

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЧЕРЕМХОВСКИЙ ГОРНОТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
ИМ. М.И. ЩАДОВА»**

РАССМОТРЕНО

на заседании ЦК
«Общеобразовательных,
экономических и транспортных
дисциплин»

Протокол №10
«06» июнь 2023 г.

Председатель: А.К. Кузьмина

Утверждаю:

Зам. директора по УР

О.В. Папанова

«07» июнь 2023 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по практическим занятиям студентов
учебной дисциплины

ОГСЭ 05. Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

Разработал:
Комарова А. И.

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	СТР.
1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	4
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	53
ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЁННЫХ В МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ	54

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по практическим занятиям учебной дисциплины **«Психология общения»** составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программы дисциплины по специальности **08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**

Цель проведения практических занятий: формирование практических умений, необходимых в последующей профессиональной и учебной деятельности.

Методические указания практических занятий являются частью учебно-методического комплекса по учебной дисциплине и содержат:

- тему занятия (согласно тематическому плану учебной дисциплины);
- цель;
- оборудование (материалы, программное обеспечение, оснащение, раздаточный материал и др.);
- методические указания (изучить краткий теоретический материал по теме практического занятия);
- ход выполнения;
- форму отчета.

В результате выполнения полного объема заданий практических занятий студент должен **уметь**:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- составлять самопрезентацию в резюме.

При проведении практических занятий применяются следующие технологии и методы обучения: индивидуальные, групповые, коллективные методы и технология проблемного обучения.

Оценка выполнения заданий практических (лабораторных) занятий «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

В соответствии с учебным планом и рабочей программы дисциплины **«Психология общения»** на практические занятия отводится **16 часов**.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название практической занятий	Количество часов
1	Определение видов, уровней и стилей общения. Рассмотрение категорий и основных составляющих общения.	2
2	Выполнение психологического тестирования преобладающих сенсорных каналов восприятия информации. Освоение правил и техник эффективного слушания.	2
3	Формирование навыков общения как инструмента современного специалиста: стратегии и тактики взаимодействия.	2
4	Рассмотрение эмоционального реагирования в конфликтах, практическое обучение саморегуляции.	2
5	Выявление преобладающего стиля поведения в конфликтной ситуации в зависимости от темперамента человека.	2
6	Определение коммуникативных барьеров и проблем конфликтности в деловом общении.	2
7	Составление самопрезентации в резюме.	2
8	Рассмотрение речевых стандартов, помогающих провести деловую беседу и устанавливать положительные деловые контакты.	2

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие № 1

Тема: Определение видов, уровней и стилей общения. Рассмотрение категорий и основных составляющих общения.

Цель: систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера, сформировать умение лаконично выражать мысли и грамотно формулировать и излагать учебный материал; развивать коммуникативную компетентность.

Оборудование: тетрадь, ручка



Задание 1. Устный опрос по пройденному лекционному материалу. Обучающимся необходимо устно ответить на вопросы по разделу 1: «Теоретические основы изучения общения в психологии».


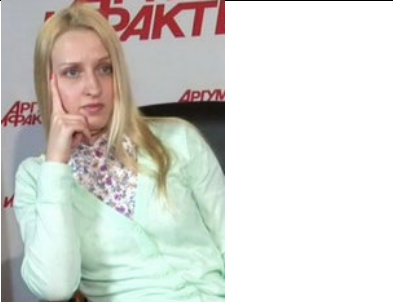




№ п/п	Вопрос	Содержание ответа
1	Что называется общением?	Общение – это сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
2	Каковы цели общения?	Обмен или передача информации; формирование профессиональных умений и навыков, развитие личностных и деловых качеств; формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом; обмен деятельностью, инновационными приемами и техниками, средствами и технологиями; осуществление коррекции, изменение мотивации поведения; обмен эмоциональными состояниями и чувствами.
3	Перечислите функции общения.	Существует три взаимосвязанных функции общения: 1) коммуникативная; 2) интерактивная; 3) перцептивная.
4	В чём состоит коммуникативная сторона общения?	Коммуникативная сторона общения - состоит в обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.
5	В чём состоит интерактивная сторона общения?	Интерактивная сторона общения - заключается в организации взаимодействия между людьми, т. е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями.
6	Как проявляется перцептивная сторона общения?	Перцептивная сторона общения проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.
7	Какие функции общения вы знаете?	Функции общения: 1) информационно-коммуникативная функция, то есть обмен информацией между людьми. 2) регулятивно-коммуникативная функция. В общении вырабатываются правила поведения, цели, средства, мотивы поведения, усваиваются его нормы, оцениваются поступки, складывается иерархия ценностей, шкала социализации человека. 3) аффективно-коммуникативная функция. Общение регулирует уровень эмоциональной напряженности, создает психологическую разрядку.
8	Каковы виды общения?	Прямое и косвенное; опосредованное и непосредственное; вербальное (речевое) и невербальное (язык тела).
9	Сколько уровней общения существует?	2 уровня: межличностное и массовое.
10	Какие стили общения вам известны?	Официально-деловой; научный; публицистический; разговорно-бытовой.
11	Назовите средства общения.	Средства общения: 1) Язык – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. 2) Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.


		<p>3) Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.</p> <p>4) Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т.е. служить для большей выразительности речи.</p> <p>5) Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.</p>
12	На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?	Личное пространство можно разделить на четыре пространственные зоны: 1. Интимная - 15-45 см. 2. Личная - 46-122 см. 3. Социальная - 122-360 см. 4. Публичная - более 360 см.
13	Кто общается в социальной зоне?	Зона формального общения или социальная зона (1,5-3 м). На такой дистанции ведут деловые, а также случайные и малозначимые разговоры. Существует выражение «выдержать дистанцию», с помощью которой описывают отношения начальника и подчиненного
14	Как общаться в публичной зоне?	Зона публичного общения (более 3 м). Пространство, отделяющее человека от оратора в зале, является зоной публичного общения. В такой ситуации комментарии, интимные жесты не являются остроумными (например, пожать руку лектору, похлопать по плечам)
15	Какие коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?	В коммуникативном процессе принято выделять вербальную и невербальную коммуникацию.
16	Что включает в себя невербальная коммуникация?	<p>Невербальная коммуникация включает в себя:</p> <p>1) Визуальные виды общения – жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами.</p> <p>2) Акустическая система - включающая в себя такие аспекты как паралингвистическая система (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическая система (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).</p> <p>3) Тактильная система (такесика) - прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).</p> <p>4) Ольфакторная система - приятные и неприятные запахи окружающей среды, искусственные и естественные запахи человека.</p>
17	Как произвести хорошее впечатление?	<ul style="list-style-type: none"> • Следить за своим внешним видом. Выглядеть соответственно и адекватно ситуации. • Быть приветливым — не стесняться показать, что общение с человеком доставляет удовольствие. • Внимательно слушать собеседника, не перебивать и не переводить разговор на себя. • Во время разговора обращаться к собеседнику по имени. • Отказаться от необходимости быть всегда правым.

		<ul style="list-style-type: none"> • Грамотно излагать свои мысли. Первое впечатление во многом зависит от стиля и манеры разговора. По тому, какая речь, люди судят об интеллекте и воспитании.
18	Какой комплекс условий необходимо соблюдать людям для того чтобы общение было эффективным, удовлетворяющим обе стороны и соответствующим поставленным целям?	Необходимо соблюдать следующий комплекс условий общения: правовым, социальным, психологическим и этическим нормам и правилам, принятым в обществе и в конкретной организации, соблюдение обычаев и традиций своей страны, организации.

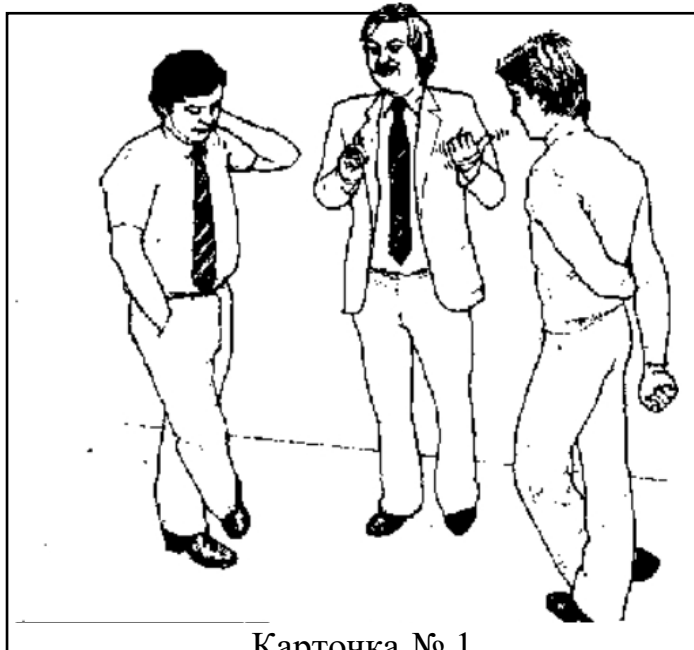
Задание 2. Выполнить письменно анализ предложенных изображений невербальной коммуникации. Большинство информации о собеседниках люди получают не из их слов, а на основе жестов и телодвижений, поэтому умение их правильно читать является одним из условий успеха делового общения. Позы и жесты человека очень наглядно выражают его внутреннее состояние, позволяют определить позицию собеседника и его намерения на данный момент. Язык тела красноречив и разнообразен. Изучив каждую картинку, опишите позы и жесты. Определите, что означает каждая поза и пропишите ответ в таблице. Ваш ответ должен выглядеть аналогично описанию, сделанному для картинки номер 1. В данной таблице представлен вариант с правильными ответами, обучающиеся выполняют заполнение пустых таблиц, в которых представлены только предложенные изображения.

№	Изображение	Описание позы	Значение позы
1		Собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на обе руки.	Заинтересованность, повышенная внимательность.
2		Рука возле рта у слушателя говорит о том, что он негативно или критически относится к собеседнику или к предмету сообщения.	Поза критической оценки.

3		<p>Жест скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица ,обозначает позу разочарования и желание скрыть свое отрицательное отношение.</p>	<p>Желание скрыть своё отрицательное отношение.</p>
4		<p>Указательный палец направлен вертикально к виску, а большой палец или кулак поддерживают подбородок, данный слушатель очень недоволен тем, что ему говорят.</p>	<p>Недовольство</p>
5		<p>Грустный взгляд, голова в ладони означает позу скуки.</p>	<p>Поза скучания, нет интереса к происходящему.</p>
6		<p>Руки в карманах и уверенный взгляд говорят о подсознательной уверенности в своем положении, в независимости. Спрятанные руки в карманы не свидетельствуют о правдивости.</p>	<p>Данная поза означает самоуверенность, демонстрирующая превосходство.</p>
7		<p>Скрещивание рук на груди является жестом оборонным или негативным состоянием человека.</p>	<p>Данная поза означает защиту.</p>
8		<p>Растопыривание в стороны локтей - жест «руки в бока», ладони спрятаны, говорят о гневном настрое человека.</p>	<p>Поза агрессивности.</p>

9		<p>Жест сложенные руки за спиной считается жестом уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими. Скрещенный средний и указательный палец используется как знак пожелания удачи.</p>	<p>Демонстрация уверенности в ситуации оценивания.</p>
10		<p>Открытые ладони, руки разведены в стороны, означает «Я ничего не скрываю, искренен, честен и открыт».</p>	<p>Данная поза означает открытость человека.</p>

Задание 3: Работа с ситуационными карточками. Необходимо выполнить анализ конкретных ситуаций, представленных на карточках и определить на какой картинке участники беседы не согласны друг с другом. Необходимо объяснить по каким невербальным средствам вы это поняли? Устный ответ.



