

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Тульский экономический колледж»

Рассмотрено и одобрено на
Заседании ПЦК №2
протокол № _____ от _____
Председатель ПЦК №2
О.Н. Мосина
Регистрационный номер _____

Утверждаю
Заместитель директора по учебной работе
Е.В.Кошелева
«____» _____ 2019 г.

**Методические рекомендации
по выполнению практических работ
дисциплина: «Психология общения»
для специальностей:**

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет
38.02.05 Товароведение и экспертиза качества
потребительских товаров

Автор: Подчуфарова Г.С.

Методические указания по выполнению практических работ адресованы студентам специальностей 38. 02.01, 38.02.05

Методические указания включают в себя учебную цель, перечень образовательных результатов, заявленных во ФГОС СПО третьего поколения, задачи, обеспеченность занятия, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, вопросы для закрепления теоретического материала, задания для практической работы студентов и инструкцию по ее выполнению, методику анализа полученных результатов.

Разработчик: преподаватель ТЭК Подчуфарова Г.С.

СОДЕРЖАНИЕ

Название практических работ	страницы
1.Тренинг «Общение».	6
2. Семинар «Роль невербальных средств общения».	12
3. Семинар «Приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия».	15
4.Механизмы защиты. Семинар.	19
5.Тренинг «Пойми меня».	18
6.Практическое занятие «Трансактный анализ Э. Берна»	26
7.Тренинг толерантности.	29
8.Семинар «Культура общения»	37
9..Тренинг «Как понять других людей».	31
10.Семинар «Коммуникативная компетентность»	33
11.Тренинг «Общение без конфликта»	35
12.Тренинг «Эмоции в жизни человека»	38
13. Семинар «Стрессы в профессиональной деятельности».	40
14.Семинар «Основы делового общения в профессиональной деятельности»	43
15. Тренинг: Деловая беседа. Приемы эффективной беседы.	48
16. Деловая игра: Тактика ведения переговоров.	52

Введение

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Методические указания по дисциплине «Психология общения» для выполнения практических работ созданы Вам в помощь для работы на занятиях, подготовки к практическим занятиям.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами третьего поколения (ФГОС-3), краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения зачета по дисциплине «Психология общения», поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую работу Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

Внимание! Если в процессе подготовки к практическим работам или при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни проведения дополнительных занятий.

Желаем Вам успехов!!!

Для студентов специальностей 38.02.01, 38.02.05

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

Базовая часть:

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

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

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

Раздел 1. Основные закономерности общения

Тема 1.1 Основные понятия. Функции общения. Стороны и виды общения.

Название практической работы:

Тренинг «Общение».

Учебная цель: Исследование собственных навыков общения.

Формирование и отработка навыков общения в учебной группе.

Учебные задачи:

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

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

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

Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:

1. Бодалев А.А. Психология общения, М.: МПСИ, 2002.
2. Вердербер К. Психология общения, СПб.: Еврознак, 2003.
3. Волкова А.Н. Психология общения /Практикум по психологии, М., 2006.

2. Технические средства обучения:

- Компьютер,
- Проектор.

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

4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).

5. Раздаточные материалы

6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

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

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

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое общение?

2. Назовите основные функции общения.
3. Раскройте содержание каждой из сторон общения.

Задания для практического занятия

1. Повторить теоретический материал по теме. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Оформление словаря основных понятий (общение, коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения, вербальное, невербальное общение). Словарь – отдельная тонкая тетрадь.
3. Провести исследование, самоанализ собственных коммуникативных способностей.

Задания к исследованию

Задание №1. Выполните психологические тесты.

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

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

Тест «Приятный ли вы собеседник»

Инструкция

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

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

Обработка результатов.

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

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

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

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

Тест «Потребность в общении»

Автор: Орлов Ю. М.

Литература:

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

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

Текст опросника (перечень утверждений)

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

Обработка результатов

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только

при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9,10,15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

Выводы

Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

Тест «Определение уровня общительности»

Автор: Рошаховский В.Ф.

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

Инструкция

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

Текст опросника.

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки.
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вас с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Обработка и интерпретация результатов

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

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

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

9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

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

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

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

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

Порядок выполнения отчета по практической работе

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

Раздел 1 Основные закономерности общения

Тема 1.1 Основные понятия. Функции общения. Стороны и виды общения.

Название практической работы:

Семинар «Роль невербальных средств в общении»

Учебная цель: Определить роль невербальных средств общения.

Учебные задачи:

1. Рассмотреть «понятие невербальное общение». Дать основные характеристики.
2. Охарактеризовать средства невербального общения.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Изучение невербальных средств общения.
2. Работа с дополнительными источниками.
3. Дополнение словаря понятий (проксемика, просодика, экстралингвистика, кинесика, такесика)

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

1. Бодалев А.А. Психология общения, М.: МПСИ, 2002.
2. Вердербер К. Психология общения, СПб.: Еврознак, 2003.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. – М.: Осв-89, 2000.
4. Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 2001.
5. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений, М.: Эксмо, 2007.

2. Технические средства обучения:

- Компьютер,
- Проектор.

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

4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).

5. Раздаточные материалы

6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

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

Задания для практического занятия:

1. Повторить лекционный материал. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Дополнить словарь понятиями (проксемика, просодика, экстралингвистика, такесика, кинесика).
3. Сделать конспект в рабочей тетради на тему: «Особенности невербальных средств общения в разных странах». Привести примеры.
4. Сделать таблицу «Функции общения»

Образец таблицы:

Название функции общения	Краткая характеристика функции	Пример проявления функции

5. Самопрезентация (учет вербальных и невербальных средств общения).
Самопрезентация в устной форме. По времени – 5 мин.

Примерные вопросы для составления самопрезентации:

1. ФИО.
2. Характеристика коммуникативных способностей (опираясь на результаты тестирования практического занятия №1).
3. Какой я собеседник?
4. Легко или трудно мне контактировать с людьми? Почему?
5. Насколько я эмоциональна?
6. Использую невербальные средства общения ... (много, мало, какие). Почему?
7. Что мешает (помогает) мне общаться с другими людьми? и т.д.

Критерии оценки самопрезентации:

Элементы оценивания

1. Объем работы;
2. Структура работы;
3. Соответствие содержания теме;
4. Способность отвечать на поставленные вопросы.

Целостная схема оценивания самопрезентации

Оценка	Описание
5	Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.
4	Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Имеются незначительные замечания по элементам оценивания №1, №2.
3	Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены не в полном объеме.
2	Требования, предъявляемые к заданию не выполнены: элементы №1-4 не раскрыты.
1	Самопрезентация не соответствует предложенной теме.
0	Не представлена работа.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы.

1. Полнота и качество выполнения работы на занятии и при выполнении задания к практическому занятию.
2. Активность при обсуждении темы занятия.
3. Результаты самопрезентации.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Работа со словарем.
2. Составление конспекта по заданной теме.
3. Составление текста самопрезентации.

Раздел № 2 Общение как восприятие и познание людьми друг другом

Тема 2.1 Взаимодействие в общении

Название практической работы:

Семинар «Приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия».

Учебная цель: Анализ основных ошибок восприятия

Учебные задачи:

1. Рассмотреть особенности первого впечатления.
2. Проанализировать основные ошибки первого впечатления.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Рассмотреть особенности перцептивной стороны общения.
2. Проанализировать ошибки первого впечатления.

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2003
2. Бодалев А.А. Психология общения, М.: МПСИ, 2002.
3. Вердербер К. Психология общения, СПб.: Еврознак, 2003.
 2. Тесты: «Ошибки первого впечатления» (Приложение1)
 3. Технические средства обучения:
 - Компьютер,
 - Проектор.
 4. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
 5. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
 6. Раздаточные материалы
 7. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Термин «**социальная перцепция**» впервые был введен Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого нового взгляда на восприятие.

Построение образа партнера иногда приводит к **эффектам первого впечатления** или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем способствует пониманию того, как формируется первое впечатление.

Наиболее часто применяется схема восприятия, срабатывающая при неравенствах партнеров в той или иной сферах. Ошибки неравенства называют **фактором превосходства**. Пояснение: при встрече с человеком, который нас чем-либо превосходит (в параметре, важном лично для нас), мы склонны относиться к нему более благосклонно, нежели, если бы он был равен нам. В противовес сказанному – если партнер в чем-то нам уступает, то мы его недооцениваем. Очень важно помнить, что превосходство фиксируется только по одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам.

Фактор привлекательности. Основная ошибка – внешняя привлекательность, если человек нам внешне понравился, то мы склонны считать его более хорошим и умным, интересным, т.е. мы переоцениваем многие его психологические характеристики.

Фактор отношения. Противоположный фактор. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам наиболее привлекательными, добрыми и т.д., чем те, которые к нам так не относятся.

Эффект ореола. Он проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

Другой феномен - эффект стереотипизации. Стереотип – устойчивый (в то же время упрощенный) образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях нехватки информации. Стереотип – как бы уже привычный нам взгляд, штамп, к которому мы обращаемся при взаимодействии с этим явлением. Несмотря на то, что стереотипы не всегда точны, они позволяют нам существенно сократить время на то, чтобы познать предмет, явление или человека.

Следующий феномен это - **каузальная атрибуция**. Когда возникает казуальная атрибуция? Она возникает в тот момент, когда возникают неожиданные преграды и трудности на пути совместной деятельности.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Определите роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
2. Охарактеризуйте эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
3. Что такое каузальная атрибуция? Какие виды и ошибки каузальной атрибуции вы знаете?
4. Что такое стереотипы? Какова их роль в понимании в процессе общения?

Задания для практического занятия

1. Повторить материалы лекции. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

2. Выполнить в тетрадях тестовое задание (Приложение 1)
3. Дополнение словаря понятиями: восприятие, стереотипы, эффект ореола, эффект стереотипизации, каузальная атрибуция.
4. Работа в рабочих тетрадях: Привести по 3 примера проявления фактора отношения, фактора привлекательности, фактора превосходства

Инструкция по выполнению практической работы

1. В рабочих тетрадях дать коротко определение таким факторам первого впечатления как: фактор отношения, фактор превосходства, фактор привлекательности. Привести по 3 примера (по каждому) проявления этих факторов.
2. Выполнение тестового задания по теме «Ошибки первого впечатления» (Приложение

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Объем и качество выполнения заданий.
2. Что получилось (не получилось)? Причины.
3. Оценка результатов своей работы.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Тест «Ошибки первого впечатления» (Приложение 1)
2. Работа со словарем (дополнить новыми понятиями)
3. Привести примеры факторов первого впечатления.

