо в нейтральном месте, либо по очереди у каждой из сторон.

5. Определите границы конфликта. Обе стороны должны высказаться о ситуации: в чем они видят конфликт, как каждая сторона оценивает свой «вклад» в конфликтную ситуацию. Не менее важно выяснить также и то, что каждая из сторон не видит и не признает. Насколько это возможно, постарайтесь выявить «скрытые интересы», личные амбиции или обиды, которые могут заслонить реальную суть конфликта и помешать его урегулированию. С этой целью сосредоточьтесь на конкретных действиях, требованиях сторон и спорных вопросах.

6. Исследуйте возможные варианты решения. Широко известна техника «мозгового штурма»: высказываются любые предложения, которые фиксируются независимо от того, кто их автор. Ни одно из предложений не критикуется. Цель - выработать как можно больше вариантов решения задачи. «Дикая» идея после обсуждения может оказаться плодотворной, а может наоборот оказаться настолько дикой, что объединит стороны в ее отрицании, т.е. в конечном счете окажется полезной, поскольку поможет взаимопониманию и сближению позиций.

7. Добейтесь соглашения. На этом этапе нужно обсудить и дать оценку высказанным предложениям, а затем выработать наиболее приемлемое. Естественно, оно должно учитывать требования обеих сторон, т.е. быть соглашением. Желательно документально зафиксировать обязательства сторон в форме резолюции, протокола или соглашения.

8. Установите срок соглашения. Если не определить сроки решений, переговоры по конфликту могут тянуться очень долго. Важно, чтобы сроки были согласованы и приняты всеми сторонами.

9. Воплощайте план в жизнь. Меры по осуществлению решения нужно включать в заключительный документ переговоров. Желательно приступить к мерам по урегулированию конфликта сразу же после заключения соглашения. Отсрочки могут вызвать сомнения и взаимные подозрения сторон.

Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов

1. Эмпатия.
2. Доброжелательность.
3. Аутентичность (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).
4. Конкретность (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).
5. Инициативность (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),
6. Непосредственность (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).
7. Открытость (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).
8. Принятие чувств (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).
9. Отсутствие страха перед конфронтацией, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.
10. Готовность к самопознанию, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №15**

**ТЕМА: Психологические аспекты делового общения.**

**Подготовить доклад по данной теме.**

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16**

**ТЕМА: Применение различных средств , техник и приемов эффективного общения в группе.**

**Подготовить исследовательскую работу по данной теме.**

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №17**

**Тема: ПРАКТИКУМ. Психологические особенности публичного выступления**

Наименование работы: «Изучение особенностей публичного выступления»

Цель: закрепление знаний студентов по особенностям публичного выступления, развитие навыков наблюдения и оценки публичного выступления, формирование умений анализа публичного выступления.

Время: 2 часа

Материально-техническое обеспечение: компьютер,

Информационное обеспечение: ОИ1, ДИ2, ДИ3, ДИ5

Формируемые компетенции: ОК 1-6,9,10.

Методика выполнения (ход работы).

Контроль знаний теоретического материала.

Вопросы:

1. Принципы и методы информирования
2. Оценка аудитории
3. Учет обстановки выступления
4. Вербальная и визуальная адаптация

В ходе занятия. Студенты работают с практическими заданиями. Преподаватель организует обсуждение результатов выполнения заданий.

Выполнение практических заданий:

**1. Определите, какая форма публичного выступления используется в следующих случаях (доклад, сообщение, выступление, лекция, беседа):**

1) Объяснение материала учителем на уроке. 2) Речь кандидата в депутаты на предвыборном митинге. 3) Десятиминутное выступление студента на научной конференции. 4) Классный час с выступлением психолога, который задает вопросы учащимся и отвечает на их вопросы. 5) Отчет Председателя Совета Министров о работе правительства за год. 6) Полчасовое выступление ученого на научной конференции. 7) Выступление трех учеников с подготовленными материалами (по 3 минуты).

**2. Прочитайте следующие поговорки. Объясните их смысл и придумайте короткие рекомендации начинающему оратору, которые включали бы в качестве компонента эти поговорки.**

Образец: Речь вести – не лапти плести. – Любое устное выступление должно быть подготовленным. Нельзя надеяться, что ты сможешь хорошо выступить без подготовки – это только кажется, что выступать легко. Правильно говорит русская пословица: речь вести – не лапти плести.