Карточка № 1



Карточка № 2

Форма отчета: Обучающиеся сдают заполненные таблицы с ответами по второму заданию. По первому и третьему заданию оцениваются устные ответы обучающихся индивидуально.

Практическое занятие № 2

Тема: Выполнение психологического тестирования преобладающих сенсорных каналов восприятия информации. Освоение правил и техник эффективного слушания.

Цель: закрепление теоретических знаний на практике, формирование умения выполнять психологические тестирования и их интерпретацию для

самопознания и дальнейшего личностного саморазвития; формирование навыка эффективного слушания.

Оборудование: тетрадь, ручка

Теоретический минимум

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического. Методика канала восприятия поможет вам лучше понять себя и других. У каждого из нас среди органов чувств есть ведущий, который быстрее и чаще остальных реагирует на сигналы и раздражители внешней среды, способствует быстрому восприятию информации. Выделяют следующие каналы перцептивной модальности:

1. Визуальный канал восприятия (зрительное восприятие) – человек воспринимает информацию посредством зрительного контакта, оценивает по тому, как на него смотрят. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок. Людям с преобладающим визуальным каналом восприятия характерна прямая расправленная поза, высокий чистый голос, быстрая громкая речь, взгляд над окружающими. Они всегда конспектируют сказанное, если заполняют анкеты, им надо представлять в письменном виде, а не на слух. Большое внимание уделяют одежде, наблюдательны в мелочах.

2. Кинестетический канал восприятия (тактильное восприятие, чувства, ощущения) – человек воспринимает информацию посредством механической памяти, через движение, оценивает по тому, как его касаются. В речи использует следующие словосочетания: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания. Для запоминания информации необходимы действия – записывать, зарисовывать. Энергичные, неусидчивые, не могут долгое время удерживать внимание на одном объекте. Лучше не объяснять долго, а сделать вместе для примера, включать сразу в действие.

3. Аудиальный канал восприятия (слуховое восприятие) – человек воспринимает информацию посредством слуха, оценивает по тому, что ему говорят. Слова маркеры: “Не понимаю, что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий”, «Давайте поговорим...», «Выслушайте меня...». Огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты. Люди с преобладающим аудиальным восприятием редко хорошо выполняют устные инструкции, если сами проговаривают проблемы и вопросы, вероятность повышается, что сами и решат.

4. Некоторые авторы выделяют еще четвертый тип – «дискрететы» - это те, кто воспринимает информацию через логическое осмысление с помощью цифр, знаков, логических доводов. Для дискретов важно обоснованность заданий, логичность действий и т.п.

Умение распознавать различные типы людей, в зависимости от доминирующего канала восприятия, и говорить с людьми на их языке – важный фактор успешного общения.

Типы людей в зависимости от доминирующей перцептивной модальности

Внешние проявления поведения	«Визуалы»	«Кинестетики»	«Аудиалы»	«Дискрететы»
Слова	Яркий, ясно, взгляд, резкость, перспектива, красочный, фокус, цветной, искристый, осмотреться, четкость, кажется, вижу.	Прочный, теплый, спокойный, чувствую, схватывание, прикосновение, мягкий, прохладно, действовать, напряжение, боль, нить, мокро, двигаться.	Гон, громкий, находит отзвук, звучит как, благозвучный, слышу, шумит, притих, беседовать, хрипло, бас, рычать, визжать.	Говорят на языке цифр, разумный, логический, знают, понимают, ситуация требует, аргументы.
Поза	Прямая, расправленная, голова и плечи приподняты	Искривленная, согнутая, голова и плечи опущены	Голова наклонена набок	Скрещенные на груди руки, прямая осанка, поднятая голова
Тембр голоса, сила, темп	Высокий, чистый, быстрый, громкий	Низкий, медленный, мягкий	Мелодичный, ритмичный, меняющийся	Монотонный, прерывистый, густой
Направление взгляда	Над окружающими	Под окружающими (снизу вверх)	Глаза опущены	Смотрит над толпой
Особенность и взгляда	Посмотрит, чтобы услышать	Скорее прикоснется, нежели посмотрит	Чтобы услышать, не смотрит	Никакого зрительного контакта
Правила общения	«Посмотри, чтобы услышать»	Скорее прикоснется, нежели посмотрит	«Чтобы услышать, не смотри»	Отдаленная
Дистанция	Большая, чтобы видеть. Прикосновений не любят.	Очень близкая, чтобы коснутся	Небольшая, но предохраняются от прикосновений	Отдаленная
Характерная черта	Не хотят быть ниже собеседника.	Из стресса выходят, беря вину на себя.	Очень многословны, нет ритмических вопросов	При стрессе становятся сверх-рациональными
Главное слово	Красиво	Удобно	Тихо	Функционально
Поведение в конфликте	Обвинитель, принимает агрессивную	Умиротворитель, во всем обвиняет себя. Может	ОтвлекаТЕЛЬ, переводит конфликт в	Компьютер, много и нудно говорит. Может

	позу, показывая пальцем. В случае неудачи может чувствовать себя безуспешным.	чувствовать себя беспомощным.	другую плоскость. Может чувствовать, что никому нет до него дела.	чувствовать себя уязвимым.
--	---	-------------------------------	---	----------------------------

Задание 1. Выполнение психологического упражнения. Слова, которые мы произносим – это просто набор звуков, при помощи которых мы обозначаем свой опыт. Если я скажу «кошка», то кто – то увидит большого белого кота, кто – то услышит мяукание или мурчание, а кто-то почувствует, как он гладит маленькую пушистую кошечку. А кто-то и увидит, и услышит, и почувствует. Чтобы немного разобраться, какие слова для кого что обозначают, выполним следующее психологическое упражнение. Содержание упражнения: обучающийся называет слово, например: лес, собака, кровать, мотоцикл и т.д., остальные обучающиеся говорят свои представления с учётом собственного опыта. Все высказывания записываются на доске. Рефлексия: какие слова маркеры прозвучали, как по этим высказываниям мы можем определить доминирующую перцептивную направленность человека. Далее работа в парах, устно.

Задание 2. Необходимо определить тип доминирующей модальности проанализировав предложенные тексты. В таблице рядом с текстом пропишите верный ответ.

№ п/п	Высказывание	Тип доминирующей модальности
1	«Эта комната светлая, просторная. И стены покрашены в такой милый цвет, что кажется, что она еще больше. И хотя стулья черные, они хорошо смотрятся на общем фоне».	
2	«Да, но здесь достаточно шумно. И акустика не очень. Звук как бы глохнет. Кажется, что говоришь громко, а на самом деле почти никому не слышно».	
3	«Ну и чего. Зато здесь тепло, и стулья мягкие. И даже зимой не дует, а дышать легко. А то иногда в других местах такие сквозняки бывают, так дует по ногам, что аж мурашки по коже – хочется подобрать ноги, свернуться в комочек и угреться».	
4	«Все это конечно правильно. Но хочу обратить ваше внимание на то, что территория расположена достаточно далеко от метро, и на мой взгляд оплата несколько завышена по отношению к тому, с каким качеством и в каком количестве здесь дается информация».	

Задание 3. Выполнение психологического тестирования с целью самодиагностики. Необходимо выполнить диагностику доминирующей перцептивной модальности при помощи психологического теста «Аудиал, визуал, кинестет» С. Ефремцева. При помощи диагностического ключа осуществить обработку полученных результатов, заполнить таблицу результатов и сформулировать вывод на основе интерпретации.

Тест «Аудиал, визуал, кинестет»

Инструкция к тесту: прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны.

Тестовый материал (вопросы):

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.

33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Диагностический ключ:

Подсчитайте количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности. Это ваш доминирующий тип перцептивной модальности.

Тип перцептивной модальности	Номера вопросов для сложения положительных вариантов ответа
«Визуал»	1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
«Аудиал»	2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
«Кинестетик»	3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Соотнесите полученный результат (сумма баллов по каждому типу перцептивной модальности) с показателями уровня выраженности и определите уровень функционирования вашей перцептивной модальности.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

13 и более – высокий уровень доминирования перцептивной модальности;

8-12 – средний уровень активности перцептивной модальности;

7 и менее – низкий уровень функционирования перцептивной модальности.

Результаты, полученные в ходе психологического тестирования, прописать в таблице с формулировкой вывода о том, какую перцептивную модальность необходимо развивать для успешного восприятия информации.

Канал восприятия:	Количество баллов:	Уровень перцептивной модальности:
Визуальный		
Аудиальный		
Кинестетический		

Ведущим каналом восприятия является: _____

Следовательно, мне легче воспринимать информацию при помощи _____

Вывод: _____

Задание 4. Определить понятия слушания как активного или пассивного процесса, рассмотреть приёмы активного слушания, в психологических упражнениях применить навыки пассивного и активного слушания.

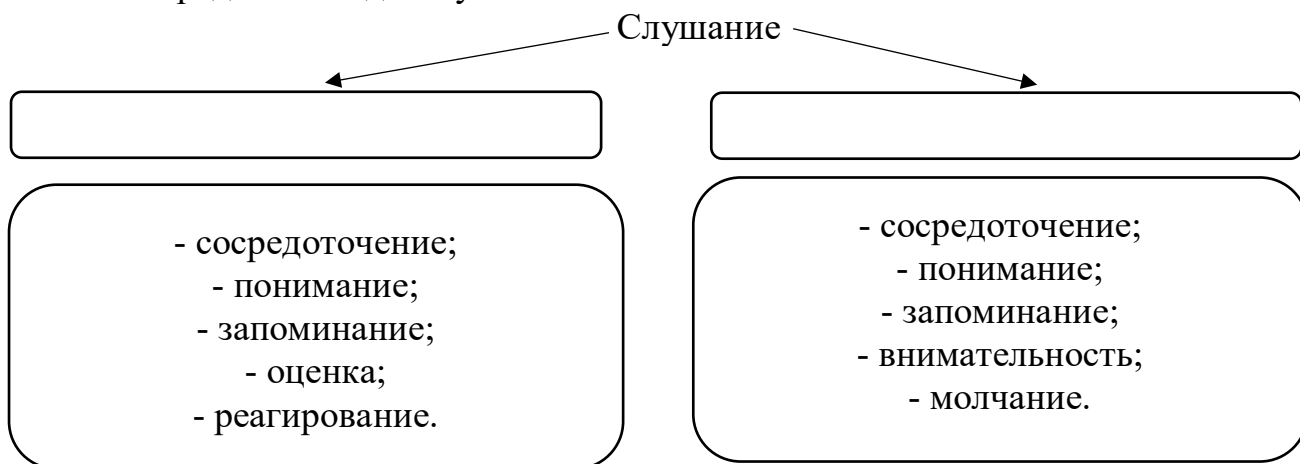
Слушание – это процесс _____

Определите виды слушания (способы):

1. _____ – это сложное коммуникативное умение, смысловое восприятие речи. Оно предполагает прямое взаимодействие всех участников процесса общения (слушающего и говорящего). Позволяет понять, запомнить, уточнить, оценить, передаваемую собеседником информацию.