Приложение 1 Контрольный срез по теме «Ошибки первого впечатления»

Задание: Выберите правильный ответ.

1. Ошибка первого впечатления. Приписывание своих качеств собеседнику.
 - a) Эффектом ореола;
 - b) Эффектом проекции;
 - c) Эффектом упреждения;
 - d) Эффект превосходства.
2. Сторона процесса общения, которая предусматривает восприятие партнеров по общению:
 - a) Интерактивная;
 - b) Перцептивная;
 - c) Коммуникативная;
 - d) Субъективная.
3. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
 - a) Поведение
 - b) Возраст;
 - c) Внешний вид;
 - d) Все ответы верны
4. Первоначальное отношение к какой – то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств – это:
 - a) Эффектом ореола;
 - b) Эффектом проекции;
 - c) Эффектом упреждения;
 - d) Эффект превосходства.
5. Склонность людей к переоценке различных психологических качеств человека
 - a) Фактор превосходства,
 - b) Фактор привлекательности,

с) Фактор отношения

6. Тип атрибуции. Причина поступка или действия приписывается тому, кто его совершил, субъекту, в основном свойственна наблюдателю:

- а) Объективная атрибуция
- б) личностная
- с) обстоятельственная

Раздел 2 Общение как восприятие и познание людьми друг другом

Тема 2.1 Взаимодействие в общении

Название практической работы:

Семинар «Механизмы защиты».

Учебная цель: Рассмотреть понятие манипуляции в общении и механизмы защиты от манипуляций.

Учебные задачи:

1. Изучить понятия «манипуляция и механизмы защиты от манипуляций»
2. Решение практических ситуаций.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Рассмотреть понятие «манипуляция», способы манипуляции и механизмы защиты от них.
2. Тренировка умений защиты от манипуляций в учебных условиях

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

1. Вердербер К. Психология общения, СПб.: Еврознак, 2003.
2. Волкова А.Н. Психология общения /Практикум по психологии, М., 2006.
3. Григорьева Т.Г., Линская Л.В. Основы конструктивного общения. М., 2004.
4. Ефимова Н.С. Психология общения. М.: Инфа, 2006.
2. Работа с основными понятиями (Приложение 2)
3. Технические средства обучения:
 - Компьютер,
 - Проектор.
4. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
5. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).
6. Раздаточные материалы
7. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Манипуляции – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют **манипулятором**.

На сегодняшний день арсенал манипуляторных средств достаточно богат, однако в противовес им существует немало **способов защиты от манипуляций в общении**. Манипуляция может происходить, как на подсознательном, так и на сознательном уровне. К подсознательным можно отнести: **Отрицание** – механизм психологической защиты, посредством которого личность либо отрицает некоторые фрустрирующие, вызывающие тревогу обстоятельства, либо отрицается какой-либо внутренний импульс или сторона самого себя. **Вытеснение** – механизм защиты, посредством которого неприемлемый для личности импульс: желания, мысли, чувства, вызывающие тревогу, становятся бессознательными. **Регрессия** – при этой форме защитной реакции личность, подвергаясь действию фрустрирующих факторов, заменяет решение субъективно более сложных задач на относительно более простые и доступные в сложившихся ситуациях. **Компенсация** проявляется в попытках найти подходящую замену реального или воображаемого недостатка, дефекта нестерпимого чувства другим качеством, чаще всего с помощью фантазирования или присвоения себе свойств, достоинств, ценностей, поведенческих характеристик другой личности. **Проекция, замещение, интеллектуализация**. К сознательным стратегиям психологической защиты в общении относят: миролюбие, агрессию, избегание.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Что такое «манипуляции в общении»?
2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
3. Как противостоять манипуляциям в общении?

Задания для практического занятия:

1. Повторить теоретический материал по теме. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Дополнить словарь понятий (манипуляция, отрицание, вытеснение, регрессия, компенсация, проекция, замещение, интеллектуализация)
3. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас? (письменно)
4. В тетради описать коротко стратегии психологической защиты: миролюбие, агрессия, избегание.
5. Работа с таблицей (Приложение 2)

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Качество и объем работы.
2. Своевременность сдачи работ.
3. Осознанность материала.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Работа со словарем.
2. Примеры манипуляций из собственной жизни. Анализ.
3. Охарактеризовать стратегии психологической защиты.
4. Работа с таблицей (приложение 2)

Приложение 2

Задание: Соедините стрелками способы манипуляции и соответствующие механизмы защиты. Примеры манипуляций и способов защиты.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»

если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете....вот спасибо...я думаю., вы не откажетесь...»	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек

Раздел 2 Общение как восприятие и познание людьми друг другом

Тема 2.1 Взаимодействие в общении

Название практической работы

Тренинг «Пойми меня»:

Учебная цель: Отработка навыка взаимодействия с разными людьми.

Учебные задачи:

1. Самоанализ навыков взаимодействия с разными людьми.
2. Отработка навыков межличностного общения посредством игр и упражнений.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

уметь:

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

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Задачи практической работы:

1. Исследование собственных навыков взаимодействия в общении.
2. Формирование практических навыков межличностного общения.

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:
 1. Рогов Е.С. Психология общения, М.: Владос, 2003.
 2. Психология и этика делового общения \Под ред. В Н. Лавриненко. М., 2002.
 3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д, 2000
 4. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Д,
2. Технические средства обучения:
 - Компьютер,
 - Проектор.
3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
5. Раздаточные материалы
6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Механизмы образования различных отношений, эмоциональное восприятие людьми друг друга характеризуются понятиями «идентификация», «эмпатия», «рефлексия» и «аттракция».

Для эффективного общения важно не только то, как мы воспринимаем других или как они воспринимают нас, но и самовосприятие, основным источником которого является восприятие себя через соотнесение, идентификацию (от лат. *identificare* — отождествление) себя с другими.

Человек воспринимает мир и других людей с помощью пяти сенсорных каналов органов чувств: зрения, слуха, вкуса, осязания и обоняния. Все они работают 24 часа в сутки. Однако основной объем информации (около 90 %) приходится на зрение, а около 10% — на слух. Рассматриваемый в плане конкретных ситуаций общения процесс соотнесения себя с другими дает возможность в случае установления идентичности в каких-то отношениях использовать другого в качестве некоторой модели самого себя, модели, удобной для наблюдения и анализа в силу ее внешней объективности. Эмпатия, как отмечалось ранее, это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир. Различают два вида эмпатии: сопереживание — переживание человеком тех же самых чувств, которые испытывает другой, и сочувствие — переживание человеком иных по сравнению с

объектом восприятия чувств. Спецификой эмпатии является то, что от тех, кто искренне сочувствует, она не предполагает обязательного активного вмешательства с целью оказания действенной практической помощи партнеру. Рефлексия — это осознание человеком того, как он воспринимается партнерами по общению. В рефлексии представлены как минимум шесть человек: индивид, каков он есть на самом деле; индивид, каким он сам видит себя; индивид, каким он видится другому человеку, а также эти же три позиции со стороны другого. Рефлексия — это удвоенный процесс зеркального отражения индивидами друг друга, взаимоотображение, содержанием которого является субъективное воспроизведение внутреннего мира партнера.

Аттракция (от лат. *attractio* — привлечение) — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т. е. некоторое качество отношения. Межличностная аттракция

— это процесс предпочтения одних людей другими, притяжения между ними, умение вызывать взаимную симпатию. Эта эмоциональная оценка имеет весьма устойчивую природу и является одним из ключевых факторов человеческих отношений. Шкала эмоциональной оценки охватывает весь диапазон — от «люблю» до «ненавижу». На процесс межличностной аттракции наибольшее влияние оказывают внешние и внутренние факторы.

Внешние факторы аттракции:

- потребность в аффилиации (от англ. affiliate — соединять, связывать). Это потребность создавать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, чувствовать себя ценной и значимой личностью, стремление людей к объединению;

фактор эмоционального состояния. Он выражается в том, что человек, переживающий положительные эмоции, смотрит на окружающих чаще и более доброжелательно, чем когда он находится в нейтральном, агрессивном или подавленном настроении;

я пространственная близость. Влияние этого фактора сказывается в том, что при прочих равных условиях, чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность. Это может объясняться тем, что люди, более тесно общающиеся, имеют общую информацию, общие вопросы и проблемы, интерес во взаимопомощи. Внутренний фактор аттракции — физическая привлекательность. В основе аттракции лежит физическая привлекательность. Для развития этого чувства имеет значение социальная и личностная характеристика человека, особенности ситуации, фактор сходства и различия участников общения.

Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один, наиболее предпочитаемый канал, который называется основным.

В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и переработки информации основная репрезентативная система может быть представлена в трех категориях:

- визуальная (оптическая) — восприятие посредством зрительных образов, типичное выражение такого типа: «как видите»;

- аудиальная (акустическая) — восприятие посредством слуховых впечатлений, типичные слова: «как слышно» или «что-то подсказывает мне»;

- кинестетическая (двигательно-эмоциональная) — восприятие посредством ощущений, типичное выражение: «атмосфера невыносимая».

К системам представления информации, но меньше влияющим на общение, относятся также обонятельная («Я знаю, что, когда мы подойдем, будет пахнуть розами») и вкусовая — дегустационная («Мне показался успех очень сладким»).

Кроме основного канала существует также ведущая репрезентативная система. Она отражает деятельность мозга в данный момент, в общении это ситуация «здесь и сейчас».

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Какие механизмы восприятия в процессе межличностного общения вы знаете? Охарактеризуйте каждый.
2. Какие способы воздействия человека на человека (группу людей) вы знаете? Какое они оказывают влияние?
3. Какую роль играют знания о ведущем канале восприятия информации в межличностном общении?

Задания для практического занятия

1. Самоанализ по (Методике «Изучение способности к самоуправлению в общении», МЕТОДИКА «ДИАГНОСТИКА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ (ШКАЛА КЭМПБЕЛЛА)» Тест аудиал, визуал, кинестетик (диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева / методика на восприятие) (ПРИЛОЖЕНИЕ 3)
2. Работа со словарем (эмпатия, рефлексия, идентификация, аттракция).

3. Конспект в тетради по теме: «Способы воздействия на собеседника» (заражение, внушение, подражание, убеждение)

Инструкция по выполнению практической работы

1. Провести самоанализ по предложенным методикам (Приложение 3).
2. Работа со словарем: дополнить новыми понятиями.
3. Конспект по теме.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Качество и объем выполненного задания.
2. Своевременность выполнения.