1. Знай боле, а говори мене. 2. Где много слов, там мало толку. 3. Лучше уж недоговорить, чем переговорить. 4. Оговорка – не обида. 5. Живое слово дороже мертвой буквы. 6. Говорить не думая – что стрелять не целясь.

**3. Произнесите фразу :**Опять он звонил, передавая интонацией разные смыслы:

1) Вы делитесь с собеседником радостью; 2) вы с гордостью сообщает ,что он вам звонил; 3) вы сообщаете об этом с тоской, он вам ужасно надоел своими просьбами; 4) вы возмущены, говорите об этом с гневом (вы ему запретили звонить по этому вопросу, а он опять звонил); 5) вы сообщаете об этом с тревогой (вас очень встревожил его звонок, вы опасаетесь плохих известий); 6) вы демонстрируете собеседнику свое безразличие (его звонок вас совершенно не интересует, а сам он вам безразличен.

**4. Произнесите фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл при помощи интонации**

1) Рад вас видеть. 2) Я в восторге. 3) Спасибо за работу. 4) Приятно было с вами поговорить. 5) Мне это очень нравится. 6) Очень вам признателен. 7) Я этого никогда не забуду. 8) Умница! Молодец!

**5. Из предложенных ниже тем выберите 3 понравившиеся. По каждой теме выделите основные проблемы, которые вы хотели бы осветить. По каждой из этих проблем напишите свой тезис. И на базе этих тезисов расскажите, чему будет посвящено ваше будущее выступление.**

1) «Проблема платного здравоохранения в России». 2. «Современная мода». 3. «Алкоголь в России». 4. «Реформа коммунальной сферы». 5. «Проблема платного образования». 6. «Положение пенсионеров в стране». 7. «Рост разводов в современном обществе».

**6. Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях (вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е. придумать соответствующую завязку):**

1) вы должны рассказать о книжных новинках детям 8 класса, а они только что пришли с урока физкультуры;  
2) вы приглашаете школьников прийти на открытие выставки восковых фигур, а они только что писали двухчасовое сочинение по литературе;  
3) вы выступаете в техникуме перед семнадцатилетними юношами и хотите убедить их посещать танцевальный кружок, где не хватает кавалеров.

### **7. Придумайте начало выступления к следующим концовкам:**

Правильно говорят в народе / Я думаю, на примере этой истории мы все убедились в правильности русской поговорки: 1) семь раз отмерь – один раз отрежь; 2) людским речам вполтину верь; 3) у кого что болит, тот о том и говорит; 4) сперва подумай, а потом скажи; 5) по речи узнают человека; 6) слово – серебро, молчание – золото; 7) слово не воробей, вылетит – не поймаешь.

### **8. Вспомните какую-нибудь известную басню. Сформулируйте обобщающий вывод по этой басне.**

Образец: басня «Стрекоза и муравей» – Итак, кто работает, тот гарантированно обеспечивает себе нормальную жизнь.

**9. Представьте, что вы завершаете свое публичное выступление .Постройте заключительную фразу с использованием приема градации (риторического приема, заключающегося в усилении силы выражения от слова к слову). Используйте слова и выражения, приведенные в скобках.**

1. Это не просто... это... это... это, наконец, просто – ...!(Халатность, ошибка, недостаток в работе, преступление, невнимательность к выполнению своих должностных обязанностей, небрежность, вопиющее равнодушие к судьбам людей). Надо полностью исключить возможность повторения подобных ситуаций в будущем!

2. Я не просто... тексты современной поп-музыки, я их..., я их..., я их просто...!  
(Равнодушен, не люблю, не выношу, не терплю, ненавижу, видеть и слышать не могу, презираю, не испытываю интереса, испытываю отвращение). Мы должны вернуться к музыке с осмысленным текстом!

### **10. Конкретизируйте (расширьте) фразу.**

Образец: По двору ходил петух. – По вытопанному и засыпанному шелухой деревенскому двору, огороженному невысоким плетнем, важно расхаживал, по-хозяйски поглядывая на тихо клевавших вокруг него кур, крупный, яркой окраски петух с порванным гребнем и одним глазом.

1) На столе стояла ваза с цветами. 2) На улице вырыли канаву. 3) По улице бежал человек. 4) Ребенок полез на дерево. 5) Центральный нападающий забил гол. 6) На ступеньке террасы сидела лягушка.