2. _____ - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы.

Распределите виды слушания по их описанию:



Упражнение «Правила слушания». Работа в парах. Необходимо в ходе обзора теоретической информации, которую освещает преподаватель, выполнять правила слушания по отношению друг к другу.

1. Контакт глазами. Смотреть друг на друга – это условие любых контактов. Контакт глаз – сильный сигнал внимания и уважения, он помогает на узнать собеседника. (При работе в парах обучающимся необходимо соблюдать зрительный контакт).

2. Кивок. Мало людей понимают в полной степени, насколько важно кивание. Если ты совершенно не киваешь, когда с тобой разговаривают, то другой предполагает, что ты или больше не слушаешь его, или тебе не интересно. Кивание побуждает к продолжению сообщения или рассказа, оно также воспринимается как понимание.

3. Улыбка. Это наиболее простое средство, чтобы показать человеку, что ты его уважаешь и желаешь поддерживать с ним контакт. Улыбка говорит: «Ты мне приятен», «Мне хорошо», «Ты можешь мне доверять».

4. Открытая поза. Чтобы установить с другими хороший контакт, важно выражать своё дружелюбие, которое проявляется с помощью раскованного, расслабленного положения туловища.

5. Наклон вперёд. Сидеть или стоять прямо напротив кого-либо и чуть наклоняться в его сторону – важный знак для твоего собеседника: он понимает, что ты относишься к нему с интересом и вниманием.

6. Касание. Наиболее интенсивная форма коммуникации – касание (прикосновение). Потребность в нём является очень важной. Касание по плечу, рукам.

Задание 5. Распределите правила слушания на его виды: активное слушание и пассивное слушание, заполнив таблицу, в которой слева представлены основные правила слушания, в столбец справа необходимо вписать вид слушания, соответствующего правилу.

№ п/п	Основные правила слушания	Вид слушания
1	При таком способе слушания главное — это минимум ответов (т.е. невмешательство в речь говорящего). Любая наша фраза в лучшем случае будет пропущена собеседником мимо ушей, в худшем — собьет его с мысли или даже вызовет агрессивную реакцию: ведь мы идём против его желания выговориться.	
2	Следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. В любом случае знакомство с мнением партнера значительно облегчает проведение переговоров. Партнеру предоставляется возможность проявить себя, а это существенно притупит остроту его возражений.	
3	Пока мы «внимательно молчим», необходимо постоянно давать собеседнику сигнал, что мы не витаем в облаках собственных мыслей, а сосредоточены на его словах. Для этого используются короткие реплики «Да», «Да-да», «Понимаю», «Понятно», «Это очень интересно». Эти реплики нейтральны и помогают собеседнику говорить, как бы «открывают» его, приглашая продолжать. Сигналом нашего внимания для собеседника может быть и кивок головы, и утвердительное «хмыкание», и даже легкое изменение выражения лица.	
4	Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления в четыре раза больше скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите.	
5	Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более приводить контраргументы.	
6	При этом виде слушания мы должны быть не красноречивым оратором, не судьей сказанному собеседником, не врачом, ставящим диагноз, а уподобиться губке, впитывающей все, что он говорит, без какого-либо отбора и сортировки его фраз.	

Задание 6. При беседе очень часто, особенно когда собеседник волнуется, возникает необходимость добиться точного понимания того, что он говорит. Для достижения этой цели используют следующие приёмы: «выяснения», «перефразирования», «резюмирования». Опишите суть данных приёмов.

Приём «Выяснения» состоит _____

Приём «Перефразирования» значит _____

Приём «Резюмирования» это _____

Задание 7. Практическое применение техник эффективного слушания. Выполнить психологические упражнения. Устно.

7.1 Упражнение «Глухой диалог». Работа в парах. Один участник получает карточку с описанием поведения, которое он должен демонстрировать (один из признаков плохого слушания). Второй участник, не зная о содержании инструкции первого, начинает рассказывать о каком-либо интересном событии из своей жизни или говорить на одну из перечисленных тем в течении трёх минут. Варианты тем: 1. Интересное событие этой недели; 2. Где бы я хотел отдохнуть; 3. Мой любимый фильм; 4. Моя любимая телевизионная передача.

Инструкции по выполнению действий, отражающих плохое слушание:

- не смотреть на собеседника;
- начать заниматься своими делами, например, завязывать шнурки ботинок, приводить в порядок свою одежду, смотреть в зеркало.
- постоянно перебивать собеседника, пытаюсь рассказывать об аналогичном событии в своей жизни, преувеличенно жестикулируя руками;
- устало смотреть, зевать, говорить очень медленно, тихо, растягивая слова.

Рефлексия: насколько ощутима разница между активным слушанием и плохим слушанием? Что было сложнее для вас при выполнении этого упражнения?

7.2. Упражнение «Цепочка». Выполняет вся группа. Концентрация и слушание – один из основных умений в этом упражнении. Упражнение будет идти «с накоплением», т.е., информация будет накапливаться от участника к участнику. Каждый последующий участник повторяет сделанное / сказанное / показанное до него и передаёт эстафету следующему, прибавляя к полученному ранее материалу свою информацию. Таким образом, первый участник произносит любое предложение на заданную тему, например, заданная тема «Погода». Второй участник буквально дословно повторяет услышанное предложение, добавляя к нему свою реакцию. Третий возвращается по смыслу к предыдущим двум предложениям и добавляет своё. При этом, лишь второй участник должен дословно повторить фразу первого участника, чтобы закрепить тему в сознании команды. Дальнейшее же накопление идёт максимально близко к сказанному предыдущих фраз, но при этом каждый следующий участник свободен вводить новые фигуры речи, использовать новые слова. Необходимо подыскивать синонимы, чтобы придать разговору уровень красивой и эстетичной, а не только информативной беседы. Когда цепочка обрывается (из-за исчерпанности темы, излишней развёрнутости, из-за недостаточной концентрации внимания

обучающихся), начинается новая цепочка текста со следующего по очереди игрока.

Рефлексия: на ваш взгляд в чём суть данного упражнения? Какие затруднения при его выполнении более значимые: слушание, запоминание или концентрация внимания на главной мысли?

7.3. Упражнение «Вера Коркина». Тренировка пассивного слушания, запоминания и передачи информации. Участвуют несколько желающих, 5-6 обучающихся. Первому участнику зачитывается текст, остальные выходят из аудитории. Задача обучающегося запомнить текст и более подробно рассказать его следующему участнику. Текст передаётся по цепочке каждому входящему в аудиторию участнику. Остальные наблюдают особенности слушания каждого участника, точность передачи текста. Текст: 10 января 1996 года в детском саду №15, который находится на перекрёстке ул. Проф. Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещение старшей группы вылез крокодил. Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезнёвой. Папа Веры Коркиной, который пришёл в это время за своей дочкой от 6-го брака с перепугу забыл взять её домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 8-ая жена оказалась без мужа, без прописки, а 7-я жена – без алиментов. На крик прибежали сотрудники детского сада. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай. Конец текста.

Рефлексия: Насколько было сложно запомнить текст? Какие затруднения возникли при передаче текста? Какой объём информации был утрачен? Что заметили остальные слушатели? Как повысить эффективность запоминания?

7.4. Упражнение «Пойми меня». Работа в тройках. Для выполнения упражнения вводятся следующие коммуникативные возможности для участников: первый ничего не видит и не разговаривает. Он может лишь слышать и жестиковать. Второй – ничего не слышит и ему запрещено говорить, его коммуникационные каналы: зрение и жестикация. Третий в своём общении имеет возможность говорить и видеть, но не может жестиковать, а также ничего не слышит. При всех физических ограничениях общения обучающимся необходимо договориться по предложенным темам: о том, на какой фильм они пойдут; в каком месте они назначат встречу до похода в кинотеатр; какой подарок они купят общему другу на его день рождения; какое блюдо каждый из них приготовит на вечеринку, которую компания организует в складчину.

Рефлексия: Какие ощущения вы испытывали? Удалось ли вам договориться? Кто был наиболее инициативен?

Форма отчета: Обучающиеся по выполнению заданий практической работы отчитываются при помощи заполнения таблиц. Результаты, полученные в ходе психологического тестирования, прописываются в таблице с формулировкой вывода. Вывод формируется на основании интерпретации полученных результатов тестирования. Оцениваются письменные и устные ответы

обучающихся, активность участия при выполнении психологических упражнений.

Практическое занятие № 3

Тема: Формирование навыков общения как инструмента современного специалиста: стратегии и тактики взаимодействия.

Цель: научить обучающихся техникам межличностного взаимодействия с учётом роли и ролевых ожиданий в общении, сформировать коммуникативные навыки.

Оборудование: тетрадь, ручка

Теоретический минимум:

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности.

Коммуникативные навыки (навыки общения) – это способность человека качественно взаимодействовать с окружающими людьми, доступно выражать свои мысли и правильно интерпретировать полученную информацию от собеседника или аудитории. Сегодня большое значение придают soft skills (мягким навыкам), среди которых развитие навыков коммуникации становится особенно необходимым и ценным. Развитие коммуникационных навыков помогает: легко устанавливать контакт; поддерживать любой разговор; слушать и слышать собеседника; уверенно доносить свою точку зрения; качественно аргументировать и отстаивать свою позицию; находить общее решение и приходить к компромиссу.

Треугольник развития.



Коммуникативные способности каждого человека формируются индивидуально в течение всей его жизни. Важно понимать, что развитие коммуникативных навыков у взрослых отличается от их организации у детей. С течением лет у человека формируется система наработанных стереотипов поведения, которая теряет свою гибкость и продолжает влиять на коммуникационные навыки.

В различных ситуациях общения собеседники занимают различные позиции по отношению друг к другу, что находит своё отражение во взаимодействии. В психологии общения взаимодействие обозначается термином транзакция. Теория транзактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Понятие «транзактный анализ» означает анализ взаимодействий. Взаимодействия могут быть условными или безусловными, положительными или отрицательными. Центральной категорией этой теории является «транзакция». Транзакция – это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции. Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение. Родитель – требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует. Дитя – проявляет чувства (обиды, страха, вины, радости и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания. Взрослый – работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике.

Основные характеристики позиций родителя, взрослого, ребёнка:

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребёнок (Дитя)
Характерные слова, выражения	«Все знают, что ты не должен...» «Я не понимаю, как это допускают»	«Как?», «Где?», «Когда?», «Что?» «Почему?», «Возможно...», «Вероятно».	«Я сердит на тебя» «Вот здорово», «Отлично», «Отвратительно».
Интонации	Обвиняющие Снисходительные Критические Пересекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное Сверхправильное Очень приличное	Внимательность Поиск информации	Неуклюжее Игривое Подавленное Угнетённое
Выражение лица	Нахмуренное Неудовлетворённое Обеспокоенное	Открытые глаза Максимум внимания	Угнетённое Удивлённое

Типичные способы поведения позиций (Эго-состояния)

Эго-состояния (позиция в общении)	Интонация «Я»	Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает «Это мы сделаем», «Не бойся», «Мы все тебе поможем».
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает «Опять ты опоздал на работу?», «У каждого на столе должен быть график!»

