

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Энгельсский технологический институт (филиал)

РАССМОТРЕНО
Предметно-цикловой методической
комиссией общеобразовательных, СГ
дисциплин, технологического профиля
протокол № 11 от 25.06.2024



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по СПДО

О.Г. Коваленко

**Методические указания
к выполнению практических занятий учебной дисциплины
ОГСЭ.03 Психология общения**

по специальности:

09.02.07 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ПРОГРАММИРОВАНИЕ

Энгельс 2024

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦМК
общеобразовательных, СГ дисциплин,
технологического профиля

Председатель ПЦМК  /Т.В. Семенова
Протокол № 11 от «25» июня 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО

Ученым Советом ЭТИ (филиал) СГТУ имени
Гагарина Ю.А. к использованию в учебном
процессе

Протокол №9
от «26» июня 2024 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ - РАЗРАБОТЧИК:

Энгельсский технологический институт (филиал) федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Саратовский
государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

РАЗРАБОТЧИК: Федорова Е.С. преподаватель спецдисциплин ОСПДО

Пояснительная записка

По учебному плану в соответствии с рабочей программой на изучение ОГСЭ.03 «Психология общения» обучающимися предусмотрено аудиторных занятий - 48 часов, из них практических занятий – 16 часов. В методические указания включены 16 практических занятий по темам курса. Каждое практическое занятие содержит сведения о цели ее проведения и практическом использовании результатов исследования, необходимых для проведения работы, включает краткие теоретические сведения, этапы выполнения работы.

Целью практических занятий по ОГСЭ.03 «Психология общения» является:

овладение студентами необходимыми знаниями и практическими навыками в области психологии.

Изучение дисциплины направлено на формирование общих компетенций, включающих в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В ходе изучения дисциплины 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.

Практические занятия

Номер и тема раздела	Номер практического занятия	Наименование темы занятия	Кол-во часов (ауд.)
1	2	3	4
Тема 1.2. Классификация общения	1	Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2
Тема 1.3. Средства общения	2	«Вербальные средства общения»	2
Тема 1.3. Средства общения	3	«Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика»	2
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	4	«Взаимодействие»	2
Тема 2.1. Деловое общение	5	«Деловое общение»	2
Тема 3.1. Конфликт его сущность	6	«Конфликт»	4
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	7	«Реагирование в конфликте»	2

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Виды общения. Структура общения. Функции общения.

Цели: изучение разных видов, функций общения на практике; осмысление роли общения в разных сферах человеческой жизнедеятельности.

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

Оснащение рабочего места: раздаточный материал.

Форма отчетности и контроля: собеседование

Теория

Различают прямое и косвенное общение. Прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающимися людьми. Косвенное общение осуществляется через посредников, например при проведении переговоров между враждующими сторонами.

Выделяют также целевое и инструментальное общение. Целевое общение связано с удовлетворением потребности в общении, а инструментальное общение не является самоцелью, оно вызвано производственной необходимостью в организации индивидуальной или совместной деятельности. В этом случае мотив общения формируется на базе других потребностей: *стремления к, потребности во власти* (для этого нужны подчиненные), *потребности в аффилиации* (стремление постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные отношения с ними).

В зависимости от используемых средств говорят о вербальном и невербальном общении.

По содержанию и целям выделяют *деловое* и *неделовое* общение. Деловое общение включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности. Оно не затрагивает внутренний мир участников общения, и содержанием такого общения являются производственные вопросы.

Неделовое (личностное) общение, наоборот, связано с решением внутренних психологических проблем: разрешением внутреннего конфликта, обсуждением происходящего вокруг, выражением своего отношения к этому, поиском смысла жизни и т. д.

В зависимости от цели выделяют также ритуальное, манипулятивное и гуманистическое общение.

Ритуальное общение имеет целью поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. Его характерными особенностями являются ненаправленность, неинформативность, бессодержательность, невовлеченность или малая

вовлеченность партнеров в общение. При таком общении партнер становится необходимым атрибутом выполнения ритуала. С помощью ритуального общения «осуществляются многие контакты, разговоры, которые со стороны, да иногда и изнутри, кажутся бессмысленными, бессодержательными, так как они на первый взгляд совершенно неинформативны, нецеленаправленны, не имеют и не могут иметь никакого результата.

Второй вид целевого общения — манипулятивное. Это вид общения, имеющий целью использовать партнера по общению в своих целях.

Третий вид — гуманистическое общение. Это личностное общение, позволяющее удовлетворить потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Отличием гуманистического общения от двух вышеназванных является то, что ожидаемым результатом общения является совместное изменение представлений обоих партнеров, а не поддержание социальных связей, как при ритуальном общении, и не изменение поведения партнера, как при манипулятивном общении.