**Придумайте интересное начало выступления в следующих условиях  
(вам надо связать тему выступления с ситуацией, т.е.**

1. В аудиторию забежала кошка. 2. Некоторые слушатели встают и уходят. 3. В аудиторию все время заглядывают посторонние. 4. Слушатели на задних рядах разговаривают и мешают. 5. По ходу выступления задают вопрос, на который оратор не может ответить. 6.

Стало душно. 7. С места раздаются грубые, провокационные выкрики, реплики. 8. Слушатели зевают.

### **Содержание отчета о работе**

- Наименование работы
- Цель работы
- Задание
- Выводы по работе
- Ответы на контрольные вопросы

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие формы публичного выступления вы знаете?
2. В краткой форме дайте основные рекомендации начинающему оратору.
3. Какую роль играет интонация в передаче смысла речи оратора?
4. Как начать публичное выступление?
5. Как закончить публичное выступление?

Литература

1. Немов Р.С. Практическая психология.-М.: ВЛАДОС,2007. – 320 с.
2. Потемкина О.Ф., Потемкина Е.В. Тесты для подростков.-М.: АСТ-ПРЕСС
- 3 Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учеб. / Г.М. Шеламова. – 9-е изд., переаб. – М.: Академия, 2009. – 192 с.

### **Практическое занятие № 18**

**ТЕМА: ТЕХНИКА, ПРИЕМЫ ОБЩЕНИЯ, ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ, УБЕЖДЕНИЯ.**

Наименование работы: «Решение ситуационных задач по деловому общению»

Цель: изучить особенности делового общения; научить использовать полученные теоретические знания на практике.

Время: 1 часа

Материально-техническое обеспечение: компьютер, интерактивная доска.

Формируемые компетенции: ОК 1-9

Методика выполнения (ход работы):

1. ознакомление с рекомендациями о начале деловой беседы;
2. выполнение предложенных заданий.

Методические указания:

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития

контактов между людьми в служебной сфере. Речь делового человека может быть устной и письменной. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические. К монологическим видам относятся: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по вопросу.
- Интервью - разговор с журналистом, предназначенный СМИ.
- Дискуссия;
- Совещание (собрание);
- Пресс-конференция.
- Телефонный разговор.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой. Основными этапами деловой беседы являются: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

1. установить контакт с собеседником;
2. создать благоприятную атмосферу для беседы;
3. привлечь внимание к теме разговора;
4. пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают

внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас. Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы. Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ". Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим... "; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; "А у меня на этот счет другое мнение... ". Существует множество способов начать беседу, рассмотрим некоторые из них:

**1. Метод снятия напряженности** позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

**2. Метод "зацепки"** позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

**3. Метод прямого подхода** означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы. Рассмотрим эти правила.

- Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.
- Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.
- В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.



- Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.
- Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.
- Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех,
- При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.
- Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.
- Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Рассмотрим основные виды замечаний и приведу возможные варианты того, какой может быть реакция на них. Естественно, предусмотреть все варианты невозможно, так как реальные обстоятельства всегда вносят определенные коррективы.

#### **Запрещенные приемы во время деловой беседы:**

Ни в коем случае не следует:

- перебивать партнера;
- негативно оценивать его личность;
- избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;
- пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден;
- не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

**Задание 1.** Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную прессконференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной - (мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

Выбор Сары остановился на широкой юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. Наряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару. Она схватила

богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз. Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета. Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

**Задание 2.** Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.

- Простите. Чем могу вам помочь?

- Ничем, — рывкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.

- Прошу остановиться, — потребовала сестра.

Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались.

Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.

- Настоящее имя Лизы Саммер - Лиза Грейсон, - заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. - Я - ее отец, Уиллис Грейсон, а это ее личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?

Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.

- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.

Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.

- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.

- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...

- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, - выпалил Грейсон.

- Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед. (М. Палмер)

Содержание отчета о работе

• Наименование работы • Цель работы • Задание • Выводы по работе • Ответы на контрольные вопросы

Контрольные вопросы

1. Что такое деловое общение?

2. Какие этапы включают в себя переговоры?

3. Причины возникновения деловых споров
4. Назовите рекомендации по проведению телефонных переговоров
5. Назовите причины производственных конфликтов
6. Как готовится к проведению собрания (совещания)?
7. Назовите типичные недостатки проведения совещаний

#### Литература

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособ. для СПО / А.Д. Барышева, Ю.Л. Матюхина, Н.Г. Шердер. – М.: Альфа-М, 2009. – 262 с.: ил.
2. Немов Р.С. Практическая психология. -М.: ВЛАДОС, 2007. – 320 с.
3. Потемкина О.Ф., Потемкина Е.В. Тесты для подростков. -М.