Приложение 3

Задание: Ответить на вопросы опросников и тестов. Написать вывод по полученным результатам. Постарайтесь отвечать на вопросы максимально правдиво, чтобы получить результат, приближенный к реальности.

МЕТОДИКА «ИЗУЧЕНИЕ СПОСОБНОСТИ К САМОУПРАВЛЕНИЮ В ОБЩЕНИИ»

Литература:

Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – С. 164 – 166.

Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения.

Инструкция.

«Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно».

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно. .
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
2. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
3. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
4. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
5. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
6. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
7. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
8. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
9. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.
10. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
11. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.

12. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.
13. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.
14. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.
15. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.
16. Я считаю себя человеком, способным развлечь.
17. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.
18. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.
19. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.
20. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.
21. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя достаточно хорошо.
22. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.
23. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно». Все баллы суммируются.

Ключ

«ДА»	5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25
«НЕТ»	1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23

- Менее 8 баллов – стабильная модель общения, некоторая ригидность.
- 8 - 17 баллов — потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.
- 17 - 25 баллов — мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

МЕТОДИКА «ДИАГНОСТИКА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ (ШКАЛА КЭМПБЕЛЛА)»

Литература:

1. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – С. 157 – 158.
2. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения.- М.: АСАДЕМА, 2001. – С. 102 – 104.

Инструкция. «Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в банке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их, прежде чем начнете выполнять тест».

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. А). Человек чаще всего может быть уверен в других людях.
В). Доверять другому небезопасно, так как он может использовать это в своих целях.
2. А). Люди скорее будут помогать друг другу, чем оскорблять друг друга-
В). В наше время вряд ли найдется такой человек, которому можно было бы полностью довериться.
3. А). Ситуация, когда человек работает для других, полна опасности.
В). Друзья и сотрудники выступают лучшим гарантом безопасности.
4. А). Вера в других является основой выживания в наше время.
В). Доверять другим равнозначно поиску неприятностей.
5. А). Если знакомый просит в займы, лучше найти способ отказать ему.
В). Способность помочь другому составляет одну из лучших сторон нашей жизни.
6. А). «Договор дороже денег» - все еще лучшее правило в наше время.
В). В наше время необходимо стремиться угрожать всем независимо от собственных принципов.
7. А). Невозможно перепрыгнуть через себя.
В). Там, где есть воля, есть и результат.
8. А). В деловых отношениях не место дружбе.
В). Основная функция деловых отношений состоит в возможности помочь другому.

Бланк ответов

Ф.И.О. _____ Пол _____ Возраст _____

Варианты ответов: А или В.

№	А	В
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Обработка и интерпретация результатов

При совпадении ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов. Выборы, отражающие доброжелательное отношение к другим людям, обозначены звездочкой(*). Баллы суммируются.

Ключ

№ утверждения	Варианты ответа
1	А*
2	А*
3	В*
4	А*

5	В*
6	А*
7	В*
8	В*

- 4 балла и меньше – низкий показатель доброжелательного отношения к другим;
- 4 - 8 баллов — средний показатель доброжелательного отношения к другим;
- 8 баллов и выше – высокий показатель доброжелательного отношения к другим.

Тест аудиал, визуал, кинестетик (диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева / методика на восприятие):

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.

Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик.

- **Визуальный канал восприятия:** 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- **Аудиальный канал восприятия:** 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- **Кинестетический канал восприятия:** 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия) :

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов:

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

Визуал. 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.

Кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Вывод по результатам опросников

Раздел 2 Общение как восприятие и познание людьми друг другом

Тема 2.1 Взаимодействие в общении

Название практической работы

«Трансактный анализ Э. Берна»

Учебная цель: Изучить теорию Э. Берна Трансактный анализ

Учебные задачи:

1. Рассмотреть особенности взаимодействия людей с точки зрения теории Э. Берна
2. Научиться использовать теоретические знания на практике.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Анализ источников по теме.
2. Рассмотреть особенности трансактного анализа как процесса взаимодействия людей
3. Решение и анализ ситуаций.
4. Исследование собственных особенностей (РВД)

Обеспеченность занятия:

1. Учебно-методическая литература:
Берн Э. Игры, в которые играют люди, Харвест.-2006.
2. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
3. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).
4. Словарь
5. Раздаточные материалы (ситуации)
6. Ручка, карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Трансактный анализ общения

Трансактный анализ общения - Направление психологии, основанное Эриком Берном (США, 1955 г.). В основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет "в порядке" тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность. Трансакция это действие (акция), направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

Э.Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

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

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

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

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя.

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.

Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания

Инстанция 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		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспособляющийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделает не сможете"

Каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Дисгармонии, нарушения общения связаны либо с подавлением одного из них, либо с проявлением в тех ситуациях, которые оно не должно контролировать. Психотерапия, по Э.Берну, должна осуществляться именно в этом направлении.: "оживлять" подавленное Я-

состояние или обучать актуализации определенного Я-состояния в тех случаях, когда это необходимо для гармоничного общения.

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

Для того, чтобы оценить, как сочетаются эти три Я в поведении, можно воспользоваться следующим тестом (оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10).

¹	Высказывание	Личная оценка высказывания
1	Мне порой не хватает выдержки	3
2	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять	8
3	Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей	3
4	Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях	2
5	Меня провести нелегко	5
6	Мне бы понравилось быть воспитателем	2
7	Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому	3
8	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события	6
9	Каждый должен выполнять свой долг	8
10	Нередко я поступаю не как надо, а как хочется	4
11	Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия	9
12	Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить	8
13	Я, как и многие люди, бываю обидчив	6
14	Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе	6
15	Дети должны безусловно следовать указаниям родителей	8
16	Я – увлекающийся человек	4
17	Мой основной критерий оценки человека – объективность	7
18	Мои взгляды непоколебимы	6
19	Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать	0
20	Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны	9
21	Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств	1

Обработка результатов

Я-состояние	Суммируемые строки	Сумма баллов
Д "Дитя"	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	22
В "Взрослый"	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	50
Р "Родитель"	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	48

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут 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 машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой,

кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причину своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. В чем заключается суть транзактного анализа Э. Берна?
2. Как проявляются все три начала в человеке?
3. Почему диалог с разных позиций (РВД) может привести к конфликту?
4. Что нужно делать, чтобы вас понимали и вы меньше попадали в конфликтные ситуации?

Задания для практического занятия:

1. Изучение источника по теме.
2. Выполнить самоисследование по теме.

Инструкция по выполнению практической

1. Прочитайте книгу Э. Берна Игры в которые играют люди.
2. Выполните задание опросника.
3. Сделайте на отдельном листе формат А4 выводы по опроснику.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической

1. Подумайте и определите для чего необходимо знание особенностей транзактного анализа.
2. Проанализируйте результаты, получившиеся у вас по опроснику РВД.
3. Какие выводы вы можете сделать?

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Ответить на вопросы опросника
2. Написать выводы на листе формата А 4.

Образец отчета по практической работе

Выводы:

Раздел 2 Общение как восприятие и познание людьми друг другом

Тема 2.2 Культура вербального общения

Название практической работы

Тренинг толерантности.

Учебная цель: Развивать навыки толерантности

Учебные задачи:

1. Рассмотреть особенности понятия «толерантность». Определить роль и место в процессе общения.
2. Развитие навыков толерантности

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

Знать:

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

Задачи практической работы:

1. Обучение различным способам выхода из конфликтных ситуаций, выражению своих чувств и переживаний без конфликтов и насилия;
2. Развитие социальной восприимчивости, доверия, умения выслушивать другого человека, способности к сочувствию и сопереживанию;
3. Развитие коммуникативных навыков в процессе межличностного общения;
4. Обучение толерантному поведению в межэтнических отношениях.

Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:

1. Валитова Р.Р. Толерантность: порок или добродетель? // Вестн. Моск. Ун-та. Сер. Философия. 2000. - №1. – С. 33-37.
2. Журналы «Век толерантности», 2001-2004 гг.
3. Риердон Б. Толерантность – дорога к миру. М., 2003.
4. Русакова Е. Методические аспекты работы по теме «Образ врага» // Нетерпимость и враждебность в российском обществе. Рабочие материалы для учителя. М., 2000.
5. Скворцов Л.В. Толерантность: иллюзия или средство спасения? // Октябрь. №3 2000. – с. 138-155.
2. Технические средства обучения:
 - Компьютер,
 - Проектор.
3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
5. Раздаточные материалы
6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Сущность и специфика понятия “толерантность”: прошлое и настоящее. Толерантность и гражданское общество. Виды толерантности: межэтническая толерантность, межкультурная толерантность, межконфессиональная толерантность, социально-экономическая толерантность, политическая толерантность, гендерная толерантность, межличностная толерантность и др.

Основные мировые религии о проблемах толерантности: буддизм, иудаизм христианство, ислам. Толерантность как фундамент общечеловеческой цивилизации 21 века.

Формирование принципов межэтнической толерантности в современной России.

Понятие «межэтническая (этническая) толерантность». Этногенез и другие этнические процессы. Культурный релятивизм, ксенофобия, национализм. Виды национализма. Шовинизм. Россия как многонациональное (полиэтническое) государство. Федеральный закон «Об основах национальных отношений в Российской Федерации».

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое толерантность?

2. Какие виды толерантности вы знаете? Охарактеризуйте.
3. Почему мы говорим о толерантности?
4. Как знания о толерантности могут вам пригодиться в вашей профессиональной деятельности?

Задания для практического занятия:

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Сообщение «Нравственная культура человека в общении»
3. Записать в словарь новые термины (толерантность, ксенофобия, шовенизм, культурный релятивизм)

Инструкция по выполнению практической работы

1. Прочитайте и проанализируйте источники по теме.
2. Напишите сообщение (2 стр.) по теме: «Нравственная культура человека в общении»
3. Запишите в словарь новые термины (толерантность, ксенофобия, шовенизм, культурный релятивизм)

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Соответствует ли сообщение теме?
2. Оценивание по критериям.
3. Работа со словарем

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Работа со словарем.
2. Составление сообщения

Раздел 3 Развитие коммуникативных умений и навыков.

Тема 3.1 Развитие коммуникативных способностей

Название практической работы

Тренинг «Как понять других людей»

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

Учебные задачи:

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

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

. Задачи практической работы

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

2. Исследование собственных особенностей, коммуникативных способностей и навыков.

Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:

1. Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. Современная социальная психология на Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2001
 2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Пер. с англ. М., 2002
 3. Бодалев А.А. Личность в общении. – М.: Педагогика, 2001. Бородкин Ф.М., Каряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 2000
 4. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения. – Ростов-на-Дону: Изд-во Ростовского университета, 2002
 5. Обозов Н. Н. Межличностные отношения. Л., 2002
 6. Шибутани Т. Социальная психология. — Ростов-на-Дону.: Изд-во «Феникс», 2000.
2. Технические средства обучения:
 - Компьютер,
 - Проектор.
 3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
 4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
 5. Раздаточные материалы
 6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию.

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

Задания для практического занятия

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

Инструкция по выполнению практической работы

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

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

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

Раздел 3 Развитие коммуникативных умений и навыков.

Тема 3.1 Развитие коммуникативных способностей

Название практической работы

Семинар «Коммуникативная компетентность»

Учебная цель: Развивать коммуникативную компетентность будущего специалиста.

Учебные задачи:

1. Рассмотреть особенности понятия «Коммуникативная компетентность».
2. Изучить понятия: активное слушание, скрытые мотивы.
3. Работа с кроссвордами.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Рассмотреть понятие «коммуникативная компетентность». Охарактеризовать.
2. Закрепление знаний по предыдущим темам

Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:

1. Андреева Г.М. Принцип деятельности и исследование общения // Общение и деятельность. Прага, 2000
2. Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, упражнения, игры. Социально-психологический центр СПб, 2002, с380

3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 2000
 4. Выготский. Л.С., Собрание сочинений: т 6,2000
 5. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники. М., «Ось-89»,
2. Технические средства обучения:
- Компьютер,
 - Проектор.
3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
 4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
 5. Раздаточные материалы
 6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Коммуникация в профессиональной деятельности выполняет следующие основные функции:

- коммуникативную, включающую обмен информацией;
- интерактивную, предусматривающую организацию взаимодействия;
- перцептивную, отражающую процесс восприятия и формирования образа другого человека и установления взаимодействия.

Критерии развития коммуникативной компетенции должны соответствовать основным функциям и отражать следующие умения:

умение вести вербальный и невербальный обмен информацией, а также проводить диагностирование личных свойств и качеств собеседника;

умение вырабатывать стратегию, тактику и технику, взаимодействие с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения определенных социально значимых целей;

умение идентифицировать себя с собеседником, понимать, как он сам воспринимается партнером по общению и эмпатийно относиться к нему.

Коммуникативная компетентность это ядро профессионализма учителя, а сущность педагогической деятельности составляет взаимодействие с обучающимися.

Коммуникативная компетентность:

эмоциональная устойчивость (связана с адаптивностью);

экстраверсия;

способность конструировать прямую и обратную связь;

речевые умения;

умение слушать;

умение награждать;

деликатность, умение делать коммуникацию «гладкой».

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое коммуникативная компетентность?

2. Нужно ли развивать коммуникативную компетентность? Почему?

Задания для практического занятия

1. Изучить дополнительные источники по теме.

2. Повторить материал по предыдущим темам (работа со словарем понятий и терминов).
Подготовиться к терминологическому диктанту.

3. Составить кроссворд из 10 слов, используя понятия тем: «Коммуникативная компетентность, взаимодействие и межличностные отношения».

Инструкция по выполнению практической работы

1. Изучить и проанализировать источники по теме.

2. Составить кроссворд из 10 основных понятий по теме.

3. Повторить понятия в словаре, подготовиться к терминологическому диктанту

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы.

1. Что получилось? (не получилось?) По какой причине?

2. Выводы

Раздел 3 Развитие коммуникативных умений и навыков.

Тема 3.2 Психология конфликта. Конфликты в профессиональной деятельности.

Название практической работы

«Общение без конфликта» – тренинг.

Учебная цель: Отработка навыка безконфликтного общения

Учебные задачи:

1. Формирование у студента навыков общения без конфликта.
2. Отработка способов конструктивного выхода из конфликтных ситуаций

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Обсудить и использовать на практике конструктивные способы выхода из конфликтных ситуаций.
2. Отработать способы предупреждения и разрешения конфликтов общения.

Обеспеченность занятия:

1. Учебно-методическая литература:

1. Андреев, В.И. Конфликтология. Искусство споров, ведение переговоров, разрешение конфликтов / В.И. Андреев. - М.: Просвещение. - 2005. - 138с
2. Андреев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Андреев. - М.: Просвещение, 2005. - 67с
3. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. - М.: Просвещение, 2003. - 375 с.
4. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Юнити, 2004. - 551 с.
5. Афонькова, В.М. К вопросу о конфликтах в процессе общения в коллективе // Общение как педагогическая проблема/ В.М. Афонькова. - М.: Просвещение, 2004. - 231с

2. Технические средства обучения:

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

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:

– **стратегия "партнерство"** характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов. "Наш интерес состоит в том, чтобы наилучшим образом обеспечить интересы другой стороны" - провозглашают сторонники партнерской стратегии поведения (то есть при ее доминанте).

– **стратегия "напористость"** характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники - противники, цель - победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют

слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения.

При низкой напористости и низком значении партнерства - тактика **"Избегание"** ("уход", "уклонение") - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - тактика **"Уступка"** ("приспособление") - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при "тактическом проигрыше" гарантирован "стратегический выигрыш". Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

При высокой напористости и низком партнерстве - тактика **"Противоборство"** ("соперничество", "конкуренция") – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы своей организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

При средних значениях напористости и партнерства - тактика **"Компромисс"** - стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например неудовлетворенность "половинчатыми решениями". Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

При высоких значениях напористости и партнерства - тактика **"Сотрудничество"** - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы".

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое конфликт?
2. Какие основные причины конфликта вы знаете?
3. Какие способы выхода из конфликтных ситуаций вы знаете? Коротко охарактеризуйте.

Задания для практического занятия:

1. Работа с дополнительными источниками по теме.
2. Творческая работа «Портрет конфликтной личности».

Инструкция по выполнению практической работы

1. Выполнить творческую работу «Портрет конфликтной личности» (описать человека, который чаще других попадает в конфликтные ситуации). Можно изобразить и описать человека, которого как вам кажется, считают конфликтным). Обосновать и разъяснить по какой причине вы выбрали именно эти качества личности.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Обсуждение результатов полученного портрета.
2. Выводы

Раздел 3 Развитие коммуникативных умений и навыков.

Тема 3. 2 Эмоции и общения

Название практической работы

Эмоции и эмоциональные состояния (семинар).

Учебная цель: Изучить различные виды эмоций и эмоциональных состояний человека.

Учебные задачи:

1. Рассмотреть эмоции и виды эмоциональных состояний.
2. Определить место и роль эмоций в профессиональной деятельности педагога.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Рассмотреть и обсудить различные виды эмоций и эмоциональных состояний.
2. Определить роль и место эмоций в профессиональной деятельности педагога.
3. Оформить словарь чувств.
4. Составить таблицу «Эмоциональные состояния человека»

Обеспеченность занятия.

1. Учебно-методическая литература:

1. Веккер Л. М. Психические процессы: В 3-х т. — Т. 1. — Л.: Изд-во ЛГУ, 2002
2. Изард К. Э. Психология эмоций. — СПб.: Питер, 2000
3. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. — СПб.: Питер, 2001

2. Технические средства обучения:

- Компьютер,
- Проектор.

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

4. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).

5. Раздаточные материалы

6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Виды эмоций и их общая характеристика. Чувственный тон ощущения. Соотношение понятий «эмоции» и «чувства». Основные характеристики эмоций. Основные виды эмоций. Классификация эмоций. Амбивалентность эмоций. Высшие чувства. Основные характеристики настроений.

Развитие эмоций и их значение в жизни человека. Органические потребности как первичные побудители эмоциональных проявлений у детей, факторы, обуславливающие формирование положительных и отрицательных эмоций, фрустрация как механизм формирования эмоций. Роль взрослых в формировании эмоций и эмоциональных состояний у детей. Закономерности формирования высших чувств. Роль эмоций в регуляции поведения. Основные функции эмоций. Индивидуальные различия в эмоциональных проявлениях.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое эмоции?
2. Какие виды эмоциональных состояний вы знаете?
3. Какую роль играют эмоции в жизни человека и в профессиональной деятельности педагога?
4. Каковы основные функции эмоций?

Задания для практического занятия:

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Составить словарь эмоций и чувств (не менее 20)
3. Составить таблицу «Эмоциональные состояния человека»

Эмоциональные состояния (название)	Краткая характеристика

Инструкция по выполнению практической работы

Составить словарь эмоций и чувств. В тетради по практическим работам записать не менее 20 названий эмоций и чувств и коротко дать определение.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Объем выполнений работы
2. Качество выполненной работы

Раздел 3 Развитие коммуникативных умений и навыков.

Тема 3.3 Эмоции и общение

Название практической работы

Тренинг «Эмоции в жизни человека»

Учебная цель: Отработка навыков проявления и сдерживания в нужный момент эмоций.

Учебные задачи:

1. Формировать навык управления эмоциями
2. Рассмотреть разнообразие эмоций и чувств.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Рассмотреть разные виды эмоций и чувств. Определить роль как положительных, так и отрицательных эмоций в жизни человека.
2. Изучить дополнительные источники по теме.

Обеспеченность занятия:

1. Учебно-методическая литература:
 1. Веккер Л. М. Психические процессы: В 3-х т. — Т. 1. — Л.: Изд-во ЛГУ, 2002
 2. Изард К. Э. Психология эмоций. — СПб.: Питер, 2000
 3. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. — СПб.: Питер, 2001
2. Технические средства обучения:
 - Компьютер,
 - Проектор.
3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
5. Раздаточные материалы
6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Эмоции в жизни человека, играют ключевую роль в общении и познании окружающего мира. По сути, с помощью эмоций каждый из нас познает этот прекрасный и удивительный мир. Благодаря эмоциям человек может дать почувствовать своему собеседнику то, что у него на душе. Когда мы счастливы или печальны, наше состояние чувствуют окружающие нас люди. Эмоциональное состояние, проявляется в мимике лица, в жестах. Также эмоции окрашивают содержание наших мыслей, слов и поступков.

Эмоции в жизни человека — это неизведанная область человеческих отношений. Знания о своей эмоциональной природе позволяют понять себя и свою роль в окружающем нас мире.