В психологии выделяют следующий комплекс функций общения:

- информационно-коммуникативная – предполагает передачу и прием не только готовой информации, но и такой, что формируется, развивается, а также передача и прием значений;
- регулятивно-коммуникативная – когда общение регулирует поведение людей и их совместную деятельность, а также способы влияния друг на друга: убеждение, внушение, подражание и др.
- аффективно-коммуникативная – речь идет о том, что разнообразие человеческих эмоций возникает и проявляется именно во время общения.

Если общение рассматривается как деятельность, то выделяют следующие его функции: организации совместной деятельности; познания людьми друг друга; формирования и развития межличностных взаимоотношений. Использование этой классификации помогает понять, что особенности психологической природы общения непосредственно влияют на его ход и формирование его культуры. Все функции общения наблюдаются в жизни и оказываются, как правило, в единстве, дополняя друг друга.

В соответствии с содержанием общения различают четыре основные функции общения.

- 1 Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.
- 2 Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.
- 3 Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

4 Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.

Среди других функций общения можно назвать: экспрессивную (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), социального контроля (регламентации поведения и деятельности), социализации (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1. Тест «Ваш стиль и способности к общению»

Цель методики – расширить и углубить знания самой личности об уровне и характере своих коммуникативно-лидерских способностей, выявить наиболее сильные и слабые стороны. По доминированию тех или иных признаков можно выявить стиль общения в процессе ведения дискуссий и переговоров, свои способности к деятельности руководителя.

Инструкция: Ниже перечислены качества личности, которые вам присущи в большей или меньшей степени. Оцените их по трехбалльной шкале:

-3 балла – присущи в большей степени;

-2 балла – присущи;

-1 балл – присущи в меньшей степени.

1. 1 Способность настоять на своем

1.2 Независимость и оригинальность суждений

1.3 Способность выступить с докладом, сообщением

1.4 Способность вести дискуссию

1.5 Напористость и даже непримиримость

1.6 Доброжелательность, отзывчивость

1.7 Исполнительность

1.8 Способность подчинить своей воле других

1.9 Эмоциональность, непосредственность

1.10 Рациональный подход к делу

1.11 Способность проводить в жизнь свои идеи

1.12 Доступность в общении

1.13 Серьезность, обязательность

1.14 Чувство юмора

1.15 Способность обстоятельно инструктировать кого-либо

1.16 Способность убедить собеседника в чем-либо

1.17 Спокойное или даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе

1.18 Способность понять каждого, войти в его положение

2. Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее характерны для вас:

- 2.1 Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают
- 2.2 Вы, как правило, придумываете какие-то оригинальные развлечения
- 2.3 Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества
- 2.4 Вы беседуете с кем-то по душам
- 2.5 Иногда в вас появляется агрессивность
- 2.6 Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем
- 2.7 Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие
- 2.8 Вас, как правило, выбирают тамадой
- 2.9 Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится
- 2.11 Вам приходится кое-кого достаточно строго ставить на место
- 2.12 Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования
- 2.13 На развлечения вам часто жаль времени
- 2.14 Вы любите рассказывать смешные анекдоты и рассказы
- 2.15 Вы предпочитаете вести деловые переговоры
- 2.16 Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить
- 2.17 К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно
- 2.18 Почему-то именно вам пытаются излить душу
- 3. При разрешении конфликтных ситуаций вам удастся лучше и эффективнее применять одни приемы и несколько хуже – другие. Оцените по трехбалльной шкале приемы (действия), которые вам удастся применить лучше всего:
 - 3.1. При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства
 - 3.2. Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения конфликтной ситуации
 - 3.3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности
 - 3.4 Аргументированно доказываю свою точку зрения
 - 3.5 Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать
 - 3.6 Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и выводы
 - 3.7 Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив
 - 3.8 Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель
 - 3.9 Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выражать обиду
 - 3.10 В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение
 - 3.11 В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца

- 3.12 В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента
- 3.13 Конфликт – дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку
- 3.14 Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя юмор и шутку
- 3.15 В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват
- 3.16 В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента
- 3.17 Стараюсь не вникать в конфликт, если меня это не касается
- 3.18 Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

Подсчет результатов по каждому качеству осуществляется простым суммированием баллов, которые вы себе выставили в ответы на вопросы первой позиции (1.1+ 2.1+ 3.1), далее по второй (1.2+2.2+3.2) и т. д. При суммировании баллов по каждому качеству личности вы можете набрать минимально 3, максимально 9 баллов.