## **Практическое занятие № 19**

### **ТЕМА: Составление резюме.**

Цель: научиться заполнять заданное работодателем резюме и сопроводительное письмо к нему.

Оборудование, принадлежности, учебные материалы: информационный лист

Указания к работе: Вам предстоит самостоятельно изучить тему. Задания выполняйте в строгой последовательности, название таблиц, схем и ответы записывайте в рабочую тетрадь.

Ход работы:

1. Заполните на себя бланк резюме (см. ниже)
2. Прочитав текст информационного листа, составьте сопроводительное письмо к своему резюме.
3. Решите тестовые задания

Выберите один верный ответ

1. Слово «resume» обозначает:

- А) составленный по определенным правилам набор сведений о претенденте на работу
- Б) Печатное сообщение, извещение о чем-либо
- В) Отзыв, заключение о трудовой, общественной деятельности кого-либо
- Г) описание характерных, отличительных качеств, черт, свойств чего-либо или кого-либо

2. Главная цель составления резюме:

- А) развитие мышления, необходимого образованному человеку для полноценного функционирования в современном обществе
- Б) освидетельствование сотрудника или направление его на прохождение экспертной комиссии
- В) привлечение к себе внимание работодателя и получение разрешения на личную встречу с ним или его представителем
- Г) теоретическое изучение трудового контракта и его составляющих как признак трудовых отношений.

3. Прежде чем начать составлять резюме нужно:

- А) выяснить требования работодателя и соотнести со своими возможностями
- Б) познакомиться с работодателем заранее
- В) найти в Интернете образец составления резюме
- Г) спросить у знакомого

Выберите все верные ответы

4. Какие существуют виды резюме?

- А) хронологическое
- Б) рекламный буклет
- В) маркетинговая брошюра
- Г) функциональное
- Д) исследовательское

5. Содержание разделов резюме:

- А) анкетные данные
- Б) жизненные потребности
- В) опыт работы
- Г) образование
- Д) цель в жизни
- Е) дополнительные сведения

6. Основные правила составления резюме:

- А) бессистемность
- Б) достоверность
- В) нелогичность
- Г) краткость
- Д) профессионализм

Критерии оценки практического занятия

Задания	Баллы	Примечание
Задание 1	42	Бланк резюме заполнен верно, каждая правильно заполненная позиция 2 балла
Задание 2	28	Сопроводительное письмо составлено правильно, каждый критерий 4 балла: - обращение; указание на вакансию; указание на предприятие; указание на свои профессиональные качества; благодарность; заключение; указание на автора, дата составления, телефон.
Задание 3	12	Каждый правильный ответ 1 балл
итого	82	
Процент результативности (правильных ответов)		Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений
балл (отметка)		вербальный аналог
90 ÷ 100 (74-82 балла)		5 отлично
80 ÷ 89 (64-73 балла)		4 хорошо
70 ÷ 79 (53 – 63)		3 удовлетворительно
менее 53		2 не удовлетворительно

### Информационный лист

Сопроводительное письмо к резюме – это документ, в котором можно в более свободной форме представить себя с наилучшей стороны и заинтересовать работодателя.

Наличие сопроводительного письма к отклику на вакансию является дополнительным преимуществом соискателя при трудоустройстве.

Составление сопроводительного письма к отклику на вакансию начинается с обращения.

Образцы обращений в сопроводительном письме:

- Здравствуйте!
- Добрый день!
- Уважаемые господа!
- Добрый день, ...(имя/г-н или г-жа .../ ФИО)
- Уважаемый/ая ...(имя/г-н или г-жа .../ ФИО)

Далее необходимо написать, на какую вакансию претендуете, откуда узнали о ней. По желанию можете сказать несколько слов о компании (ее успехах, лидерстве, стабильности и т.п.).

Например:

- Меня интересует / заинтересовала позиция...

- Ваша компания известна как лидер в области ...
- Недавно увидел / а на Вашем сайте/на сайте .../ в газете открытую вакансию ...

Затем необходимо сказать, почему обратились именно в эту компанию и хотите занять именно эту должность. Здесь можете сделать акцент на своих профессиональных достижениях, навыках работы.

Например:

- Могу охарактеризовать себя, как...
- У меня ... лет опыта в сфере ...
- Я свободно владею ...