Взрослый	Адекватный	Собирает и даёт информацию, оценивает вероятность, принимает решения: «Который час?» «У кого же может быть это письмо?» «Эту проблему мы решим в группе»
Ребёнок (Дитя)	Спонтанный ребёнок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение «Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе», «Вы это сделали просто замечательно!»
	Приспосабливающийся ребёнок	Беспомощное, боязливое, приспособливающееся к нормам, уступчивое поведение «Я бы с радостью, но у нас будут неприятности».
	Бунтующий ребёнок	Протестующее, бросающее вызов поведение «Я это делать не буду!» «Вы этого сделать не сможете».

Поведенческие проявления эго-состояний

Факторы	Родитель		Взрослый	Ребёнок	
	Критический	Заботливый	Адекватный	Спонтанный	Приспосабливающийся
Слова	«Не делай этого», «Прекрати», «Ты должен»	«Хорошо», «Ты можешь»	«Полезно», «Практично», , «Решим», «Сделаем»	«Здорово!» «Хочу», «Блеск!»	«Если надо», «Как вы скажите», «Ну если нужно»
Тон голоса	Глубокий, Резкий, Сердитый	Тёплый, мягкий	Ровный, Без эмоций	Громкий	Просящий, Жалобный
Жесты	Пальцы держит вместе, грозит пальцем, машет руками	Широко распростёрты е руки	Руки подпирают подбородок, Манера мыслителя, Жест пирамиды	Произвольные , могут топтать ногой, качаться, вертеться в разные стороны.	Кивание головой, разводиться руками
Положение тела	Опрокидывается глубоко назад	Расслабленное	Прямое, равномерно расположенное относительно позвоночника	Раскачивающееся, повернуто в разные стороны	Плечи приподняты и направлены вперёд

Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

Задание 1. Необходимо выполнить самодиагностику доминирующей позиции личности в общении по принципу транзактного анализа при помощи психологического теста Э. Берна «Родитель – Взрослый – Дитя». При помощи диагностического ключа осуществить обработку полученных результатов, заполнить таблицу результатов и сформулировать вывод на основе интерпретации.

Инструкция: оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10, где 1 балл наименьшим образом оценивает высказывание по отношению к вам, и чем

выше цифра, тем сильнее это высказывание соответствует вашей жизненной позиции. Необходимо поставить балл напротив номера вопроса в таблице заполнения.

Тестовый материал:

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые 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 я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, 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 — увлекающийся 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 лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Диагностический ключ:

Необходимо суммировать баллы путём сложения отдельно по группам указанных номеров вопросов.

Ключ

Позиция в общении Я-состояние	Номер вопроса	Сумма баллов
I – «Ребёнок» (Дитя)	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	
II – «Взрослый»	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	
III – «Родитель»	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	

Интерпретация:

Расположите соответствующие символы в порядке убывания суммы баллов. Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом,

всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с техникой. Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью всегда говорит свою правду, ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Таблица для заполнения:

№ вопроса	Балл	№ вопроса	Балл	№ вопроса	Балл	№ вопроса	Балл
1		7		13		19	
2		8		14		20	
3		9		15		21	
4		10		16		«Д»	
5		11		17		«В»	
6		12		18		«Р»	
Вывод:							

Задание 2. Активное участие в психологическом тренинге общения, с соблюдением правил тренинговой группы.

План тренинга:

1. Приветствие. Формирование положительного настроения на занятие.
2. Правила группы. Ознакомление с основными принципами тренинга и особенностями этой формы работы.
3. Разминка. Включает в себя упражнения, способствующие активизации участников группы, созданию непринуждённой, доброжелательной атмосферы, повышению сплочённости группы, они необходимы для подготовки к восприятию основного содержания занятия.
4. Основное содержание. Психотехнические упражнения и задания, помогающие понять и усвоить главную тему занятия.
5. Рефлексия. Обмен между участниками своими мнениями, впечатлениями, чувствами, связанными с темой занятия. Позволяет постепенно привыкать считаться с особенностями настроения других, развивает умение слушать и слышать другого, что является важным компонентом эмпатии.

Матрица коммуникативного тренинга «Эффективные приёмы общения»

№ п/п	Упражнение	Участники упражнения	Содержание и цель упражнения	Тайминг
1	Принятие правил тренинговой группы.	Все участники тренинга	В каждой тренинговой группе могут быть особые правила, но в основе её лежат следующие: 1. Доверительный стиль общения. Обращение ко всем по имени или на «ты».	5 мин

			<p>2. Никакая информация не выносится за пределы этого помещения, все, что волнует, обсуждается по принципу «здесь и сейчас».</p> <p>3. Конфиденциальность. Правило «Безопасно». Оценивается действие, поведение человека, но не он сам. Запрещаются оскорбления, упрёки, обвинения.</p> <p>4. Слушать друг друга.</p> <p>5. Искренность и откровенность каждого участника. Правило «Комфортно».</p> <p>6. Право на личное мнение, на возможность сказать «нет».</p> <p>7. Правило «Интересно». Для этого необходимо быть активными, и принимать участие в тренинговых упражнениях. Так же вводятся наказания за нарушение правил. Например, 10 отжиманий, приседания, 10 минут молчания и неучастия, ответить на любые три вопроса группы. Назначается человек, который будет отслеживать соблюдение правил и определять наказания за их нарушения.</p>	
2	Вводное упражнение «Умение вести разговор, расскажи о...»	Вся группа по парам.	<p>Человек, умеющий общаться, отличается тактичностью, вежливостью, уважительностью к партнёру, оптимистичен, умеет хорошо и красиво говорить. Кого из вашей студенческой группы можно назвать приятным в общении?</p> <p>1 этап, содержание упражнения «Расскажи о хозяине»: Каждый из участников берет в руки любой принадлежащий ему предмет и от лица этого предмета рассказывает о своем обладателе. Другие предметы (вернее их обладатели), могут задать ему любые вопросы о его хозяине.</p> <p>2 этап. Содержание. В течение 1 минуты один из собеседников задаёт вопросы, начиная со слова «Почему», а другой собеседник старается дать развернутый ответ. Потом собеседники меняются ролями. Беседа продолжается в целом 2-3 минуты.</p> <p>Рефлексия. Что вам понравилось /не понравилось при общении друг с другом? Чем вы похожи с собеседником и что вас объединяет? Какие трудности при общении вы испытываете?</p>	15 мин
3	Упражнение «Сломанный телефон»	Все участники тренинга в командах по 6 человек.	Цель упражнения: продемонстрировать наглядно особенности передачи вербальной информации, её искажение, насколько важно внимательно слушать собеседника.	10 мин

			<p>Содержание. Участники работают в подгруппах. Первый участник получает фразу вербально тихим голосом от тренера и также тихо, говоря на ухо следующему участнику фраза передается всем участникам команды, последний участник говорит всю фразу в каком виде она уже до него дошла. Можно добавить соревновательный элемент между командами.</p> <p>Рефлексия упражнения. Что помешало воспринимать фразу? Почему важно внимательно слушать собеседника? К чему может привести искажение информации?</p>	
4	Упражнение «Передай эмоцию».	Все участники тренинга в командах по 6 человек.	<p>Цель упражнения: Продемонстрировать наглядно особенности невербального общения через собственный опыт и пример других участников. Продолжать закреплять умения самоанализа. Учить конструктивно, высказываться, слушать и слышать другого.</p> <p>Содержание. Ведущий по очереди предлагает одному из участников изобразить то или иное эмоциональное состояние человека (грусть, гнев, удивление, презрение и т.д.) своему соседу. Убедившись, что его поняли, он предлагает изобразить это же эмоциональное состояние другому соседу и т.д. по кругу в команде. Последний участник называет эмоцию, как он её понял, первый участник говорит верный ответ.</p> <p>Рефлексия упражнения. После каждого круга обсуждается, насколько верно передано то или иное состояние или эмоция. Легко или трудно было передать эмоцию? Кому легко? А в чем были трудности? Легко или трудно было отгадывать эмоцию? Кому легко? В чем заключались трудности? Резюмируем.</p>	10 мин
5	Упражнение «Крылатая фраза»	Все участники тренинга в группах по 6 человек.	<p>Цель упражнения: Продолжать закреплять невербальные умения участников видеть и демонстрировать свои способности.</p> <p>Ход упражнения: Группа разбивается на подгруппы. Один из участников первой подгруппы невербально (без слов) объясняет выбранную ими «крылатую» фразу другой подгруппе. Отгадывание фразы происходит постепенно в ходе бессловесного объяснения.</p> <p>После этого уже другая подгруппа выбирает и невербально объясняет другим определенное выражение.</p>	10 мин

			<p>Рефлексия упражнения: выявляются плюсы и минусы в умении невербально посылать и принимать информацию участников обеих групп.</p> <p>Далее подгруппы передают друг другу еще 2-3 фразы с последующим обсуждением</p>	
6	Упражнение «Другими словами»	Все участники в командах по 5 человек.	<p>Цель: тренировка речевой гибкости и беглости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.</p> <p>Содержание: Ведущий говорит первому участнику команды несложную фразу из 5-6 слов, тот должен передать её следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одного из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов).</p> <p>Следующий участник передаёт фразу дальше, опять же используя другие слова, пока фраза не будет произнесена различными вариантами всеми участниками команды. Ведущий следит, чтобы участники не повторяли слова, а смысл высказывания передавался верно.</p> <p>Рефлексия: С чем конкретно связаны затруднения: недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употреблённые другими участниками слова? В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?</p>	10 мин
7	Упражнение «За того парня»	Участники работают в парах.	<p>Цель. Развитие навыков уверенного общения, эмпатии, способности хорошо чувствовать и понимать другого человека.</p> <p>Содержание. Участники в течении 1 минуты общаются в парах, далее они меняются друг с другом бейджем. Одна пара выходит в центр круга, один участник садиться на стул, а другой участник встаёт за его спиной, разрешается положить руки на плечи. Задача участника, который сидит – молчать и проявлять терпение, задача участника, который стоит – представиться именем сидящего, рассказать, чем он увлекается, к чему стремиться и отвечать на вопросы группы, сказав: «Буду рад ответить на ваши вопросы». Остальные участники задают вопросы из самых разных областей, профессиональных и личных. Отвечающий</p>	10 мин

			должен ответить вне зависимости знает ли он точный ответ или нет. По завершению, сидящий на стуле, за которого только что отвечали, делится с группой – какой был процент попаданий. Рефлексия: Легко ли было говорить за другого, ответственно ли вы подошли к этому? На сколько трудно было сидящему сдерживать себя от комментариев?	
8	Упражнение «Комплимент»	Все участники тренинговой группы.	Цель упражнения: развитие вербальных навыков общения в положительном ключе, умение устанавливать позитивный контакт, располагать к беседе. Содержание: упражнение участники выполняют по цепочке в кругу. Участники справа налево по часовой стрелке говорят комплимент, доброжелательно и подчёркивая умение или положительное качество собеседника. Человек должен повторить комплимент и сказать «... а ещё я (добавляет своё положительное качество)». Рефлексия упражнения. Понаблюдайте за своими ощущениями что вам было легче говорить комплименты и смогли ли вы сделать это искренне, или принимать комплименты? Сложно ли вам говорить людям хорошее?	10 мин
	Рефлексия	Вся группа	Подведение итогов тренинга. Заполнение листа обратной связи, самоанализ активности в тренинговом занятии.	5 мин

Лист обратной связи

ФИО _____ группа _____

Оцените в процентном эквиваленте свою активность участия в тренинге:

0% _____ 100%

Зачем важно развивать коммуникативные навыки _____

Для того, чтобы эффективно общаться нужно уметь: _____

Форма отчета: Обучающиеся по выполнению первого задания практической работы отчитываются при помощи заполнения таблицы. Результаты, полученные в ходе психологического тестирования, прописываются в таблице с формулировкой вывода. Вывод формируется на основании интерпретации полученных результатов тестирования. Во втором задании оцениваются устные ответы обучающихся, активность участия в коммуникативном тренинге, обучающиеся заполняют лист обратной связи.