При помощи эмоций, человек может созидать и разрушать. Заключение силы в эмоциях, позволяет каждому из нас влиять на себя, на своих собеседников, и на окружающий мир.

Воспринимая окружающий мир, мы на него реагируем. Каждый предмет, попавший в поле внимания человека, получает свою эмоциональную оценку, реакцию. Нам может, понравиться фильм или не понравиться, и мы выразим свое отношение в эмоциях.

Эмоциональная реакция может быть настолько сильна, что человек подпадает под ее влияние, он буквально сливается с эмоцией. В этом состоянии человеку практически невозможно управлять собой, своими мыслями, словами и поступками.

Когда человек находится в приподнятом настроении, переживает эмоции радости и счастья, он веселится, душа его поет, хочется творить добро, все его существо настроено на созидание.

Переживая позитивные эмоции, мы активируем силы созидания, которые позволяют нам гармонизировать нашу жизнь и жизнь окружающих нас людей. Мы впускаем в свою жизнь здоровье, удачу и гармонию.

Находясь под влиянием гнева или других отрицательных эмоций, ум человека затуманивается, осознанность тускнеет, человек находится в состоянии безумия. Негативные мысли толкают на необдуманные поступки, о которых человек потом сожалеет.

Отрицательные эмоции активируют в нас силы разрушения, которые разрушают нашу жизнь, делают нас несчастными, забирают наше здоровье и силы. В таком состоянии, человек также негативно влияет на окружающих его людей и мир в целом.

Эмоциональное состояние человека определяет качество его жизни, наличие здоровья, счастья и благополучия или присутствие болезней, несчастия и неудач.

Совершенно очевидно, что само обладание таким орудием созидания и разрушения, возлагает на человека ответственность за свои поступки.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Почему важно уметь управлять своими эмоциями и чувствами?
2. Как проявление эмоций сказывается на процессе общения?

Задания для практического занятия.

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. Работа со словарем (эмоции, эмоциональные состояния).

Раздел 3 Развитие коммуникативных умений и навыков.

Тема 3.3 Эмоции и общение

Название практической работы

Стрессы в профессиональной деятельности

Учебная цель: Определить причины и способы снятия стресса

Учебные задачи: 1. Рассмотреть особенности стресса как одного из видов эмоционального состояния, оказывающих влияние на процесс общения

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Работа с дополнительными источниками.
2. Составление рекомендаций по снятию стресса.
3. Подготовить сообщение «Влияние эмоций на процесс общения».

Обеспеченность занятия:

1. Учебно-методическая литература:

1. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы. - М.: РАН, 2002 - 185с.
2. Бойко, В. В. Энергия, эмоции в общении. - М.: ЭКСМО, 2000. - 215с.
3. Вилюнас, В. К. Психология эмоциональных явлений. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 2000 - 38с.
4. Виткин, Дж. Женщина и стресс. - СПб.: Питер-Пресс, 2006. - 224с.
5. Жариков, Е. С. Психологические средства стрессоустойчивости. - М.: Московский кадровый центр, 2004. - 142с.
6. Изард, К. Э. Психология эмоций/ пер. с англ. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000. - 464с.

2. Технические средства обучения:

- Компьютер,
- Проектор.

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

4. Рабочая тетрадь (обычная, в клетку).

5. Раздаточные материалы

6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

В современной науке выделяют три вида стресса, характеризующиеся эмоциональным, социальным, информационным напряжением:

Эмоциональный стресс - аффективные переживания, сопровождающие стресс и ведущие к неблагоприятным изменениям в организме человека.

Социальный стресс - различные виды социального напряжения, давления, нагрузок, требующих многообразных приспособительных реакций, сложного уравнивания в системе социального поведения, взаимодействия.

Информационный стресс - состояние информационной перегрузки, когда индивид не справляется с поставленной задачей, не успевает принимать правильные решения в требуемом темпе, будучи ответственным за последствия принятых решений.

Сегодня все чаще используется как отдельный вид стресса понятие «профессиональный стресс». Это связано с все возрастающим интересом к повышению качества работы сотрудников-профессионалов, за счет исключения различных факторов снижения эффективности труда, в том числе стресса.

Таким образом, профессиональный стресс определяется как состояние эмоционального напряжения, возникающее в результате действия неблагоприятных факторов, ведущее к снижению эффективности трудовой деятельности и к деформации личностных и характерологических качеств индивида.

Стресс надо рассматривать не просто как систему напряжений, цементирующую любую целенаправленную активность личности, а как внешний сбивающий фактор, порождаемый экстремальностью ситуации. Экстремальные ситуации по длительности делятся на:

Кратковременные - это ситуации, в которых активизируются программы реагирования.

Длительные - это ситуации, которые требуют адаптационной перестройки функциональных систем индивида.

В соответствии с этой классификацией при кратковременных экстремальных воздействиях возникает кратковременный стресс, а при длительных - длительный стресс.

Кратковременный стресс (эустресс) - это всестороннее проявление начала длительного стресса. При действии стрессоров, вызывающих длительный стресс, начало развития стресса бывает стертым, с ограниченным числом заметных проявлений адаптационных процессов. Поэтому кратковременный стресс можно рассматривать как усиленную модель начала длительного стресса. Проявления кратковременного и длительного стресса отличаются друг от друга, но в их основе лежат идентичные механизмы, хотя и работающие в разных режимах, с разной интенсивностью. Кратковременный стресс - это бурное расходование «поверхностных» адаптационных резервов и наряду с этим начало мобилизации «глубоких». Если «поверхностных» резервов недостаточно для ответа на экстремальные требования среды, а темп мобилизации «глубоких» низкий для возмещения расходуемых адаптационных резервов, то человеку нужна будет психологическая помощь, - раскрытие неизрасходованных «глубоких» адаптационных резервов.

Длительный стресс (дистресс) - постепенная мобилизация и расходование и «поверхностных», и «глубоких» адаптационных резервов. Его течение может быть скрытым, то есть отражаться в изменении показателей адаптации, которые удается регистрировать только специальными методами. Максимально переносимые длительные стрессоры вызывают выраженную симптоматику стресса. Адаптация к таким факторам может быть при условии, что организм человека успевает, мобилизуя «глубокие» адаптационные резервы, подстраиваться у уровню длительных экстремальных требований среды. Симптоматика длительного стресса включает начальные общие симптомы соматических и психических болезненных состояний. Такой стресс может переходить в болезнь. Причиной длительного стресса может стать повторяющийся экстремальный фактор. В этой ситуации попеременно включаются процессы адаптации и реадaptации.

Итак, эустресс активизирует, мобилизует внутренние резервы человека, улучшает протекание психических и физиологических функций. Дистресс - разрушительный процесс, дезорганизирующий поведение человека, ухудшающий протекание психофизиологических функций.

Физиологические и психофизиологические исследования длительного стресса позволили выделить в первой стадии стресса, стадии тревоги, - три периода адаптации к устойчивым стрессорным воздействиям.

Период активизации адаптационных форм реагирования за счет мобилизации в основном «поверхностных» резервов. Этот период во многом идентичен реакции организма на кратковременное воздействие. Его продолжительность при максимальной субъективно переносимой экстремальности стрессора исчисляется минутами, часами. Первый период стресса у большинства людей отличается стеническими эмоциями и повышением работоспособности.

. Период перестройки существующей в не экстремальных условиях «функциональной системности» и становления ее новой формы, адекватной экстремальному требованию среды. Этот период начинает действовать в том случае, если адаптационная защитная активность не прекращает стрессогенности воздействия. Характерно болезненное состояние человека со снижением работоспособности. Однако высокая мотивация в этом периоде стресса может поддерживать достаточно высокую работоспособность человека, несмотря на выраженную клиническую симптоматику. Психологические факторы, например такие, как мотивация, установка, могут за счет временной сверхмобилизации резервов купировать неблагоприятные проявления второго периода. Сверхмобилизация может быть реализована болезненно у здоровых, непереутомленных людей. При переутомлении и болезнях, в том числе при компенсированных и неявно протекающих, в немолодом возрасте сверхмобилизация при стрессе за счет психологических побуждений может обострить имеющееся скрытое заболевание и другие болезни стресса (сосудистые, диспластические, воспалительные и психические).

Суммарная продолжительность первых двух периодов в совершенно разных стрессогенных условиях в среднем составляет около 11 суток.

Период неустойчивой адаптации к стрессогенным условиям. Его продолжительность варьирует в пределах (до 20-60 суток).

В современной психологии выделяют факторы, которые вызывают стресс и являются опасными для здоровья и целостности организма. Это факторы внешней и внутренней среды, получившие название «стрессоры».

Виды стрессоров:

- 1) вредные стимулы окружающей среды (загазованность, высокий уровень радиации, неблагоприятный микроклимат и т. д.);
- 2) нарушение физиологических процессов в организме, например, при различных заболеваниях, в том числе - инфекционных, соматических и т. п.;
- 3) необходимость ускоренной обработки информации - работа в условиях дефицита времени;
- 4) работа в условиях риска для собственной жизни или других людей;
- 5) осознаваемая угроза жизни;
- 6) изоляция и заключение;
- 7) остракизм (изгнание, гонение), групповое давление;
- 8) отсутствие контроля над событиями;
- 9) отсутствие цели в жизни;
- 10) депривация - отсутствие раздражителей;

В наиболее общей классификации можно выделить стрессоры неопределенности и значимости, подразделяемые на внутренние и внешние.

Типы стресс-факторов:

1. Стрессоры внутренней неопределенности возникают тогда, когда человек не обладает абсолютной уверенностью в том, что все внутренние механизмы, обеспечивающие какой-либо результат, в нужный момент будут функционировать наиболее оптимально. Могут возникнуть колебания в проявлении физических, психических качеств, в функциональном состоянии, различного рода внутренние субъективные помехи.

2. Стрессоры внешней неопределенности возникают из-за неполной ясности в условиях соревновательной борьбы, непредсказуемости, экстремальности.

3. Стрессоры внутренней значимости проявляются в опасениях возникновения субъективно неприятных переживаний в ходе неудачного исхода, опасности.

4. Стрессоры внешней значимости могут явиться следствием возможности неосуществления целевых установок и установок престижа, материального ущерба или ущерба для интересов других людей.