Результаты:

- 9 баллов – очень высокий уровень развития способностей
- 8 баллов – высокий уровень
- 7 баллов – значительно выше среднего
- 6 баллов – чуть выше среднего
- 5 баллов – средний уровень
- 4 балла – чуть ниже среднего
- 3 балла – ниже среднего
- 2 балла – низкий уровень
- 1 балл – очень низкий

ПОЛЯРНАЯ ШКАЛА КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

Способности	Полярная шкала оценок	Способности
1 Консервативный	9876543210123456789	2 Эвристический
3 Монологичный	9876543210123456789	4 Диалогичный
5 Агрессивный	9876543210123456789	6 Доброжелательный
7 Ведомый	9876543210123456789	8 Лидерский
9 Эмоциональный	9876543210123456789	10 Рациональный
11 Авторитарный	9876543210123456789	12 Демократический

13 Серьезный	9876543210123456789	14 Юмористический
15 Инструктирующий	9876543210123456789	16 Внушающий

Для более полного раскрытия диагностируемых качеств можно провести дискуссию на какую-нибудь проблемную тему. На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать вывод о стиле общения личности.

Задание 5: «Рефлексия»

Обратная связь.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема: Вербальная коммуникация.

Цели: показать значение вербальной коммуникации в установлении контакта с собеседниками.

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

Оснащение рабочего места: раздаточный материал

Форма отчетности и контроля: выполнение заданий

Теория

Речь — это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

Язык — это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения мыслей. В разных языках (английском, немецком, русском и т. д.) эти средства имеют различное семантическое содержание, поэтому люди, говорящие на разных языках, могут не понимать друг друга. Речь, произносимую вслух, называют внешней. Однако когда человек думает, он говорит про себя, выражая мысли словами и фразами в виде так называемой внутренней речи.

Среди различных функций речи особое значение имеет коммуникативная функция, имеющая три стороны: информационную, выразительную и волеизъявления (действенность).

Информационная сторона предполагает умение найти слово, точно отражающее ту или иную мысль, причем оно должно вызвать эту же самую мысль или представление и у слушателя.

Информационная сторона речи характеризуется:

- разборчивостью высказываний, что обеспечивается достаточной силой голоса, не очень быстрым темпом речи (вспомните Трындычиху из кинокомедии «Свадьба в Малиновке»), интонациями, логическими ударениями;

- понятностью (доходчивостью), т. е. учетом уровня знаний собеседника или слушателей по теме сообщения и представлением информации в форме, доступной пониманию слушателей;

- содержательностью высказываний, т. е. наличием новой информации по сравнению с имеющейся у собеседника или слушателей; пустословие снижает внимание собеседника или слушателей и приводит к разрушению личностного контакта в общении;

- определенностью высказываний, которая обеспечивается ясным предметнопонятийным содержанием с указанием достоверности сообщаемой информации; тематическая неопределенность речи запутывает слушателей или собеседника, препятствует пониманию содержания речи и ее направленности («не пойму, куда ты гнешь?»), создает впечатление у собеседника и слушателей, что их пытаются запутать, скрыть правду, т. е. что говорящий занимается софистикой;

- упорядоченностью высказываний, которая характеризуется их структурной организованностью, последовательностью; упорядоченность речи связана с логичностью мышления.

Выразительная (эмоциональная) сторона речи связана с передачей чувств и отношения говорящего к тому, о чем он говорит. В словах, сказанных с различной интонацией, отражаются самые разнообразные эмоции и чувства — от страха до радости, от ненависти до любви. По тембру, громкости голоса, по паузам и т. д. узнают, спокоен или взволнован человек, сердится он или радуется, утомлен или скучает. Через речь собеседнику передается свое отношение к поступкам и делам людей. По речи можно легко распознать искренность переживаний собеседника или прикрываемое игрой в равнодушие его равнодушие. Способствует выразительности речи ее образность.

Волеизъявление (действенность) определяется влиянием на мысли, эмоции, поведение другого и отражает стремление говорящего подчинить действия и поступки общающегося с ним человека своим желаниям и намерениям. Оно тесно связано с убеждением и внушением.

Чтобы речь была эффективным средством общения, она должна обладать многими качествами, которые делят на две группы. К первой относятся те, которые делают речь правильной с точки зрения лексики (словарного состава), фонетики (звуков, из которых состоят слова), произношения, построения фраз, отсутствия неточных и ненужных слов (слов-паразитов), провинциализмов (слов, употребляемых только в данной местности) и вульгаризмов (грубых, неприятных для собеседника слов и выражений).