Практическое занятие № 4

Тема: Рассмотрение эмоционального реагирования в конфликтах, практическое обучение саморегуляции.

Цель: закрепление теоретических знаний на практике, формирование умения выполнять психологические тестирования и их интерпретацию для самопознания и дальнейшего личностного саморазвития; практическое обучение саморегуляции.

Оборудование: тетрадь, ручка

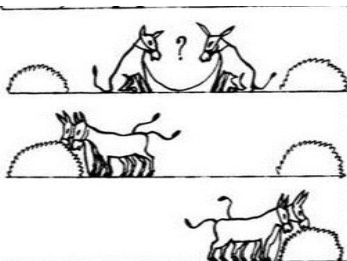
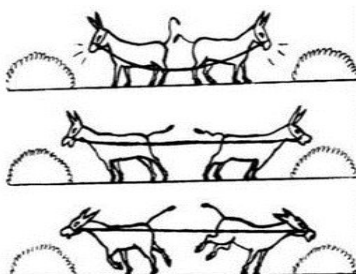
Задание 1. Ответить письменно на вопросы, раскрыть понятие конфликта.
Конфликт – это _____

Конфликтная ситуация – это _____

Инцидент – это _____

На основе анализа рисунка пропишите этапы конфликта

Этапы конфликта:



1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

Классификация конфликтов:

По сферам проявления: _____

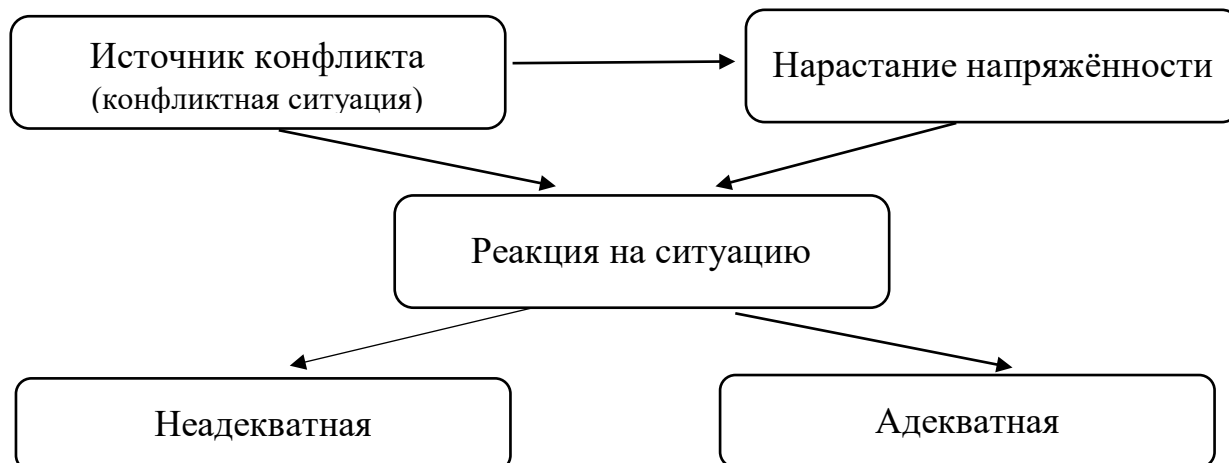
По субъектам взаимодействия: _____

По социальным последствиям: _____

По масштабу: _____

По степени длительности и напряжённости конфликта: _____

Характеристика реакции на конфликтную ситуацию:



↓

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

↓

- 1.
- 2.

Соотнесите из перечисленного какие действия соответствуют неадекватной реакции на конфликт, а какие действия соответствуют адекватной реакции на конфликт. Пропишите эти действия в столбцах. Действия:

- конфликтные действия;
- регулирование конфликта;
- затухание конфликта;
- последствия конфликта;
- устранение источника и снятие напряжённости;
- конфликтные действия не происходят.

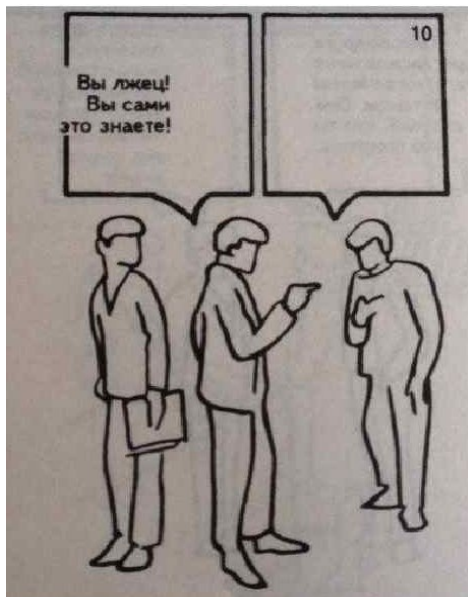
Задание 2. Проанализировать конфликтные ситуации, представленные на карточках (раздаточный материал: ситуационные карточки Розенцвейга), в зависимости от способа эмоционального реагирования.

Существуют следующие эмоциональные реакции в конфликте:

- Спокойное, уравновешенное состояние;
- Слабые, негативные эмоции;
- Негативные эмоции средней силы;
- Сильные негативные эмоции без потери контроля над собой;
- Неконтролируемые вспышки негативных эмоций.

Раздаточный материал: ситуационные карточки Розенцвейга.





Задание 3. Выполнить психологическое тестирование, определить степень собственной конфликтности, произвести подсчёт результата и сформулировать вывод на основе интерпретации.

Самооценка конфликтности

Инструкция: оцените по 7-балльной шкале, насколько в вас представлено каждое свойство, приведенное в таблице. 7 баллов — в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы; 1 балл — оно не проявляется никогда, для вас характерна его противоположность, описанная в правой части таблицы.

1. Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождается тоном, не терпящем возражений.	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождается извиняющимся тоном.

3. Считаете, что добьётесь своего, если будете рьяно возражать.	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьётесь своего.
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов.	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов.
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента.	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента.
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряжённую обстановку.	7 6 5 4 3 2 1	В напряжённой обстановке чувствуете себя неловко.
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер.	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции.
8. Не уступаете в спорах.	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах.
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта.	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта.
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя.	7 6 5 4 3 2 1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины.
Общая сумма баллов:		
Вывод:		

Обработка результатов: подсчитайте общую сумму баллов и оцените свою степень конфликтности.

60 и более баллов — высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для споров. Не обижайтесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Лучше подумайте, не скрывается ли за таким поведением глубинное чувство собственной неполноценности?

50— 60 баллов — выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За это вас не всегда любят, но зато уважают.

30— 50 баллов — конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы. 15— 30 баллов — конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтов. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими.

Задание 4. Выполнить психологические упражнения, направленные на развитие навыка саморегуляции.

Первоначальные навыки саморегуляции включают в себя следующие элементы: управление вниманием, оперирование чувственными образами, словесные внушения, управление мышечным тонусом и ритмом дыхания. При напряжённых эмоциональных состояниях у человека меняется мимика, повышается тонус скелетной мускулатуры, темп речи, появляется суетливость, приводящая к ошибкам в ориентировке, изменяются дыхание, пульс, цвет лица, могут появиться слёзы. Эмоциональное напряжение может пойти на убыль, если внимание человека переключается от причины гнева, печали или радости на их внешние проявления — выражение лица, слёзы или смех. Эмоциональные и физические состояния взаимосвязаны и взаимно влияют друг на друга. Самый

простой, но достаточно эффективный способ эмоциональной саморегуляции – расслабление мускулатуры, а именно нейромышечная саморегуляция.

Нейромышечная саморегуляция по Джекобсону

Сядьте удобно, облокотитесь на спинку стула, сделайте глубокий вдох и продолжительный выдох, приготовьтесь к упражнению саморегуляции.

1. Сожмите ваш правый кулак. Считайте медленно от одного до пяти. Затем медленно разожмите кулак (расслабление в течении 10 сек.).

2. Сожмите ваш левый кулак. Считайте медленно от одного до пяти. Затем медленно разожмите кулак (расслабление в течении 10 сек.).

3. Напрягите верхние части рук. При этом согните нижние части рук так, чтобы образовался прямой угол к верхним частям. Затем опять расслабьтесь.

4. Напрягите нижние части рук. При этом нажимая ладонями на то, что находится под руками. Затем опять расслабьтесь.

5. Соберите морщины на лбу. Откройте как можно шире глаза, затем расслабьтесь.

6. Соберите брови вместе так, чтобы образовалась вертикальная складка. Затем расслабьтесь.

7. Закройте очень сильно глаза. Считайте медленно от 1 до 5. Затем расслабьтесь.

8. Сожмите губы вместе, не сжимая зубы. Считайте медленно от 1 до 5. Затем расслабьтесь.

9. Как можно сильнее надавите на нёбо. Затем расслабьтесь.

10. Сожмите зубы как можно сильнее, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

11. Надавите как можно сильнее на спинку стула, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

12. Надавите сильно подбородком на грудь, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

13. Подтяните ваши плечи, как можно выше до ушей, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

14. Сведите ваши лопатки так, чтобы ощутить напряжение в районе позвоночника, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

15. Теперь вдохните как можно глубже, так чтобы ваша грудная клетка округлилась. Подержите её таким образом и продолжайте неглубоко дышать. Затем опустите грудную клетку. Расслабьтесь.

16. Постарайтесь ваш живот сделать большим и так подержите некоторое время, продолжая дышать. Втяните живот. Расслабьтесь.

17. Сделайте небольшое прогибание назад, напрягая мышцы спины, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

18. Напрягите ваши лодыжки таким образом, как будто вы хотите вашими коленями что-то отодвинуть, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

19. Напрягите нижнюю часть ваших ног, при этом надавите сильно ступнями на пол, удержите напряжение, затем медленно расслабьтесь.

20. Сделайте глубокий вдох, поднимая руки вверх и медленный выдох, опуская руки. Почувствуйте внутреннее расслабление, и физическую мобилизацию.

Задание 5. Ознакомится со способами ситуативной саморегуляции во время пребывания в напряжённой ситуации.