Таким образом, стрессоры неопределенности связаны с характером деятельности и первичны по своей природе. Стрессоры значимости связаны с ответственностью предстоящей оценки результатов деятельности; стрессоры внутренней значимости при этом определяются характером внутренней субъективной оценки реализации индивидуально значимых мотивов личности; стрессоры внешней значимости определяются характером внешнего контроля и оценки индивидуально и социально значимых последствий.

Итак, в современной науке нет единой точки зрения на понятие стресс. в настоящем исследовании за основу мы берем следующее: стресс - это состояние общего психофизиологического напряжения, возникающее у индивида под влиянием экстремальных условий, нарушающее механизмы адаптации систем организма и психики. Родоначальником учения о стрессе является Г. Селье, который дал определения понятия, выделил три стадии развития стресса. Распространенными видами стресса являются социальный, эмоциональный, информационный, профессиональный. В зависимости от длительности экстремальной ситуации выделяют кратковременный и длительный стресс. Состояние общего психофизиологического напряжения вызывают стресс-факторы или стрессоры, которые являются опасными для здоровья и целостности организма.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое стресс?
2. Какие виды стресса вы знаете?
3. Какую роль играет стресс в жизни человека?
4. Что такое дистресс?
5. Какие факторы – стрессоры вам известны?
6. Какие способы снятия напряжения вы знаете?

Задания для практического занятия:

1. Изучить дополнительную литературу по теме. Ответить на вопросы для закрепления материала.
2. Составить рекомендаций по снятию стресса.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Составить рекомендации по снятию стресса.
Например: Сходите на прогулку. Простейший метод: когда вас что-то или кто-то выводит из себя, идите гулять. Не возвращайтесь до тех пор, пока не успокоитесь и т.д. (список рекомендаций и советов неограничен, не менее 10)

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Какие советы и рекомендации по вашему мнению наиболее эффективны?
2. Какие из перечисленных советов и рекомендаций вы используете в своей жизни?

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. На отдельном листе формат А 4 напишите рекомендации и советы по снятию стресса. Список рекомендаций должен включать не менее 10 пунктов.

Раздел 4. Психология делового общения.

Тема 4.1 Деловое общение. Виды делового общения.

Название практической работы

Семинар «Основы делового общения в профессиональной деятельности»

Учебная цель: Изучить особенности делового общения в профессиональной деятельности учителя.

Учебные задачи:

1. Рассмотреть особенности делового общения в профессиональной деятельности.
2. Развивать коммуникативные навыки будущего учителя в профессиональной сфере
3. Формировать культуру общения

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Изучить дополнительные источники по данной теме.
2. Приготовить мини – сообщение для публичного выступления (2 мин)

Примерная тематика сообщений:

1. Стресс и способы преодоления стрессовых ситуаций.
2. Волевые качества. Развитие волевых качеств.
3. Виды конфликтов и способы выхода из конфликтных ситуаций.
4. Общение: сущность, механизмы и стили речи.
5. Искусство общения и его значимость во взаимном общении с людьми.
6. Формы общения.
7. Психологические особенности возникновения интернет-зависимости.

Обеспеченность занятия:

1. Учебно-методическая литература:

1. Бороздина Г.В.: Психология делового общения. - М.: ИНФРА-М, 2008
2. Бэннет, Кароль: Деловой этикет и протокол. - М: СмартБук, 2008
3. Введенская Л.А.: Деловая риторика. - М. ; Ростов н/Д: МарТ, 2008
4. Ильин Е.П.: Психология общения и межличностных отношений. - СПб.: Питер, 2010
5. Кибанов А.Я.: Этика деловых отношений. - М.: ИНФРА-М, 2010
6. Колесникова Н.Л.: Деловое общение. - М.: Флинта: Наука, 2009
7. Павлова Л.Г.: Основы делового общения. - Ростов на/Д: Феникс, 2009
8. Рамендик Д.М.: Управленческая психология. - М.: ФОРУМ, 2010
9. Руденко А.М.: Управленческая психология. - Ростов на/Д: Феникс, 2010
10. Свойкина Л.Ф.: Деловое общение. - Белгород: БелГУ, 2010

2. Технические средства обучения:

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

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Деловое общение – это особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

Деловое общение имеет следующие **особенности**:

- 1) связь с какой-либо *предметной деятельностью*;
- 2) получение *профессиональные навыков* и знаний;

- 3) *взаимное психологическое влияние* деловых партнеров;
- 4) *необходимость строить отношения с разными людьми*, независимо от личных симпатий и антипатий, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов;
- 5) *регламентированность*, т.е. подчинение установленным правилам и ограничениям, а именно: соблюдение делового и речевого этикета, а также ограниченность делового общения определенными временными рамками;
- 6) *ответственность участников делового общения за его результат*;
- 7) *строгое отношение к использованию участниками общения языковых средств*, которые должны отбираться в соответствии с нормами современного русского литературного языка и условиями общения для оптимального решения поставленных коммуникативных задач.

Предметом делового общения является дело.

Содержание делового общения – *социально значимая совместная деятельность людей*, которая может быть связана с производством материальных или духовных продуктов, созданием и предложением разного рода услуг (маркетинговых, финансовых, образовательных, информационных и т.п.).

В зависимости от **содержания** можно выделить следующие **виды делового общения**:

деятельностное деловое общение как обмен приемами, навыками, умениями в совместной профессиональной деятельности, в процессе которого происходит усвоение профессиональных навыков, умений, отдельных действий, поведенческих актов;

познавательное (когнитивное) деловое общение, предполагающее обмен познавательным профессиональным и социальным опытом деловых партнеров;

мотивационное деловое общение как обмен деловых партнеров стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями;

материальное деловое общение, связанное с производством материальных средств, с обменом материальными продуктами и услугами, с удовлетворением материальных потребностей деловых партнеров;

духовное деловое общение как обмен духовными ценностями (научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями), способствующее развитию внутреннего мира деловых партнеров;

регулятивное деловое общение как обмен политическими, правовыми, моральными знаниями и идеями, посредством которого осуществляется усвоение партнерами политических, правовых, моральных норм, ценностей, традиций.

Цель делового общения – *организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности*, т.е. создание оптимальных условий для плодотворного сотрудничества, успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

В зависимости от конкретных задач возможна детализация целей делового общения (создание продуктов и услуг, освоение новой информации, укрепление традиций фирм и предприятий, формирование и изменение межличностных отношений и установок). Реализация этих целей невозможна без психологического воздействия деловых партнеров друг на друга. По **целям** общения и **типам психологического воздействия** различают следующие **виды** делового общения: **информационное, убеждающее, эмоциональное, ритуальное, императивное, суггестивное, манипулятивное, партнерское.**

Информационное деловое общение осуществляется для передачи партнеру профессиональной информации или инновационных идей посредством стимуляции таких познавательных психических процессов, как память и внимание.

Убеждающее деловое общение призвано изменить ценностную ориентацию или личностную установку партнера, сделать его своим единомышленником, убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия. Основной тип психологического воздействия – убеждение.

Цель **эмоционального делового общения** – сформировать у делового партнера необходимое для деловой ситуации настроение, передать чувства. Основным типом психологического воздействия выступает побуждение.

Цель **ритуального делового общения** - поддержание и закрепление договорно-правовых отношений в деловом мире: соблюдение делового этикета, сохранение национальных и профессиональных традиций, создание новых. Основные типы психологического воздействия – подражание, одобрение, поощрение.

Цель **императивного делового общения** – авторитарный контроль над поведением делового партнера или открытое принуждение его к определенным решениям или действиям. Основные типы психологического воздействия – побуждение, принуждение, запугивание, направленные на оценочно-волевую сферу психики делового партнера.

Целью **суггестивного делового общения** является внушающее воздействие на делового партнера для изменения его мотивации, ценностной ориентации, поведения и отношения. Основным психологическим прием – внушение, который осуществляется посредством воздействия на эмоционально-чувственную сферу психики партнера.

Наиболее распространенным в современной деловой практике является **манипулятивное деловое общение**, цель которого – скрытое внедрение в психику делового партнера таких установок, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны манипулятору. В отличие от императивного делового общения цель либо тщательно скрывается, либо подменяется другой. Таким образом у адресата манипуляции создается иллюзия самостоятельного принятия решения. Здесь осуществляется воздействие на глубинные уровни психики делового партнера. Основные типы психологического воздействия – запутывание делового партнера, скрытое внушение и принуждение, заражение и вовлечение в желаемую для манипулятора деятельность.

Наиболее предпочтительным в современной деловой практике является **партнерское деловое общение**, в процессе которого к деловому партнеру относятся как к равному, учитывая его интересы, стремления и установки. Основа партнерского делового общения – взаимопонимание и взаимное уважение между деловыми партнерами. Если деловое общение правильно организовано, оно способствует установлению и развитию отношений партнерства и сотрудничества между коллегами, соперниками, руководителями и подчиненными. Основные типы психологического воздействия – расположение, прошение, присоединение.

В процессе делового общения реализуются не только профессиональные, но и *личные цели* участников общения: стремление к личной безопасности в ходе выполнения профессиональных обязанностей, что проявляется в уходе от ответственности; стремление к улучшению своего материального положения; стремление к власти, т.е. стремление расширить круг своих полномочий, продвинуться вверх по служебной лестнице, сделать карьеру, избавиться от бремени иерархического контроля, поддержать свой престиж, завоевать авторитет среди коллег и т.п.

В зависимости от влияния на эффективность совместной деятельности деловое общение может быть *необходимым*, когда без межличностных контактов осуществление совместной деятельности невозможно; *желательным*, когда определенные межличностные контакты способствуют более успешному осуществлению задуманных планов; *нейтральным*, когда межличностные контакты не способствуют, но и не мешают решению поставленных задач; *нежелательным*, когда общение между определенными лицами затрудняет достижение поставленной цели.

Деловое общение разнообразно по своим формам. В зависимости от способов коммуникации и характера совместной деятельности деловых партнеров различают такие *формы делового общения*, как *деловая беседа, совещание, деловые переговоры, пресс-конференция, публичное выступление, презентация, дискуссия, деловой разговор по телефону*. Одно и то же информационное содержание может быть реализовано в разных формах. Например, обсуждение какого-либо образовательного проекта может проходить в форме деловой беседы, делового совещания или переговоров. При этом выбирается оптимальная форма делового общения для наиболее эффективной реализации его информационного содержания.

Письменные жанры делового общения – это все виды деловых писем, а также документы, фиксирующие социально-правовые отношения, регулирующие управленческие, финансовые и другие действия организаций и отдельных должностных лиц.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое деловое общение?
2. В чем отличия делового от неделового общения?
3. Какие формы делового общения вы знаете?
4. Определите место и роль делового общения в профессиональной деятельности учителя.