В следующей части сопроводительного письма при отклике на вакансию необходимо выразить благодарность за прочтение письма и внимание к кандидатуре.

Например:

- Спасибо за уделенное время на прочтение письма
- Благодарю за внимание к моей кандидатуре
- Буду благодарен / благодарна, если Вы сможете мне перезвонить
- При необходимости смогу подъехать к Вам на собеседование в любое удобное для Вас время.
- Если у Вас возникнут какие-то вопросы, можете связаться со мной по указанному ниже телефону.
- С удовольствием приму предложение встретиться с Вами и более детально поговорить о...

Если вместе с сопроводительным письмом отправляется резюме, рекомендательное письмо, необходимо сказать:

- Мое резюме и рекомендации Вы найдете в присоединенном файле.
- Более детальную информацию о моей профессиональной деятельности Вы найдете в приложенном резюме.

Заканчивается составление сопроводительного письма к резюме следующими фразами:

- С наилучшими пожеланиями, ...(ФИО), ... (Подпись) Телефон: ...
- С уважением, ...(ФИО), ... (Подпись) Телефон: ...

Пример сопроводительного письма к резюме

Добрый день, уважаемая Татьяна!

На сайте <http://hh.ru> я узнал, что в Вашей компании открыта вакансия торгового представителя. Ознакомившись с перечнем квалификационных требований, я пришел к выводу, что могу претендовать на данную должность, учитывая тот факт, что уже почти 2

года работаю в сфере продаж, при этом эффективно выполняя поставленные передо мной планы и задачи.

Желаемый уровень заработной платы: от 1000\$.

Более детальную информацию о моих обязанностях и достижениях на должности торгового представителя Вы можете увидеть в приложенном резюме. С удовольствием приму предложение встретиться с Вами и рассказать более подробно о своем профессиональном опыте работы и возможном потенциале. Вы можете связаться со мной по телефону (495) 111-11-11.

Заранее благодарю Вас за внимание к письму и уделенное моей кандидатуре время.

С уважением, Комаров Юрий Викторович

Профессиональные ключевые навыки повара для резюме

- знание вкусовых качеств блюд; знание кухонь мира; знание правил ценообразования и калькуляции блюд; знание правил хранения продуктов; навыки открытия кухни с нуля; знание технологического оборудования; навыки подбора и обучения персонала; навыки приготовления различных блюд; умение оформлять блюда.

### **Бланк резюме**

Личные данные

Фамилия Имя Отчество:

Пол:

Дата рождения:

Гражданство:

Место проживания:

Контактная информация:

Пожелания к месту работы

Должность:

Область деятельности:

Зарплата (минимум):

Тип занятости:

Опыт работы

Профессиональные навыки

Образование.

**Дополнительные сведения :**

Семейное положение:

Дети:

Знания иностранных языков:

Владение компьютером:

Личные качества:

Рекомендации:

Готовность к командировкам:

Готовность к переезду:

Сопроводительное письмо.

## **Практическое занятие № 20**

**ТЕМА: Механизмы межличностного восприятия. Имидж личности.**

Цели: показать значение привлекательного имиджа в формировании успешности человека.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал, фотографии людей.

Литература:

1 Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2012. — 576 с.

2 Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения.- М.,2012.-416 с.

3 Психология общения: учебное пособие / Т.Б. Захараш; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2013. – 116 с.

Интернет-источники:

<http://www.psychology.ru> <http://www.psychologies.ru> <http://studentam.net/> <http://www.gumer.info/>

Форма отчетности и контроля: анализ фотографий

Теория (краткий конспект)

Сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих, обычно называют имиджем (от англ. image — образ). Имидж складывается в ходе личных контактов человека, на основе мнений, высказываемых о нем окружающими. При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-позитивное отношение, и, наоборот, труднее принимают (и нередко отвергают) позицию человека, к которому испытывают эмоционально-негативное отношение.

Многие индивиды от природы обладают привлекательным имиджем, наделены обаянием. В значительной степени наше первоначальное впечатление о других людях складывается по



их внешним данным. Однако отсутствие внешней привлекательности не должно мешать созданию благоприятного имиджа. Обаяние — это не столько визуальная привлекательность, сколько полнота доверия, душевная расположенность к людям. Обретение привлекательного имиджа не самоцель, однако овладение им — весьма серьезная личностная и профессиональная задача. От имиджа во многом зависит желание сотрудничать с конкретным человеком или фирмой. Привлекательный имидж является одним из факторов, определяющих деловой успех.