Способы ситуативной саморегуляции
во время пребывания в напряжённой ситуации:

1. Самоубеждение, самоприказы, вызывающие спокойное состояние, самовнушение спокойствия и выдержки, необходимого для работы настроения, например: «Сегодня я не обращаю внимания на пустяки», «Я совершенно спокоен».

2. Самоконтроль эмоционального состояния по внешним выражениям эмоций: мимике, пантомимике, соматике, характеру речи, наличию мышечного напряжения, повышенной частоты дыхания. Контролировать внешнее выражение эмоций можно с помощью запуска вопросов самоконтроля: «Как выглядит моё лицо?», «Не скован ли я?», «Не сжаты ли мои зубы?», «Как я сижу (стою)?». В случае выявления признаков напряжённости необходимо произвольно расслабить мышцы, удобно сесть (встать), установить спокойный ритм дыхания: сделать 2-3 глубоких вдоха и выдоха, чтобы сбить учащённое дыхание.

3. Дыхательные упражнения успокаивающей направленности (успокаивающее дыхание, глубокое дыхание). Можно использовать следующее дыхательное упражнение: сделать глубокий вдох, направляя воздушный поток в низ живота, задержать дыхание на пару секунд, а потом медленно выпустить воздух через рот ровной струёй. Повторить упражнение 3-5 раз. Таким образом снимается напряжение тела и мозга, создаётся уравновешенное состояние.

4. Использование образов концентрации и визуализации – сосредоточение внимания и воображения на определённом объекте (зрительных, звуковых, телесных и других ощущениях).

5. Счёт до 10, прежде чем совершить ответственное действие.

6. Активизация чувства юмора – попытаться увидеть комическое даже в сложной, серьёзной ситуации: мысленно представить агрессивного партнёра в комической ситуации (как бы он выглядел в этом состоянии на пляже, в клетке зоопарка, в детской шапочке и т.п.), простить партнёру его ошибку, несообразительность, эмоциональность.

7. Отвлечение – постараться как можно ярче представить ситуацию, в которой вы обычно чувствуете себя наиболее спокойно и уютно, поставить себя в эту ситуацию.

Форма отчета: Обучающиеся по выполнению первого задания практической работы отчитываются при помощи письменных ответов. Во втором задании оцениваются устные ответы обучающихся. В третьем задании оцениваются результаты, полученные в ходе психологического тестирования, прописываются в таблице с формулировкой вывода. Вывод формулируется на основании интерпретации полученных результатов тестирования. Выполнение четвёртого задания является психотехникой, направленной на развитие навыка саморегуляции.

Компромисс – это _____

Сотрудничество – это _____

Основные правила поведения в конфликтной ситуации:

Работа с учебником: Ефимова Н.С. «Психология общения», стр. 187

- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 6. _____ |
| 2. _____ | 7. _____ |
| 3. _____ | 8. _____ |
| 4. _____ | 9. _____ |
| 5. _____ | 10. _____ |

Напишите, как в трудовой деятельности вам помогут навыки управления конфликтными ситуациями?

Рефлексия: _____

Задание 2. Необходимо выполнить самодиагностику характерного стиля поведения в конфликтной ситуации при помощи психологического теста К.У.Томаса и Р.Х. Килменн. При помощи диагностического ключа осуществить обработку полученных результатов, заполнить таблицу результатов и сформулировать вывод на основе интерпретации.

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения в конфликтной ситуации. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение. Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов обведите в кружочек соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения.

Текст опросника

- А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

- В. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
- В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.
- В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.
- В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.
- В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
- В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого.
В. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.
В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли добиться успеха.

Подсчёт результатов

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Каждый ответ «А» или «В» даёт представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных Вами по каждой шкале, дает представление о выраженности тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

1. Соперничество (конкуренция) – стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

4. Избегание – отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Таблица для подсчёта результатов

1 А В		6 А В		11 А В		16 А В		21 А В		26 А В	
2 А В		7 А В		12 А В		17 А В		22 А В		27 А В	
3 А В		8 А В		13 А В		18 А В		23 А В		28 А В	
4 А В		9 А В		14 А В		19 А В		24 А В		29 А В	
5 А В		10 А В		15 А В		20 А В		25 А В		30 А В	
Количество набранных баллов											
1. Соперничество:											
2. Сотрудничество:											
3. Компромисс:											
4. Избегание:											
5. Приспособление:											

Вывод. Ваш преобладающий стиль поведения в конфликтной ситуации:

Задание 3. Работа в парах. По приведенным в таблице критериям оцените вашу способность решать конфликт конструктивно. Оценивание выполните по 10 бальной шкале, проставив балл в колонке слева «моя оценка». Далее меняетесь тестами с напарником, вы оцениваете его способность решать конфликт конструктивно, а напарник оценивает вашу способность, проставляя балл в колонке справа «оценка других».

Моя оценка	Очень низкая 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 очень высокая	Оценка других
	Быстро вступаю в конфликт (втягиваюсь сразу же).	
	Оцени общий уровень умений вести переговоры.	
	Способность договориться так, чтобы взаимоотношения улучшились (симпатия, доверие, увеличение уважения).	
	Способность усовершенствовать умения вести переговоры каждый раз, когда конфликт решен.	
	Я (да, нет) удовлетворен путем, которым я решаю конфликты.	

Вывод: Мне (следует, не следует) изучать пути решения конфликта. В рефлексии написать совпадает ли ваше мнение о себе с мнением других по вопросу вашей способности решать конфликт конструктивно.

Рефлексия: _____

Форма отчета: обучающиеся сдают на проверку заполненные таблицы и письменные ответы практической работы.

Практическое занятие № 6

Тема: Определение коммуникативных барьеров и проблем конфликтогенности в деловом общении.

Цель: закрепление теоретических знаний на практике, выработать навыки практического узнавания коммуникативных барьеров в процессе общения; научиться приёмам преодоления коммуникативных барьеров.

Оборудование: тетрадь, ручка

Задание 1. Ответить письменно на вопросы.

Коммуникативные барьеры – это _____

Перечислите барьеры непонимания: _____

Перечислите личностные барьеры: _____

В беседе на что может быть направлена отрицательная установка? _____

Соотнесите понятия и их определения:

Организационные барьеры

Коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей.

Культурные барьеры

Коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей.

Социальные барьеры

Коммуникативные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления.

Задание 2. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

№ п/п	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран.	
2	Фильтрация информации.	
3	Жаргон, используемый в рабочей группе.	
4	Наличие большого числа уровней в структуре управления.	

5	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
6	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчинённого.	
7	Расстояние между общающимися более 50 м.	
8	Психологическая несовместимость общающихся.	
9	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления.	
10	Различное понимание одних и тех же слов и выражений.	
11	Неумение слушать собеседника.	
12	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран.	

Варианты ответов: культурные различия; личностный барьер; языковой барьер; организационный барьер; временной барьер; физический барьер.

Задание 3. Определить вид коммуникативного барьера непонимания в приведённых примерах, соотнести ситуацию и вид коммуникативного барьера.

Виды коммуникативных барьеров:

Семантический барьер – препятствует пониманию смысла сообщения, вследствие многозначности слов, концепций, терминов.

Стилистический барьер – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стилль изложения информации может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера.

Ситуация	Вид коммуникативного барьера
«Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым парнем – новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал: – Бей по ребру! Парень удивился и спросил: – Ты что? – Бей по ребру! – закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб».	Какой вид коммуникативного барьера возник между бригадиром и молодым парнем? _____
Пересказ содержания сказки А.С. Пушкина о рыбаке и рыбке представленный следующим образом: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших	Какой вид коммуникативного барьера возникает при прочтении этого текста? _____

его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте».	
--	--

Задание 4. Активное участие в психологическом тренинге общения, с соблюдением правил тренинговой группы.

План тренинга:

1. Приветствие. Формирование положительного настроения на занятие.
2. Правила группы. Ознакомление с основными принципами тренинга и особенностями этой формы работы.
3. Разминка. Включает в себя упражнения, способствующие активизации участников группы, созданию непринуждённой, доброжелательной атмосферы, повышению сплочённости группы, они необходимы для подготовки к восприятию основного содержания занятия.
4. Основное содержание. Психотехнические упражнения и задания, помогающие понять и усвоить главную тему занятия.
5. Рефлексия. Обмен между участниками своими мнениями, впечатлениями, чувствами, связанными с темой занятия. Позволяет постепенно привыкать считаться с особенностями настроения других, развивает умение слушать и слышать другого, что является важным компонентом эмпатии.

**Матрица коммуникативного тренинга
«Преодоление коммуникативных барьеров в общении»**

№ п/п	Упражнение	Участники упражнения	Содержание и цель упражнения	Тайминг
1	Принятие правил тренинговой группы.	Все участники тренинга	<p>В каждой тренинговой группе могут быть особые правила, но в основе её лежат следующие:</p> <p>6. Доверительный стиль общения. Обращение ко всем по имени или на «ты».</p> <p>7. Никакая информация не выносится за пределы этого помещения, все, что волнует, обсуждается по принципу «здесь и сейчас».</p> <p>8. Конфиденциальность. Правило «Безопасно». Оценивается действие, поведение человека, но не он сам. Запрещаются оскорбления, упрёки, обвинения.</p> <p>9. Слушать друг друга.</p> <p>10. Искренность и откровенность каждого участника. Правило «Комфортно».</p> <p>8. Право на личное мнение, на возможность сказать «нет».</p> <p>9. Правило «Интересно». Для этого необходимо быть активными, и принимать участие в тренинговых упражнениях. Так же вводятся наказания за нарушение правил. Например, 10 отжиманий, приседания, 10 минут молчания и неучастия, ответить на любые три вопроса группы. Назначается человек, который будет</p>	5 мин.

			отслеживать соблюдение правил и определять наказания за их нарушения.	
2	Упражнение «Позиции в общении»	Все участники, работа в парах.	<p>Каждой паре дается 6 минут для беседы (тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы). В ходе беседы участники меняют положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся, друг к другу спиной и начнем беседу. Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты — сидя лицом друг к другу.</p> <p>Рефлексия: При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Участники достаточно аргументировано проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например, оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важности для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров, о нахождении глаз на одном уровне.</p>	5 мин.
3	Упражнение «Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать»	Вся группа	<p>Желающие, четыре человека, выходят из кабинета, и по приглашению входят по одному. Первому вошедшему показывается картина, рассмотрев которую, он словесно описывает её следующему вошедшему участнику. И так каждый вошедший предлагает (не видя картины) следующему услышанное описание. По завершении упражнения картина представляется всем участникам.</p> <p>Рефлексия: Почему искажен смысл? Как это происходило? «Слушать и слышать – не совсем одно и то же», «Видеть и понимать – не совсем одно и то же».</p>	10 мин.
4	Упражнение «Слепой художник»	Вся группа, работа в четвёрках	<p>Умение слушать. Отработка умения задавать вопросы. Актуализация рефлексии переживаний, направленной на координацию компонентов системы «переживания – значения – смыслы».</p> <p>Один участник выступает в роли слепого художника, трое участников по его словесному описанию выполняют рисунок. «У великого художника есть замысел замечательной картины. Но он не может воплотить этот замысел в жизнь, так как неожиданно ослеп. Ученик решает помочь</p>	15 мин.