Задания для практического занятия:

1. Изучить дополнительные источники по теме.
2. Выбрать тему из примерного списка и составить мини-сообщение (2 мин)
3. Подготовиться к устному выступлению перед учебной аудиторией

Инструкция по выполнению практической работы

Подготовить текст выступления, выучить его, прорепетировать перед зеркалом, учитывая вербальные и невербальные особенности общения с публикой.

Обратите внимание на темп речи, акцентуацию важных моментов своего выступления. Продумайте свой внешний вид.

Можно использовать презентацию как наглядный вариант выступления. При этом презентация должна быть дополнением или наглядным примером доказательства ваших слов.

Обратите внимание на ограниченность времени выступления. Возьмите для выступления только самую главную и интересную информацию по теме.

Будьте готовы ответить на вопросы по теме выступления.

Сообщение оформите на отдельном листе формат А 4, оформление см. в общих требованиях по оформлению письменных работ. Сдать сообщение и презентацию (если есть) для проверки.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Критерии оценки выступления студента

Показатели	баллы
Логичность построения выступления	0-5 баллов
Грамотность и выразительность речи	0-5 баллов
Раскрытие теоретической части опроса	0-5 баллов
Глубина выводов	0-5 баллов
Умение аргументировано отвечать на вопросы	0-5 баллов
Оригинальность формы представления результата своей деятельности	0-5 баллов
Внешний вид	0-5 баллов
Уместность использования вербальных и невербальных средств общения	0-5 баллов
40-35 баллов – отлично 34-30 баллов – хорошо 29-20 баллов – удовлетворительно Меньше 20 баллов – неудовлетворительно	

Критерии оценки презентации

Показатели	баллы
Раскрытие выбранной темы	0-5 баллов
Насколько грамотно изложены и структурированы сформированные идеи	0-5 баллов
Слайды представлены в логической последовательности	0-5 баллов

Эстетика оформления	0-5 баллов
Умелое использование эффектов анимации	0-5баллов
25-22 балла – отлично 21-20 баллов – хорошо 19-15 баллов – удовлетворительно Менее 15 баллов – неудовлетворительно	

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Подбор источников по выбранной теме из предлагаемого списка
2. Составление сообщения по выбранной теме
3. Оформление на листах формат А 4.
4. Подготовка презентации и выступления согласно инструкции

Раздел 4 Психология делового общения

Тема 4.1 Деловое общение. Виды делового общения

Название практической работы

Тренинг: Деловая беседа. Приемы эффективной беседы.

Учебная цель: Научиться эффективным приемам беседы.

Учебные задачи:

1. Рассмотреть понятия «деловая беседа», ее особенности как одной из форм делового общения.
2. Развивать коммуникативные навыки.
3. Воспитывать культуру общения.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

знать:

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

Задачи практической работы:

1. Изучить дополнительные источники по теме
2. Познакомиться с приемами ведения деловой беседы.
3. Научиться задавать корректные, точные вопросы.
4. Составить кроссворд по основным понятиям темы

Обеспеченность занятия:

1. Учебно-методическая литература:

1. Андреев В.И. Деловая риторика. Казань: Изд-во Казанского ун-та, 2001
2. Бороздина Г.В.: Психология делового общения. - М.: ИНФРА-М, 2008
3. Бэннет, Кароль: Деловой этикет и протокол. - М: СмартБук, 2008
4. Введенская Л.А.: Деловая риторика. - М. ; Ростов н/Д: МарТ, 2008
5. Ильин Е.П.: Психология общения и межличностных отношений. - СПб.: Питер, 2010
6. Кибанов А.Я.: Этика деловых отношений. - М.: ИНФРА-М, 2010
7. Колесникова Н.Л.: Деловое общение. - М.: Флинта: Наука, 2009
8. Павлова Л.Г.: Основы делового общения. - Ростов на/Д: Феникс, 2009

9. Рамендик Д.М.: Управленческая психология. - М.: ФОРУМ, 2010

10. Руденко А.М.: Управленческая психология. - Ростов на/Д: Феникс, 2010

2. Технические средства обучения:

- Компьютер,
- Проектор.

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

4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).

5. Раздаточные материалы

6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Самым распространенным методом формального и неформального взаимодействия является беседа. Она может быть как самостоятельной формой, так и включенной, например, в деловую встречу. Деловая беседа является многофункциональной формой общения, она проводится для:

-обмена необходимой информацией, взаимного общения;
-поддержания деловых контактов с партнерами во внешней среде;
-введения в инновационные мероприятия и процессы;
-поиска, выдвижения и проектной разработки новых идей;
-контроля и координирования уже начатых мероприятий, акций;
-выявления уровня мотивации и демотивации работников;
-диагностики возможностей работника при найме, оценке, продвижении;
- анализа и разрешения конфликтных ситуаций и пр.

Беседы различаются как по форме, так и по содержанию. Существуют беседы равных по положению и статусу работников, например партнеров, коллег, и не равных, например руководитель — подчиненный. Цель конкретной беседы обычно связана с предметом (темой) разговора. Беседу целесообразно готовить заранее, предусмотрев не только ее предмет, регламент проведения, важные документы и материалы, но и круг вопросов, которые необходимо обсудить, основные намерения и ожидания.

Деловая беседа, как правило, состоит из пяти фаз:

- 1) начало беседы;
- 2) передача информации;
- 3) аргументирование;
- 4) опровержение доводов собеседника;
- 5) принятие решений.

Начало беседы. Для незнакомых собеседников самой трудной частью беседы является установление контакта. Специалисты считают, что этот процесс можно сравнить с настройкой инструментов перед концертом. Действительно, инициатору беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику, так как начало беседы — это «мост» между партнерами.

Задачи первой фазы беседы: установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости).

Эффективные приемы начала беседы:
снятие напряженности (комплименты, шутка, приятный тон голоса, теплые слова); «зацепки» (небольшое событие, сравнение, личные впечатления, нестандартный вопрос); стимулирование игры воображения (множество вопросов в начале беседы по целому ряду проблем); *прямой подход* (начать разговор по теме, без вступления).

Поскольку начало деловой беседы в решающей степени определяет результативность общения, приведем несколько конкретных рекомендаций, описанных в литературе, для установления эффективного личного контакта с собеседником: *проявляйте внимание* и искренний интерес к собеседнику и к тому, что он говорит;

старайтесь использовать ясные, энергичные, сжатые вступительные фразы и составляйте короткие предложения, не допуская затяжных фраз, которые длятся без паузы; обращайтесь к собеседнику по имени и отчеству или «Уважаемый коллега». Если требуют и позволяют обстоятельства, то можно обращаться по фамилии или, наоборот, перейти на обращение по имени; обеспечьте соответствующий внешний вид (одежда, манера держаться, прямой контакт глаз) в соответствии с условиями беседы; придерживайтесь оптимальной дистанции. Во время беседы лучшая позиция за столом — угловая, а дистанция до 1,2 м. Большое расстояние создает психологический барьер для общения и взаимодействия, маленькое — ухудшает восприятие по гигиеническим причинам (примерно у 30-50 % людей изо рта исходит неприятный, а иногда и зловонный запах, около 9-10 % людей источают интенсивный запах пота); продемонстрируйте уважение к собеседнику, внимание к его интересам и мнению, пусть он почувствует свою значимость, как человеческую, так и профессиональную; оцените положительно все хорошее в интерьере и техническом оснащении кабинета вашего собеседника, а также в его деловой репутации, корпоративной культуре организации, которой он управляет; не перегибайте палку в дипломатических тонкостях и не допускайте фальшивых нот. Как только вы почувствовали, что контакт установлен, переходите к сути вопроса или проблемы.

Передача информации. Это важная составляющая часть деловой беседы. Она логически продолжает начало беседы и одновременно является «трамплином» для перехода к фазе аргументации. Цель этой части беседы заключается в решении следующих задач: сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника и его организации; анализ и проверка позиции собеседника, его целей, мотивов и намерений; передача запланированной информации; формирование основ для аргументации; по возможности предварительное определение конечных результатов беседы.

Основная часть беседы предполагает диалог, в котором излагаются предпосылки к данному разговору. Участники обсуждения могут переходить от одного вопроса к другому и возвращаться к первоначальной теме.

Принятие решений. В завершении деловой беседы принимается совместное решение и вырабатывается развернутое резюме, понятное для ее участников, с четко выделенными основными итогами. Главное — обеспечить благоприятную атмосферу и позаботиться о стимулировании собеседника к исполнению намеченного решения и действий.

На завершающей стадии желательно решить следующие задачи:

- достижение поставленных главных или каких-то альтернативных целей, если главных достичь не удалось;
- закрепление в сознании собеседника результатов и общих решений, достигнутых в беседе;
- создание у собеседника настроения на практическое выполнение (внедрение) достигнутых в беседе решений;
- резервирование, в случае необходимости, возможности дальнейшего развития деловых контактов с собеседником на перспективу.

Специалисты по коммуникации рекомендуют в ходе беседы придерживаться следующих «неписаных» правил, относящихся скорее к деловому этикету, среди них, например, такие:

- если другой человек не услышал заданного вопроса, то вопрос следует повторить;
- если говорят именно для вас, то следует смотреть на говорящего;
- если беседуют более чем два человека, то необходимо позаботиться, чтобы каждый имел возможность говорить одинаковое время;
- если участник беседы значительно старше по возрасту, то в общении с ним следует воздерживаться от употребления бранных выражений и непристойностей;
- если нужно сказать что-то конфиденциально, то говорите тише.

Официальное завершение обсуждения часто включает в себя выражение удовлетворенности итогами беседы.

Деловая беседа на ее основном этапе – это обмен информацией. Для того чтобы получить дополнительные сведения, выяснить позицию собеседника, участники общения задают друг другу вопросы.

Виды вопросов:

- *открытые и закрытые;*
- *риторические; радикальные;*
- *вопросы, подавляющие сопротивление.*

Открытые вопросы – это вопросы, которые предполагают множество вариантов ответа. Классическим вопросом такого типа является вопрос: «Что Вы думаете по этому поводу?». При такой постановке вопроса *есть опасность потерять инициативу* в ведении беседы. Но в вопросах такого типа есть и плюсы. Противоположная сторона получает возможность высказаться открыто и без ограничений. В данном случае можно более полно представить себе точку зрения собеседника, более точно спрогнозировать свое последующее поведение.