Вокальные помехи

Большинство из нас время от времени допускает вокальные помехи (лишние звуки или слова, нарушающие беглость речи), которые становятся проблемой, когда другие воспринимают их как лишнее или эти помехи начинают привлекать к себе внимание и не позволяют слушателям сосредоточиться на смысле сказанного. Наиболее часто в нашей речи встречаются помехи типа: «э_э_э», «м_м_м», «ладно» и почти универсальные «понимаете» и «типа». Вокальные помехи могут первоначально использоваться как «замещающие выражения», заполняющие пробелы в речи, чтобы не установилось молчание. Таким образом мы указываем, что еще не закончили речь и что по-прежнему наша «очередь». Мы можем произносить «м_м_м», когда нужно сделать паузу, чтобы подыскать нужное слово или идею. Хотя вполне вероятно, что нас могут прервать (некоторые люди прерывают других, как только возникает пауза), все же если мы слишком часто используем такие звуки, это создает впечатление, что мы не уверены в себе или не знаем, что сказать. В такой же степени и еще более разрушительное действие будет оказывать чрезмерное употребление «понимаете» и «типа»... Чрезмерное употребление вокальных помех во время собеседования при приеме на работу или в аудитории может создать о вас неблагоприятное мнение.

Речь бывает монологической и диалогической. Монологическая речь — это чаще всего последовательное и связное изложение системы мыслей, знаний. Из всех многообразных форм чаще всего используются объяснение, описание, рассказ.

К монологической речи относятся также выступление, доклад, лекция. Монологической бывает речь и тогда, когда отдаются распоряжения, задаются риторические вопросы (т. е. вопросы, не требующие ответа, так как они сами по себе являются утверждением чего-либо, аксиоматичны, например: «Ну кто же из нас не знает Александра Сергеевича Пушкина?»). Риторическим вопросом говорящий как бы ставит слушателей рядом с собой, объявляет их своими единомышленниками.

Эффективность общения зависит от того, насколько партнеры глубоко вовлечены в общение. А это связано с тем, насколько сознательно подходит человек к решению тех или иных вопросов, просто ли он слушает и смотрит или не только слушает, но и обдумывает то, что слышит и видит. Для повышения эффективности общения важно иметь возможность или хотя бы шанс «включить» и направить мышление собеседника в «нужном» (в соответствии с целями) направлении.

Диалогическая речь — это обмен репликами между обеими общающимися сторонами. Она используется для обмена мнениями, согласования совместных действий.

Диалогическая речь предъявляет меньшие требования к правильности речи, в ней не так заметны обмолвки, неточное употребление слов, незаконченность фраз. Ведь диалог —

это поддержанная собеседником речь: можно закончить мысль другого, поставить уточняющие вопросы. Это помогает говорящему выразить свою мысль и быть понятым собеседником. Особенностью диалога является и то, что он осуществляется при эмоциональном контакте говорящих в условиях их взаимного восприятия. Направленный диалог называется беседой. С ее помощью выявляется уровень информированности собеседника, его установки, убеждения, душевное состояние, оказывается внушающее воздействие, убеждение. Поэтому беседа является одним из главных средств воспитания.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: «Комплименты»

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

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

Задание 2: «Просьба»

Ведущий напоминает, что очень много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит — «быть или не быть». А между тем существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

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

Все будет зависеть от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет

начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета, ваши шансы повышаются, причем сам факт обращения как бы подчеркивает его авторитет.

После работы в парах идет групповое обсуждение лучшего варианта просьбы.

Задание 3: *«Голоса людей»*

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

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

Задание 4: *«Скороговорки»*

Прочитайте скороговорку три раза: медленно, быстро, очень быстро.

Работа над дикцией, произношением.

Задание 5: *«Рефлексия»*

Обратная связь.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Невербальная коммуникация.

Цели: показать значение невербальной коммуникации в установлении контакта с собеседниками; научить понимать информационные послания собеседника на основе его жестов, мимики, пантомимики.

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

Оснащение рабочего места: раздаточный материал

Форма отчетности и контроля: выполнение заданий

Теория

Известно, что люди могут обмениваться информацией на разных уровнях понимания и что общение не исчерпывается устными или письменными сообщениями. В этом процессе важную роль играют эмоции, манеры партнеров, жесты, мимика.

Психологами установлено, что в процессе общения, непосредственно слова несут в среднем от 7 до 40 % информации (из разных источников). Через слова мы получаем информацию, узнаем об интеллектуальной и речевой культуре собеседника. Но информацию о том, какой человек, что он из себя представляет, мы узнаем в 55 % случаев, как считает французский психолог Франсуа Сюдже в книге «Правда о жестах», через мимику и жесты и в 38 % - через интонацию.

Не случайно Бернард Шоу в предисловии к своим сборникам писал, что есть пятьдесят способов сказать слова «да» и пятьсот способов сказать слово «нет», а вот написать эти слова можно только одним способом. Л.Н.Толстой в своем романе «Война и мир» использовал словесные выражения для 97 оттенков человеческой улыбки, для 85 оттенков выражения глаз и других эмоциональных экспрессий, отражающих человеческое отношение к внешнему миру и демонстрирующих его чувства.

Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем вербальному каналу.

Успех любого делового контакта в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не только от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Именно по этому особое внимание следует уделять манере, позам, мимике собеседника, его жестикуляциям.

Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника. Читая жесты, мы осуществляем обратную связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе общения.

Виды невербальных средств общения:

Н.И. Шевандрин выделяет следующие виды невербальных средств общения:

Визуальные:

- ✓ Кинесика: движение рук, головы, ног, туловища, походка;
- ✓ Выражение лица, выражение глаз (позволяет считывать самые разнообразные сигналы: от проявления интереса к кому-либо или чему-то до демонстрации абсолютного пренебрежения. Выражения глаз находится в тесной связи с речевой коммуникацией);
- ✓ Позы, осанка, положение головы (поза обычно указывает на те или иные межличностные отношения, на социальное положение партнера, она может меняться в зависимости от настроения и эмоционального состояния человека. Однако при

интерпретации необходимо учитывать культурный потенциал человека и общепринятые этикетные условности, которые следует соблюдать в тех или иных конкретных ситуациях);

- ✓ Направление взгляда, визуальные контакты;
- ✓ Кожные реакции: покраснение, побледнение, вспотение;
- ✓ Проксемика (пространственная и временная организация общения): расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство;
- ✓ Вспомогательные средства общения: подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы);
- ✓ Средства преобладания природного телосложения: одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, мелкие предметы в руках.

Акустические:

- Паралингвистические (качество голоса, его диапазон, тональность): громкость, тембр, ритм, высота звука (смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или застенчивости);
- Экстралингвистические: речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье.

Тактильные:

- Такесика: прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи.

Ольфакторные:

- Приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- Естественный и искусственный запахи человека.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1:

Укажите, что означают нижеследующие жесты партнера по общению.

- 1 Раскрытые руки ладонями вверх.
- 2 Руки спрятаны (за спину или в карманы).
- 3 Пиджак расстегнут или снимается в вашем присутствии.
- 4 Руки скрещены на груди.
- 5 Кисти рук расслаблены.
- 6 Руки сжаты в кулаки (или пальцы вцепились во что-то так, что побелели суставы).

- 7 Собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена, опирается на руку.
- 8 Опирается щекой на руку.
- 9 Опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта.
- 10 Голова слегка наклонена набок.
- 11 Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз).
- 12 Ладонь обхватывает подбородок, прикасаясь к нижней губе.
- 13 Медленно и осторожно снимает очки, тщательно протирает стекла.
- 14 Прихватывает губами или прикусывает дужку очков или другие предметы, находящиеся в руках.
- 15 Расхаживает.
- 16 Пощипывает переносицу.
- 17 Прикрывает рукой рот во время своих высказываний.
- 18 Старается на вас не смотреть.
- 19 Взгляд в сторону.
- 20 Ноги или все тело обращены к выходу.
- 21 Потрагивание или легкое потирание носа, обычно указательным пальцем. Часто сопровождается ерзанием, поворотом туловища.
- 22 Потирание за ухом или перед ухом, потирание глаза.
- 23 При рукопожатии рука стремится быть сверху.
- 24 При рукопожатии рука стремится быть снизу.
- 25 Поднятые брови, слегка наклоненная голова и сомнение во взгляде начальника.
- 26 Начальник начинает избегать встречи взглядом с подчиненным.
- 27 Хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе.
- 28 Рука засунута в карман пиджака, большой палец снаружи.
- 29 Говорящий жестикулирует сжатым кулаком.
- 30 Пиджак застегнут на все пуговицы.
- 31 Пощипывает мякоть руки между большим и указательным пальцем.
- 32 Руки ухватились одна за другую, образовав как бы один большой кулак, при этом большие пальцы могут ритмично потирать друг друга.
- 33 Взгляд опускается, лицо отворачивается.
- 34 Рот расслаблен, подбородок слегка выпячен вперед.
- 35 Взгляд собеседника встречается на несколько секунд с вашим, на лице - легкая улыбка.
- 36 Отводит глаза, услышав вопрос.
- 37 Во время ходьбы голова опущена, руки сцеплены за спиной.
- 38 Сидит "верхом" на стуле.
- 39 Скрестил ноги (нога на ногу).
- 40 Скрестил руки на груди, скрещены ноги.
- 41 Женщина, скрестив ноги, покачивает верхней.
- 42 Взгляд поверх очков.
- 43 Быстро срывает очки и бросает их на стол.
- 44 Захватывает нос в щепоть, часто при этом глаза закрыты.
- 45 Сидит отклонившись назад.
- 46 Наклон головы вперед, взгляд исподлобья.
- 47 Тело повернуто в сторону, взгляд сбоку.
- 48 Руки на бедрах (стоя).
- 49 Руки опираются, на колени (сидя).
- 50 Стоя, опирается на стол руками, широко расставив их.
- 51 Переплетены пальцы рук, большие пальцы потирают друг друга.