			<p>своему учителю и воплотить в жизнь его мечту. Задача ученика – стать «глазами» и «руками» художника и нарисовать картину по его описанию. Нужно попробовать почувствовать то же, что чувствует художник, понять его мысль, увидеть то, что он видит мысленным взором.</p> <p>Итак, «художник» закрывает глаза. «Ученик» начинает работать. Вам дается 10 минут. Через 10 минут происходит смена ролей. Один из «учеников» становится художником».</p> <p>Участникам упражнения дается возможность высказаться о своем состоянии, чувствах, мыслях во время выполнения упражнения.</p> <p>Рефлексия: «Удовлетворены ли вы тем, как поняли вас ваши партнеры?», «Насколько точно воплощен ваш замысел?», «Какие чувства вы сейчас испытываете по отношению к картине, к коллегам?» и т. п.</p>	
5	Упражнение «Изображение понятий»	Все участники	<p>Сейчас желающий выйдет ненадолго из класса, а мы в это время задумаем слово, понятие. Потом водящий войдет, и будет подходить, к кому захочет. И тот, к кому подойдет водящий, будет изображать это понятие. Задача водящего - догадаться, какое понятие мы задумали. Названия предметов брать не нужно. Подбирать такие понятия как, например, «помощь», «дружба», «ночь», «весна» и т.д.</p>	10 мин.

Лист обратной связи

ФИО _____ группа _____

Оцените в процентном эквиваленте свою активность участия в тренинге:

0% _____ 100%

Зачем необходимо выработать навыки практического узнавания коммуникативных барьеров в процессе общения _____

Какие приёмы преодоления коммуникативных барьеров вы используете при общении: _____

Форма отчета: Обучающиеся по выполнению первого задания практической работы отчитываются при помощи письменных ответов на вопросы. Во втором и третьем задании обучающиеся отчитываются заполнением таблиц. В четвёртом задании оцениваются устные ответы обучающихся, активность участия в коммуникативном тренинге, обучающиеся заполняют лист обратной связи.

Практическое занятие № 7

Тема: Составление самопрезентации в резюме.

Цель: закрепление теоретических знаний на практике, формирование умения выполнять психологические тестирования и их интерпретацию для самопознания и дальнейшего личностного саморазвития, формирование навыка составлять самопрезентацию в резюме.

Оборудование: тетрадь, ручка

Теоретический минимум.

Имидж включает в себя 3 группы основных характеристик человека:

1. Внешний облик (привлекательность, уверенность в себе, адекватность внешнего облика ситуации, поведенческая направленность личности и др.);
2. Внутреннее содержание личности (интеллект, ценностный потенциал, цели, внутренняя культура и др.);
3. Психологический тип (склонность к общению и лидерству, направленность на власть, авторитет, на человеческие отношения, на результат, иерархия временных «Я» — личности).

В литературе описываются следующие шаги формирования имиджа:

- определение стартовых условий (цель, время, коммуникативный практикум);
- овладение техниками установления контакта для формирования благоприятного первого впечатления;
- сотворение внешности (одежда, макияж, невербальные сигналы);
- отработка коммуникативной техники (речи, презентационных умений и навыков);
- овладение эффективной поведенческой техникой (поведение при взаимодействии, поведение в конфликте);
- совершенствование профессиональной и коммуникативной компетентности (способность к развитию);
- изучение законов ортобиоза (здоровый образ жизни, рациональное питание, спорт и психогигиена);
- психическое здоровье (умение противостоять стрессу, овладение техниками релаксации — уменьшения напряжения).

Для достижения успеха любому человеку важно осознать свой потенциал и ответить на вопрос — кто Я? В результате самоанализа и работы над своим имиджем у человека появляется оценка собственной личности, знание своих сильных сторон, а также тех, которые требуют развития.

Самопрезентация в резюме:

Резюме — документ, содержащий основную информацию о человеке, который помогает оценить, подходит ли он на предлагаемую должность или нет. По нему складывается первое впечатление о возможном будущем сотруднике. Далее я буду называть резюме анкетой, потому что оно тоже состоит из пунктов, которые нужно заполнить, и имеет чёткую структуру.

Основные правила, которыми нужно руководствоваться при написании резюме:

1. Краткость. Работодателю не важно, умеет ли сотрудник играть на гитаре, когда представляемая должность — начальник инженерного цеха. Всё должно быть кратко и по существу. Необходимо включить данные, которые действительно важны при приеме на работу, то есть всё ещё зависит от конкретной ситуации. Менеджер уже по сути своей должен хорошо общаться с людьми, и в резюме на эту должность не надо писать «Общительный и коммуникабельный», такой принцип и в любой другой профессии. Ещё пункт — нельзя растекаться мыслью по древу. Информации должно быть мало, но хватать, чтобы она охарактеризовала вас со всех сторон и только повышала профессионализм в глазах наёмщика. Вот пример, как не стоит начинать.

2. Конкретность. Как было сказано в предыдущем пункте, необходимо выбирать только те сведения, которые тесно связаны с желаемой должностью. Для инженера это аккуратность и ответственность (желательно приводить примеры: выполненный чертёж или сводка о предыдущих проектах, выполненных в срок и качественно), для программиста — упорство и умение работать в команде (с примером, можно описать кратко случай из жизни, где ярко выделяются эти черты).

3. Правдивость. Вот здесь надо быть особенно осторожным. Конечно, хочется немного приврать, чтобы сначала взяли на работу, а потом привить качества, которых нет, но на это требуется время. Работодателю нужен человек, который сразу же возьмёт на себя ответственность за возложенные на него задачи, на которого можно положиться. При написании резюме не работает принцип «Если кто-то предлагает отличную возможность, а вы не уверены, что сможете это сделать, то скажите да, а потом научитесь это делать».

Задание 1. Необходимо выполнить самодиагностику «Мой имидж», ответив на ряд утверждений тестирования «да» или «нет». При помощи диагностического ключа осуществить обработку полученных результатов, составить сводную таблицу своих положительных и негативных характеристик. Сформулировать вывод на основе интерпретации.

Самодиагностика «Мой имидж»

1. Я уверен в себе.
2. Во время разговора я смотрю собеседнику в глаза.
3. У меня есть чувство юмора.
4. Я доброжелательно отношусь к людям.
5. Я уверен в своей внешней привлекательности.
6. Во время разговора я полностью сосредоточен на собеседнике и не прерываю его.
7. Я испытываю чувство самоуважения.
8. Я всегда вежлив даже с неприятными мне людьми.
9. Я из тех людей, которые не лезут за словом в карман.
10. Я считаю, что мое физическое здоровье и развитие — в норме.
11. Я предпочитаю взаимовыгодные разрешения споров.

12. Я постоянно улыбаюсь окружающим.
13. Если я не прав, я быстро признаю свои ошибки.
14. Я умею разряжать свои отрицательные эмоции.
15. Я говорю людям комплименты.
16. Моя профессиональная компетентность не вызывает сомнения.
17. Мой гардероб тщательно подобран.
18. Я знаком с методами самоуспокоения и релаксации.
19. Мои волосы всегда чисты и аккуратно уложены.
20. Я владею тактикой действий в конфликтных ситуациях.
21. Я продолжаю повышать свой профессионализм.
22. Я питаюсь правильно и избавлен от «плохих» привычек,
23. Я владею приемами красноречия.

Обработка результатов:

Если на все вопросы вы ответили «да», то проблемы создания имиджа для вас не существует. Если присутствуют ответы «нет», то это сигнал к соответствующим действиям. Составьте сводную таблицу своих положительных и негативных характеристик.

Мои позитивные характеристики	Трудности и проблемы, требующие самокоррекции и развития
1.	1.
2.	2.
3.	3.


Вывод: _____

Задание 2. На основании анализа предложенных резюме основных видов необходимо письменно составить своё резюме и в устной форме представить самопрезентацию.

Пример комбинированного резюме:

Пример хронологического резюме:

МИШИНА ТАТЬЯНА НИКОЛАЕВНА
СПЕЦИАЛИСТ МФЦ
♀ Москва, н. Отрадное | Возраст: 39 лет



Опыт работы

- МФЦ "Южно-Медведково"** Декабрь 2015 – н.н.
Сотрудник МФЦ
 - оформление запросов граждан;
 - приём и проверка документов;
 - отправка документов в ведомства;
 - консультирование граждан;
 - решение спорных вопросов;
 - работа с информационной базой;
 - отслеживание статуса готовности.
- Достижения (за 3 года):**
 - Оптимизировала листинговую ленту людей в отделе, время приема одного человека сократилось на 30%.
 - настроила систему учета и выдачи, поиск документов сократился на 20%.
- АКБ "Банк-Авангард"** Сентябрь 2010 – Ноябрь 2015
Начальник кредитного отдела
 - консультирование клиентов;
 - формирование пакета документов;
 - идентификация и проверка заемщика;
 - работа с информационной базой;
 - проведение переговоров.

Образование

- Московский социально-экономический институт**, 2005
Высшее
Экономика и право, Экономист

Курсы

- УЦ "Перспектива"**, 2009
Банковское кредитование

О себе

Владею навыком делового общения. Провожу консультации по юридическим и финансовым вопросам. Ответственно отношусь к проверке и оформлению документов. Всегда соблюдаю регламент. Имею опыт работы с документами строгой отчетности.

Контакты

- ☎ +7 925 000-00-01
- ✉ mydoc@myresume.ru
- 🌐 /mishina_myresume/
- 📄 Mishina_Myresumo

Языки

Английский средни

Навыки

- Грамотная речь
- Документооборот
- Пользователь ПК
- АИС
- ПК ПВД
- Word, Excel
- Консультант Плюс
- Внесение документов
- Финансовое консультирование
- Составление отчетности
- Работа с базой данных
- Сканирование документов
- Архивирование документов
- Деловая переписка
- Стандарты обслуживания
- Знание законодательства
- Нормативные документы
- Локальные акты

Образец резюме сторожа, вахтера

Фамилия Имя Отчество

Дата рождения: xx.xx.xxxx
Адрес проживания: город, район, улица, дом/кв
Телефон: +7 (7*) +7-7-7777
Email: FamiIa_mIa@mail.ru



Цель:

- Соискание должности сторожа, вахтера
- Занятость: сменный график

Опыт работы:

Август 2012 г. – декабрь 2017 (5 лет 2 месяца):
Компания: агропромышленный комплекс «Звезда» (поставка минеральных удобрений), г. Саранск
Должность: сторож
Функциональные обязанности:

- контрольно-пропускной режим;
- патрулирование территории;
- обеспечение сохранности имущества на объекте;
- проверка автотранспортных средств.

Октябрь 2010 – август 2012 г. (1 год 11 месяцев):
Компания: охранное агентство «Зубр» (охрана жилых комплексов, частных домов), г. Саранск
Должность: сторож
Функциональные обязанности:

- обеспечение контрольно-пропускного режима на территорию жилого комплекса;
- обеспечение сохранности имущества на объекте;
- патрулирование территории.

Июль 2000 – май 2010 г. (9 лет 5 месяцев):
Компания: грузовое СТО «Формула» (грузовой автосервис), г. Саранск
Должность: автомеханик
Функциональные обязанности:

- диагностика неисправностей;
- ремонт и обслуживание грузовых автомобилей как отечественного, так и иностранного производства;
- сборка/разборка грузовых автомобилей.