Закрытые вопросы – это вопросы, на которые можно ответить только «да» и «нет». Например: «Вы согласны с этим решением?». Вопросы, поставленные таким образом, *дают возможность сохранить инициативу, они связывают собеседника*, однако именно это может не понравиться, и свое недовольство собеседник может перенести на итоговое решение. Поэтому вопросами такого типа следует пользоваться нечасто, обоснованно, например, тогда, когда необходимо получить информацию об отношении к вашему предложению. В частности, можно спросить: «Вы согласны действовать так, как мы предлагаем?».

Риторические вопросы – это вопросы, на которые не ждут ответа. Их используют, чтобы *воздействовать на эмоции, чувства собеседника, склонить его к желаемому для вас решению.*

Радикальные вопросы – это вопросы, которые могут кардинальным образом повлиять на ход беседы и принятие решения обеими сторонами. Например: «Какие вопросы по нашему предложению Вы принимаете?». Прямо поставленный вопрос требует прямого ответа, и *при такой постановке вопроса есть риск получить неблагоприятный ответ.* Использовать радикальные вопросы следует лишь тогда, когда исчерпаны все другие возможности выяснить точку зрения собеседника, или тогда, когда вы приняли решение такой формой вопроса несколько испугать собеседника, показывая, что вы устали от его нерешительности и хотите закончить беседу и прийти, наконец, к какому-то определенному решению.

Вопросы, подавляющие сопротивление. Суть этой формы вопроса состоит в том, что, желая убедить собеседника в чем-либо, свое утверждение вы «упаковываете» в форму вопроса, например: «Вы ведь не очень досконально знакомы с нашей ситуацией, не так ли?».

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое деловая беседа?
2. Охарактеризуйте этапы деловой беседы.
3. Какие бывают группы вопросов? С какой целью задают вопросы?
4. Какие приемы эффективной беседы вы знаете?
5. Как знания по психологии делового общения могут вам помочь в профессиональной деятельности?

Задания для практического занятия:

1. Изучить дополнительные источники по теме. Конспект по следующим вопросам: как начать деловую беседу. Приведите примеры (по 3) на каждую группу вопросов (открытые, закрытые, радикальные, риторические, подавляющие сопротивление)
2. Составить кроссворд по теме из 10 понятий.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Изучите дополнительные источники по теме.
2. Сделайте конспект (в тетради по практическим занятиям) по вопросу: как начать деловую беседу.
3. На отдельном листе (формат А 4) подберите примеры вопросов (по 3) разных групп и оформите в виде таблицы:

Группы вопросов	Примеры вопросов
Открытые	1. 2. 3.
Закрытые	
Риторические	
Радикальные	
Вопросы, подавляющие сопротивление.	

4. Составьте кроссворд из 10 основных понятий по данной теме.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Наличие конспекта, кроссворда, таблицы.
2. Качество выполнения заданий

Раздел 4 Психология делового общения

Тема 4.1 Деловое общение. Виды делового общения

Название практической работы

Деловая игра: Тактики ведения переговоров.

Учебная цель: Научиться эффективно вести переговоры

Учебные задачи:

1. Обучение навыкам ведения переговоров.
2. Развивать коммуникативные навыки.
3. Воспитывать культуру общения.

Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:

Студент должен

Уметь:

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

Знать:

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

Задачи практической работы:

1. Знакомство с особенностями деловой игры как одной из форм обучения (дополнительные источники)
2. Изучение дополнительной литературы по заданию игры. Подбор информации по заданной теме.
3. Умение работать в группе. Формирование ответственности за выполнение своей функции в коллективной работе.

Обеспеченность занятия

1. Учебно-методическая литература:
 1. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры. Рига: АВОТС, 2000. 304 с.
 2. Эльконин Д.Б. Психология игры. М.: Педагогика, 2000 545 с.
 3. Крылова М.Н. Педагогика как искусство управлять: учим будущих педагогов управлению // Современные научные исследования и инновации. Март 2014. № 3.

2. Технические средства обучения:
 - Компьютер,
 - Проектор.
3. Программное обеспечение: Microsoft Office, Microsoft Office Power Point
4. Рабочая тетрадь (*обычная, в клетку*).
5. Раздаточные материалы
6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

В последнее время деловые и имитационные игры находят все более широкое применение в самых разных областях. Имитационные игры используются для подготовки специалистов в соответствующих областях, а также для решения задач исследования, прогноза, апробирования намечаемых нововведений. Разрабатываются имитационные игры и как способ коммуникации между специалистами разных областей, как особый язык будущего.

При описании этого метода встречаются разные термины. Обычно, если игра проводится экономистами, то она называется деловой игрой (business game), реже - управленческой (management game) или операционной. В сфере политики, городского планирования, как правило, используется термин имитационная игра (simulation game). Использование термина имитационная игра связано с выделением существенных характеристик этого метода. С одной стороны, имитация понимается очень широко как замена непосредственного экспериментирования созданием и манипулированием с моделями, макетами, замещающими реальный объект изучения. В социальных науках широкое распространение получила машинная имитация, реализующая формальную модель той или иной исследуемой системы. С другой стороны, существуют собственно игровые методы, в которых участники принимают на себя определенные роли, вступают в непосредственное взаимодействие друг с другом, стремясь достигнуть своих ролевых целей. Предполагается, что игровая имитация или имитационная игра объединяет эти два подхода. Она основывается на конкретных ситуациях, взятых из реальной жизни, и представляет собой динамическую модель упрощенной действительности. Таким образом, в основе деловой игры лежит имитационная модель, однако реализуется данная модель благодаря действиям участников игры. Они берут на себя роли административных работников или политических деятелей и разыгрывают заданную хозяйственную, управленческую или политическую ситуацию в зависимости от содержания игры. Традиционно также подчеркивание того факта, что деловые или имитационные игры являются серьезными играми для взрослых, а не развлечением, не отдыхом и т. п.

Отличительным признаком собственно деловой или имитационной игры является наличие имитационной модели (ни в так называемых организационно-деятельностных, ни в ролевых играх имитационные модели не строятся). Основными конструктивными элементами учебной деловой игры являются: участники игры, правила игры, сюжет, роли, игровой барьер, двуплановость, игровой конфликт, игровые действия, игровой предмет, предметные действия, цель игры, оценка степени достижения цели, результат игры, интерпретация результатов игры, игровая деятельность, зрительская деятельность и деятельность по поводу игры. Проведение деловых игр в учебной студенческой группе преследует различные цели, но главная из них повышение уровня профессиональной подготовки студентов. Деловые игры, с одной стороны, развивают живой интерес у студентов к глубокому изучению теории, дают возможность показать студентам практическую значимость, позволяют на личном опыте убедиться в том, как трудно без прочных теоретических знаний решать конкретные практические вопросы, быстро ориентироваться в сложных ситуациях, возникающих при рассмотрении и разрешении профессиональных вопросов. С другой стороны, деловые игры проводятся в приближенных к практике условиях и обстановке. Поскольку участниками игр являются сами студенты, то здесь для них открываются возможности не только получить наглядные представления о работе учителя, директора, завуча, но и впервые проверить себя в «деле», приобрести первые навыки по будущей специальности. Деловые игры

позволяют увеличить интенсивность учебного процесса за счет самостоятельной подготовки студентов вне аудитории, активности во время игры в отведенные для занятий часы, увеличения ответственности каждого студента не только за себя, но и за исход игры в целом.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию

1. Что такое деловая игра?
2. Какова основная цель деловых игр?
3. Какие основные элементы деловой игры вы знаете?

Приложение 1

Методические рекомендации по написанию конспекта

Конспект – это наиболее совершенная форма записей. Это слово произошло от лат (conspectus), что означает обзор, изложение.

Конспектирование

способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала; помогает выработке умений и навыков правильного, грамотного изложения в письменной форме теоретических и практических вопросов; формирует умения ясно излагать чужие мысли своими словами.

Конспект может быть текстуальным и тематическим.

В текстуальном конспекте сохраняется логика и структура изучаемого текста. Запись делается в соответствии с расположением материала в тексте или книге.

В тематическом конспекте это делается иначе: за его основу берется не план произведения, а содержание темы, проблемы.

Текстуальный конспект. Этапы работы.

- Конспектирование делается только после того, как прочитано или усвоено, продумано произведение.
- Необходимо мысленно или письменно составить план произведения. По этому плану и будет строиться текстуальный конспект далее.
- Составление самого конспекта. Можно сказать, что конспект – это расширенные тезисы, дополненные рассуждениями и доказательствами, содержащимися в произведении, а также собственными мыслями и положениями составителя конспекта. Конспект также включает и выписки. В него могут включаться отдельные дословно цитируемые места произведения или материала, а также примеры, цифры, факты, схемы, взятые из конспектируемого произведения. Конспект требует большего наполнения знаниями, чем только фиксация неких сведений. Поэтому для полноценного и успешного конспектирования требуется дальнейшая работа над материалом и определения, связи того или иного произведения с другими в данной тематике или проблематике.
- Оформление конспекта. Приступая к конспектированию, следует подумать и о его оформлении. Для этого требуется указать:

имя автора,

полное название работы,

место и год издания,

для статьи указывается, где и когда она была напечатана,

страницы изучаемого произведения, чтобы можно было, руководствуясь записями, быстро отыскать в тексте нужное место.

- Писать конспект рекомендуется четко и разборчиво. Небрежная запись со временем становится малопонятной даже для ее автора. Существует общее правило: конспект, составленный для себя, должен быть написан так, чтобы его легко прочитал кто-нибудь другой.

При конспектировании допускается сокращение слов, но здесь следует допускать известную осторожность и меру. Использование общеупотребительных сокращений не вызывает сомнений и опасений.

В конспекте можно выделять места текста в зависимости от их значимости. Для этого применяются различного размера буквы, подчеркивания, замечания на полях.

В конспекте могут быть диаграммы, таблицы, схемы, которые придают ему наглядность, способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

Рекомендуется оставлять в тетрадях поля для последующей работы над конспектом, для дополнительных записей, замечаний, пунктов плана. Тетрадный конспект вести намного легче, чем конспектировать на листках.

Приложение 2

Примерная схема самоанализа самостоятельной работы

1. Какова цель задания? Достигнута ли поставленная цель?
2. Какой результат работы? Что получилось?
3. Что не получилось? По какой причине?
4. Какие достоинства и недостатки?
5. Выводы.