- 52 Женщина медленно поднимает руки к шее, если надето ожерелье, то притрагивается к нему.
- 53 Грызет ногти, ручку или карандаш.
- 54 Короткое дыхание, часто сопровождаемое неясными звуками.
- 55 Кисти рук сжимают друг друга.
- 56 Потирание шеи ладонью.
- 57 Женщина поправляет прическу (без нужды).
- 58 Мужчина начинает пинать (стол, например).
- 59 Держится прямо.
- 60 Раскрытые кисти рук упираются друг в друга пальцами (на подобие "домика"),
- 61 Руки соединены за спиной, подбородок поднят вверх.
- 62 Одна ладонь мягко вложена в другую
- 63 Покашливает (но не болен).
- 64 Закуривает сигарету.
- 65 Гасит или оставляет догорать сигарету, не докурив.
- 66 Локти на столе, кисти рук перед ртом.
- 67 Позвякивание монетами в кармане.
- 68 Подергивает мочку уха.
- 69 Теряет ухо.
- 70 Руки заведены за спину и одна сильно сжимает другую.
- 71 Скрещенные лодыжки, руки вцепились в подлокотники кресла.
- 72 Крепко держит себя за запястье или сдерживает всю руку, держа ее за спиной.
- 73 Постукивание по столу или по полу ногой.
- 74 Щелканье колпачком ручки.
- 75 Голова лежит на ладони, глаза полуприкрыты.
- 76 Машинально рисует на бумаге.
- 77 Отсутствие какого-либо движения глаз.
- 78 Потирание ладоней.

Примечание. Некоторые позы и действия могут вызываться температурными условиями: пиджак расстегнут или может быть снят из-за того, что жарко; застегнут на все пуговицы - по причине холода. По этой же причине могут обхватить себя руками ("руки скрещены на груди").

Здесь, естественно, имеется в виду смысл жестов, не продиктованный экстремальными температурными условиями.

Задание 2: «Рефлексия»

Обратная связь.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Взаимодействие.

Цели: формирование умения эффективного общения, развитие коммуникативных способностей, осмысление жизненной стратегии достижения успеха.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Оснащение рабочего места: настольная игра «Реальная жизнь».

Форма отчетности и контроля: участие в игре

Теория

Развитию личности способствует ее взаимодействие с людьми, имеющими много ролей. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Освоение новой роли может иметь огромное значение для изменения человека. Процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей. Роли, как правило, осваиваются в процессе действия.

Взаимодействие – это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников – интерактантов. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

Любое социальное взаимодействие обладает четырьмя признаками:

- оно предметно, т.е. всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;
- оно внешне выражено, а потому доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает обмен символами, знаками, которые расшифровываются противоположной стороной;
- оно ситуативно, т.е. обычно привязано к какой-то конкретной ситуации, к условиям протекания (например, встреча друзей или сдача экзамена);
- оно выражает субъективные намерения участников.

Взаимодействие – это всегда коммуникация. Это гораздо более широкое понятие, чем обычное общение поскольку предполагает не только прямой обмен информацией, но и косвенный обмен смыслами.

Действительно, два человека могут не говорить ни слова и не стремиться ничего сообщать друг другу иными средствами, однако уже тот факт, что один может наблюдать за действиями другого, и другой знает об этом, делает любую их активность социальным взаимодействием. Если люди совершают на глазах друг у друга какие-то действия, которые могут быть (и непременно будут) как-то интерпретированы противоположной стороной, то они уже обмениваются смыслами. Человек, который находится в одиночестве, будет вести себя немного иначе, чем человек, который находится в обществе других людей.

Следовательно, социальное взаимодействие характеризуется такой чертой, как обратная связь. Обратная связь предполагает наличие реакции. Однако эта реакция может и не последовать, но она всегда ожидается, допускается как вероятная, возможная.

Взаимодействие может рассматриваться как на микроуровне, так и на макроуровне.

Взаимодействие на микроуровне – это взаимодействие в повседневной жизни, например, в рамках семьи, небольшого рабочего коллектива, студенческой группы, группы друзей и т.д.

Взаимодействие на макроуровне разворачивается в рамках социальных структур, институтов и даже общества в целом.

В зависимости от того, каким образом осуществляется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных вида социального взаимодействия:

- физическое;
- вербальное, или словесное;
- невербальное (мимика, жесты);
- мысленное, которое выражается только во внутренней речи.

Три первых относятся к внешним действиям, четвертое – к внутренним действиям. Всем им присущи следующие свойства: осмысленность, мотивированность, ориентированность на другого человека.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: «Голоса людей»

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

Наблюдение за своей манерой говорения. Довольны ли вы своим голосом? Умеете ли вы говорить с разными людьми? Знакомы ли вы с мнением о вашем голосе близких, друзей? Запишите на магнитофон свой голос, например, во время чтения любимого литературного

произведения, стихотворения или телефонный разговор с другом. Какое впечатление о своем голосе вы получили от прослушивания записи на магнитофон?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Формы делового общения.

Цели: сформулировать основные требования к реализации делового общения; развитие мотивационной сферы обучающихся.

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

Оснащение рабочего места: раздаточный материал

Форма отчетности и контроля: выполнение заданий

Теория

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

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

Диалогические виды:

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

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

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Основными этапами деловой беседы являются: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.

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

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

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

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас. Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы. Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ". Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим... "; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; "А у меня на этот счет другое мнение... ". Существует множество способов начать беседу, рассмотрим некоторые из них:

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

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

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

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

- Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.
- Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.
- В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.
- Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.
- Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.
- Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.
- При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.
- Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.
- Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: *«Ответьте на вопросы»:*

1 Назовите рекомендации по проведению телефонных переговоров.

Действия	Часто	Редко
1 Имеете ли вы под рукой все необходимые документы?		
2 Всегда ли вы спокойны перед переговорами и в ходе их ведения?		
3 Согласуете ли вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
4 Будете ли вы согласовывать предлагаемое мероприятие с партнером?		
5 Часто ли вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6 Пользуетесь ли вы короткими предложениями для изложения своей позиции?		
7 Позволите ли вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8 Покажете ли вы выгоды, которые партнер может получить?		
9 Предлагаете ли вы конкретные действия?		
10 Умеете ли вы внимательно слушать?		
11 Ставите ли вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12 Записываете ли вы наиболее важные пункты переговоров?		
13 Умеете ли вы хранить молчание в ходе переговоров?		
14 Можете ли вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15 Поддерживаете ли вы визуальный контакт с партнером в ходе переговоров?		
16 Конструктивно ли вы подходите к мнению, отличному от вашего?		
17 Умеете ли вы постепенно продвигаться к цели?		

2 Как готовиться к проведению собрания (совещания)?

3 Назовите типичные недостатки проведения совещаний.

Задание 2: «Как вы проводите переговоры?»

Проверьте себя. Какие вы будете осуществлять действия при подготовке и ведении переговоров?

Если больше половины ваших ответов попадут в графу «часто», вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствуют о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе.

Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у вас здравого смысла.

Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.

Задание 3: Тест «Как вы проводите переговоры?»

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 — «нет», «так не бывает»; 2 — «нет, как правило, так не бывает»; 3 — неопределенная оценка; 4 — «да, как правило, так бывает»; 5 — «да, так всегда».

- 1 Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.
- 2 У меня всегда много идей и планов.
- 3 Прислушиваюсь к замечаниям других.
- 4 В основном мне удастся привести логически правильные аргументы при обсуждении.
- 5 Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
- 6 Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.
- 7 Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
- 8 Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
- 9 Свои ошибки, как правило, признаю.
- 10 Предлагаю альтернативы к предложениям других.
- 11 Защищаю тех, у кого есть трудности.
- 12 Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
- 13 Мой энтузиазм заразителен.
- 14 Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включать в проект решения.
- 15 Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
- 16 С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
- 17 Ясно выражаю свои взгляды.
- 18 Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
- 19 Энергично защищаю свои взгляды.
- 20 Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
- 21 Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
- 22 Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
- 23 Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
- 24 Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.

- 25 Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
- 26 Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
- 27 Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
- 28 Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
- 29 Понимаю чувства других людей.
- 30 Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
- 31 Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
- 32 Излагаю свои мысли системно.
- 33 Помогаю другим получить слово.
- 34 Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
- 35 Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
- 36 Как правило, никого не перебиваю.
- 37 Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
- 38 Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
- 39 Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
- 40 Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов).

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным, в зависимости от обстоятельств.

Задание 4: «Рефлексия»

Обратная связь.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Цели: изучение сущности конфликта, механизмов его возникновения; определение степени конфликтности личности.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал

Форма отчетности и контроля: выполнение теста

Теория

Конфликт – это процесс, который возникает в том случае, когда одна сторона начинает ощущать негативное воздействие на нее другой стороны и длится до тех пор, пока оно не будет прекращено.

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких людей.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Конфликт = Конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия) +
Инцидент (повод)

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях. Основными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.

Конфликт в своем становлении и развитии проходит пять основных стадий.

Первая стадия характеризуется появлением условий, создающих возможности для возникновения конфликта в будущем. Совсем не обязательно, что впоследствии они приведут к конфликту, однако без наличия хотя бы одного из этих условий он не сможет перейти из состояния потенциального в состояние реального конфликта.

Вторая стадия характеризуется таким развитием событий, при котором конфликт становится очевидным для его участников. Свидетельством того может являться изменение взаимоотношений между участниками конфликта, создание напряженной обстановки, ощущение психологического дискомфорта.

На третьей стадии становятся очевидными намерения участников конфликта разрешить создавшуюся конфликтную ситуацию. При этом в зависимости от того, как они собираются повести себя в этой ситуации, могут быть выделены различные основные стратегии разрешения конфликта. Один и тот же участник конфликта в зависимости от складывающейся ситуации может использовать разные стратегии разрешения конфликта. Вместе с тем установлено, что в большинстве случаев люди следуют преимущественно одной, выбранной заранее, стратегии.

Четвертая стадия конфликта наступает, когда намерения его участников воплощаются в конкретные формы поведения. Намерения и формы их осуществления, как правило, совпадают. Однако на практике может случиться и так, что формы поведения в процессе конфликта не будут совпадать с намерениями его участников относительно приемлемых путей его разрешения. При этом поведение участников конфликта может принимать как контролируемые, так и неконтролируемые формы (войны, вооруженные столкновения различных группировок и т.д.).

Пятая стадия конфликта характеризуется тем, какие последствия (позитивные и негативные) наступают после разрешения конфликта.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: Тест « Конфликтная ли вы личность »?

Инструкция: ответьте на вопросы, выбирая лишь один ответ: «а», «б», «в». Если вы выбираете «а» - запишите себе 4 очка, «б» – 2 очка, если «в» – 0.

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

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

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

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

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

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

4 Любите ли вы спорить с коллегами, с друзьями?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

а) да, но если я и выскажу ему свои претензии, то это вряд ли что-то изменит;
б) вы находите способ пожаловаться на него, – пусть его накажут или даже уволят с работы;

в) вымещаете недовольство на младшем персонале: официантках, уборщицах и т. п.

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

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) какой же у меня авторитет, если признаю, что был не прав?

Результаты

От 30 до 44 очков Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть в приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

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

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

Задание 2: «Рефлексии»

Обратная связь.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема: Правила поведения в конфликтах.

Цели: формирование умения оптимального решения конфликтных ситуаций.

Приобретаемые умения и навыки: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Оснащение рабочего места: раздаточный материал

Форма отчетности и контроля: решение ситуаций

Теория

Индусские философы ввели следующее правило спора. Каждый из собеседников должен сначала изложить мысль своего противника в споре, и только получив подтверждение, что правильно все понял, может опровергать ее. Его собеседник должен повторить суть этих возражений и, получив подтверждение, что они поняты правильно, может приводить контрвозражение.

В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких правил, к которым относятся:

- ограничение предмета спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;
- учет уровня знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а при упрямстве малокомпетентного спорщика они могут перерасти в конфликт;
- учет степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастет в конфликт;
- осуществление контроля за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

Содержание работы и последовательность выполнения операций

Задание 1: Изучите методы снятия напряжения, предложенные Дж. Г. Скоттом:

Избавление от гнева с помощью «заземления». В своем воображении вы представляете, что вместе с гневом из вас уходит пучок отрицательной энергии. Вы представляете, как эта отрицательно заряженная энергия опускается вниз внутри вас и беспрепятственно уходит в землю.

Защита от гнева с помощью «проецирования» и уничтожения его. Вы должны расслабиться и изобразить, что излучаете гнев и проецируете его на воображаемый экран. Далее вообразите лучевую пушку и стреляйте из нее в экран. Это помогает избавиться от желания насильственных действий.

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

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

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

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

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

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

Известны ли вам другие способы снятия напряженности?

Задание 2: Изучите 9 правил Дейла Карнеги «Как исправить человека, не оскорбляя его и не нанося ему обиды»:

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

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

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

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

Правило пятое - дайте человеку возможность спасти свое лицо.

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

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

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

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

Задание 3: *Решите ситуации, используя вышеуказанные правила.*

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

Что предпринял директор?

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

В чем будет состоять цель вашей критики?

Какую тактику критики вы изберете?

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

Как бы вы поступили на самом деле?

Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

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

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

Задание 4: «Рефлексия»

Обратная связь.

Информационное обеспечение методических рекомендаций

1. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 106 с. — ISBN 2227-8397. <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>

2. Капустина, В. А. Психология общения: учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. <http://www.iprbookshop.ru/91405.html>

Интернет-ресурсы

1. Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.

2. Информационный портал Режим доступа: <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.

3. Информационный портал Режим доступа: <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.

4. Информационный портал Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

Электронно-библиотечная система

1. «ЭБС IPRbooks», ООО «Ай Пи Эр Медиа»

2. ЭБС «Электронная библиотека технического вуза», ООО «Политехресурс»

3. ЭБС «Лань», ООО «Издательство Лань»

4. «ЭБС elibrary», ООО «РУНЭБ»

5. ЭБС «ЮРАЙТ»

6. ЭБС «Book.ru»