Образование:
Сентябрь 1990 – июнь 1993 гг.: «Саранский Колледж Отраслевых Технологий Строительства и Транспорта», г. Саранск, специальность: автомеханик (дневное отделение).

Профессиональные навыки:

- навыки рукопашного боя;
- навыки оказания первой медицинской помощи;
- уверенное владение компьютером и интернетом.

Пример функционального резюме:

Болконский Андрей Николаевич

Дата рождения: 12 января 1981
Место жительства: Санкт-Петербург
Телефон: +7 812 999-99-99
E-mail: bolkonskiy@***.ru



Цель: Руководитель отдела продаж в крупной торговой компании
Отличное знание рынка. Семь лет опыта работы руководителем департамента продаж. Разработка и внедрение стратегий привлечения новых клиентов, увеличение объемов продаж. Создание эффективной команды для достижения высоких показателей. Опыт и навыки включают:

- Ведение переговоров различного уровня.
- Заключение сделок и контроль исполнения договорных обязательств.
- Оптимизация бизнес-процессов для достижения высоких показателей.
- Разработка, развитие и управление маркетинговыми проектами.
- Управление персоналом (подбор, обучение, мотивация).

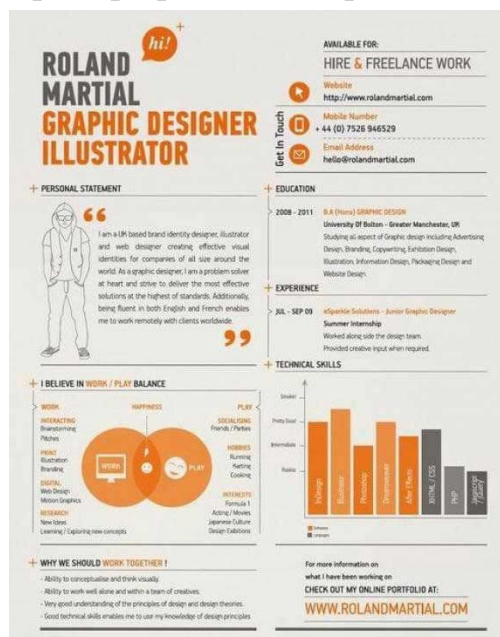
Опыт работы:

ЗАО «Торговая компания»
Ведущий поставщик стройматериалов и инструмента от российских и зарубежных производителей. Более 15 лет на рынке России и стран СНГ.

Руководитель департамента продаж (07/2007 - наст. время)

- Выполнение плана продаж за счет разработки и внедрения стратегий поиска и привлечения новых клиентов
- Мониторинг рынка и разработка планов сотрудничества с ключевыми клиентами.
- Оптимизация бизнес-процессов с увеличением прибыли на 3500000 руб. в месяц.
- Обучение торговых представителей эффективным технологиям продаж с увеличением общей результативности команды.
- Контроль дебиторской задолженности и исполнения договорных обязательств.
- Урегулирование претензий со стороны клиентов, контроль качества поставок.

Пример креативного резюме:



ROLAND MARTIAL
GRAPHIC DESIGNER
ILLUSTRATOR

AVAILABLE FOR:
HIRE & FREELANCE WORK

Website: <http://www.rolandmartial.com>
Mobile Number: +44 (0) 7528 946529
Email Address: hella@rolandmartial.com

PERSONAL STATEMENT

I am a UK based brand identity designer, illustrator and web designer creating effective visual identities for companies of all size around the world. As a graphic designer, I am a problem solver at heart and able to deliver the most effective solutions at the highest of standards. Additionally, being fluent in both English and French enables me to work remotely with clients worldwide.

EDUCATION

2008 - 2011 **B.A (Hons) GRAPHIC DESIGN**
University Of Bolton - Greater Manchester, UK
Studied as aspect of Graphic design including Advertising Design, Branding, Copywriting, Exhibition Design, Illustration, Information Design, Packaging Design and Website Design.

EXPERIENCE

JUL - SEP 09 **Sparkle Solutions - Junior Graphic Designer**
Summer Internship
Worked alongside the design team.
Provided creative input when required.

TECHNICAL SKILLS

I BELIEVE IN WORK / PLAY BALANCE

WORK: INTERACTING, Branding, Photos, PRINT: Illustration, Branding, Social, Motion Graphics, RESEARCH: New ideas, Learning / Capturing new concepts.

HAPPINESS: Running, Reading, Cooking, Gardening.

PLAY: SOCIALISING, Friends / Parties.

WHY WE SHOULD WORK TOGETHER!

- Ability to conceptualize and think visually.
- Ability to work well alone and within a team of creatives.
- Very good understanding of the principles of design and design theories.
- Good technical skills enables me to use my knowledge of design principles.

For more information on what I have been working on
CHECK OUT MY ONLINE PORTFOLIO AT:
WWW.ROLANDMARTIAL.COM

Задание 3. Устно, работая в парах, выполнить психологическое упражнение «Интервьюирование». Выполняется по ролям: соискатель и кандидат на вакансию. В течение 3 минут соискателю необходимо провести интервью с кандидатом на вакансию и принять решение о приёме, либо отказе трудоустройства. По завершению интервью, соискателю необходимо сообщить плюсы и минусы самопрезентации кандидата. Далее участники меняются ролями.

Рефлексия:

В какой роли было сложнее? _____

Какие качества вам необходимо развивать для успешной самопрезентации? _____

Форма отчета: В первом задании оцениваются результаты, полученные в ходе психологического тестирования, прописываются в таблице с формулировкой вывода. Вывод формулируется на основании интерпретации полученных результатов тестирования. Во втором задании оценивается составленное резюме и устные ответы обучающихся. Третье задание является развивающей психотехнологией, не оценивается.

Практическое занятие № 8

Тема: Рассмотрение речевых стандартов, помогающих провести деловую беседу и устанавливать положительные деловые контакты.

Цель: закрепление теоретических знаний на практике, формирование умения выполнять психологические тестирования и их интерпретацию для самопознания и дальнейшего личностного саморазвития, формирование навыка делового общения.

Оборудование: тетрадь, ручка

Задание 1. На основе анализа лекционного материала определите понятия «деловое общение» и «деловая беседа», письменно ответьте на вопросы практической работы.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА

Формы делового общения: _____

Виды делового общения:

УСТНЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ

Перечислите этапы деловой беседы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Задание 2. Проанализируйте речевые стандарты, помогающие проводить деловую беседу и устанавливать положительные деловые контакты, взаимодействуя в парах проведите деловую беседу, используя указанные фразы.

Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу

Начало беседы:

- Полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения ...
- Сегодня я предлагаю обсудить ...
- Думаю, вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению ...
- Мне хотелось бы начать нашу беседу с ...
- Полагаю, что нам прежде всего следует обсудить ...
- Думаю, что мы можем начать наш разговор с ...
- Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с ...

Выражение одобрения и согласия:

- Ваши условия нас вполне устраивают.
- Думаю, что мы можем договориться и о ...
- Я вполне разделяю вашу точку зрения на ...
- Мы ничего не имеем против ...

- Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.
- Я полностью согласен(а) с вашим мнением о ...
- Мое представление ... полностью совпадает с вашим.
- Ваши условия в целом для нас(меня) приемлемы.
- Можно считать, что в основном мы договорились.

Выражение желания отстаивать свою точку зрения:

• Предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.

- Давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.
- Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.

• Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

• Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел(а) бы пояснить ...

• Полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.

- Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о ...
- Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса.
- Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о ...
- Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

Выражение просьбы:

- Вы нас очень обяжете, если согласитесь ...
- Могли ли бы вы ...
- Мы хотим обратиться к вам с просьбой о ...
- Если вас не обременит (затруднит) ...
- Я буду очень признателен(а) (благодарен(а)) вам, если ...
- Мы очень рассчитываем на вашу помощь в ...
- Я хотел(а) бы просить вас о ...
- С вашей стороны будет очень любезно, если ...

Выражение извинения:

- Приносим наши извинения за ...
- Еще раз прошу извинить меня за ...
- Примите наши извинения за ...
- Мы искренне сожалеем, что ...
- Я должен(а) извиниться перед вами за ...

Выражение сомнения и неопределенности:

• У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.
 • Меня несколько смущает наличие ...
 • Я бы очень просил(а) вас уточнить ... поскольку по этому факту у меня есть противоположная информация.

- Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с ...

- У меня возникают сомнения в необходимости ...
- Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
- Я бы предпочел(а) другое решение этого вопроса.

Выражение неодобрения, несогласия и отказа:

- В целом ваше предложение приемлемо, но ...
- Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
- Здесь мы исходим из несколько иного понимания ситуации ...
- Мы придерживаемся иной точки зрения.
- В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.

• Согласиться с вашим вариантом трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные затруднения.

- Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.
- Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.
- К сожалению, наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.

- К сожалению, принять ваши условия мы не можем.
- Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

Выражение желания уйти от ответа:

- На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что ...
- На это можно ответить только в самом общем виде.
- Я вижу это только в самых общих чертах.
- Мне трудно судить об этом.
- Я затрудняюсь дать вам сейчас точный ответ.
- К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.
- Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать мы не можем.

Фразы, свидетельствующие о завершении беседы:

- Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
- Давайте подведем итоги наших договоренностей.
- В заключение беседы я хотел(а) бы ...
- Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.
- Я считаю, что проблему/задачу ... можно считать решенной.
- Позвольте мне от имени нашей организации поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

• Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении.

Задание 3. Выполните психологическое тестирование, с помощью которого вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из

приведенных ниже утверждений не является ошибочным, вы выбираете, то, которое наибольшим образом вам подходит. В таблице обведите выбранный вариант ответа, по завершению произведите подсчет результатов при помощи тестового ключа и сформулируйте вывод на основе интерпретации.

Тест

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Таблиц для заполнения

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице.

Стиль	Варианты ответа	Сумма баллов
Стиль 1:	1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.	
Стиль 2:	2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.	
Стиль 3:	3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.	
Стиль 4:	4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.	
Вывод:		

Обработка результатов. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Интерпретация:

Стиль 1 – ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 – ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 – ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 – ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Форма отчета: В первом задании оцениваются письменные ответы на открытые вопросы. Во втором задании оцениваются устные ответы. В третьем задании оцениваются результаты, полученные в ходе психологического тестирования, прописываются в таблице с формулировкой вывода. Вывод формулируется на основании интерпретации полученных результатов тестирования.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

4.1 Печатные издания:

Основные:

О-1. Якуничева, О. Н. Психология общения / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. – 4-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 224 с.

О-2. Пшеничникова, Л.М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. – Воронеж : Воронежский госуниверситет инженерных технологий, ВГУИТ, 2019. – 210 с. (ЭБС Лань)

Дополнительные:

Д-1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие/ Н.С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 192 с.

Д-2. Измайлова, М. А. Деловое общение: учебник/ М.А. Измайлова.- М.: ИТК Дашков и К, 2009. - 252с.

4.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

№ изменения, дата внесения, № страницы с изменением	
Было	Стало
Основание:	
Подпись лица, внесшего изменения	