Имидж обладает следующими свойствами:

- имидж — сознательное явление, он не существует только на уровне отдельного человека, т.е. объект должен быть известен какой-либо группе людей (партнеров, потребителей, клиентов и т.п.);
- благоприятный имидж должен иметь точный адрес, вызывать к себе интерес, привлекать определенные группы партнеров;
- имидж активен по своей сути, он способен воздействовать на сознание, эмоции, деятельность как отдельных людей, так и целых групп;
- имидж динамичен, он не является чем-то однажды заданным, сформированным; его атрибуты преобразуются, видоизменяются в соответствии с изменениями в самом себе;
- имидж должен быть пластичным, оперативно изменяться, откликаясь на экономические, психологические, социальные условия;
- имидж должен быть правдоподобным (соответствовать тому, что есть на самом деле или производить такое впечатление), в противном случае имиджу не верят, и он не достигает поставленной цели.

Имидж — это комплексное образование, складывающееся из многих составляющих. Хорошую репутацию приобрести трудно, на это уходят годы кропотливой работы, а утратить ее можно мгновенно, и зачастую из-за пустяка, проявив невоспитанность в любой форме: не ответив вовремя на телефонный звонок или письмо, не послав факс, которого ждут.

Для привлекательного имиджа важно все: культура речи, манера одеваться, интерьер офиса. Никогда невежды и грубые люди не обладали магией обаяния. Индивиду, имеющему дурной вкус, трудно рассчитывать на благоприятное впечатление. Самоуверенность и стереотипное поведение негативно влияют на восприятие другими людьми личности, заинтересованной в признании и доброжелательном к себе отношении.

Во всех странах кодекс поведения хорошо воспитанного человека включает, по меньшей мере, четыре основных правила: вежливость, естественность, достоинство, такт.

Как правило, симпатии людей приобретаются не только благодаря врожденным качествам, но и умению себя преподнести. Деловой имидж все чаще специально проектируется в интересах чело века или фирмы с учетом особенностей деятельности, внутренних достоинств, качеств и характеристик носителя имиджа.

Во многих случаях имидж — это результат умения ориентироваться в конкретной ситуации, правильного выбора модели поведения.

Ответить на вопросы:

Задание 1 Перечислите правила этикета, касающиеся культуры одежды и украшений (для мужчин и женщин).

Задание 2 Какие есть способы невербального повышения статуса.

Задание 3: «Работа с фотографиями людей».

- Посмотрите на фотографию человека. Какой у него имидж? Что вам нравится /не нравится в его имидже?

#### Основные печатные издания и электронные издания

1. Гарькуша О.Н. Психология общения. РИОР, 2019;
2. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения. Форум, 2022;
- 3.Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии. Форум.2022;
4. Михальская А.К. Профессиональная речь: культурная, публичная, деловая. ИНФРА-М, 2020.
- 6.Психология эффективного общения и группового взаимодействия. Истратова О.Н., Эксакусто Т.В., Южный федеральный университет.,2018г.
- 7.Шеломова Г.М. Этикет делового общения- М.: Издательский центр «Академия»,2018.

#### 3.2.1. Печатные издания

1. Корягина М.А., Антонова Н.В. Психология общения. М.: Изд. Юрайт, 2019
2. Корягина М.А., Антонова Н.В. Социальная психология. М.: Изд. Юрайт, 2019
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2019
4. Панфилова А.П. Психология общения. М.: ОИЦ «Академия», 2020.
5. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин. Изд. 2-е. –Ростов н/Д: Феникс, 2020. (Среднее профессиональное образование).

#### 3.2.3 Дополнительные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. СПб: Питер, 2013
  2. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб.пособие для студ.учреждений сред.проф.образования / И.И.Зарецкая. – М.: Оникс, 2015.
  3. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2016
- Электронно-библиотечная система «Znanium» <https://znanium.com/>  
<http://school-collection.edu.ru/catalog/pupil/?subject=21> Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов

### **Контроль и оценка результатов выполнения практических занятий.**

Оценки за выполнение ЛПЗ выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости обучающихся.

Правильность выполнения тестовых заданий оценивается по пятибалльной системе.

- За правильное выполнение 50% заданий – 3 балла.
- За правильное выполнение 74 % заданий – 4 балла
- За правильное выполнение от 75% до 100% заданий – 5 баллов

Критериями оценки результатов практической работы студентов являются:

- уровень освоения студентами учебного материала;
- умение студентами использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями