Министерство образования и науки Челябинской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Южно-Уральский государственный технический колледж»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по выполнению практических работ

по учебной дисциплине

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для специальности

**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей,**

**систем и агрегатов автомобилей**

Челябинск, 2022

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Методические рекомендации составлены в соответствии с утвержденной рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» для специальности  23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей | ОДОБРЕНО  Предметно (цикловой) комиссией 23.02.07 (ДА)  протокол № \_\_\_\_\_  от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.  Председатель ПЦК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.О. Дружин | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УМР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Ю. Крашакова  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Автор: | Суворова Т.В., | преподаватель ГБПОУ «ЮУрГТК» |

**Акт согласования**

на методические рекомендации

по выполнению практических работ

**по учебной дисциплине «Психология общения»,**

**разработанные преподавателем ГБПОУ «ЮУрГТК» Суворовой Т.В.**

Методические рекомендации по выполнению практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» являются частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

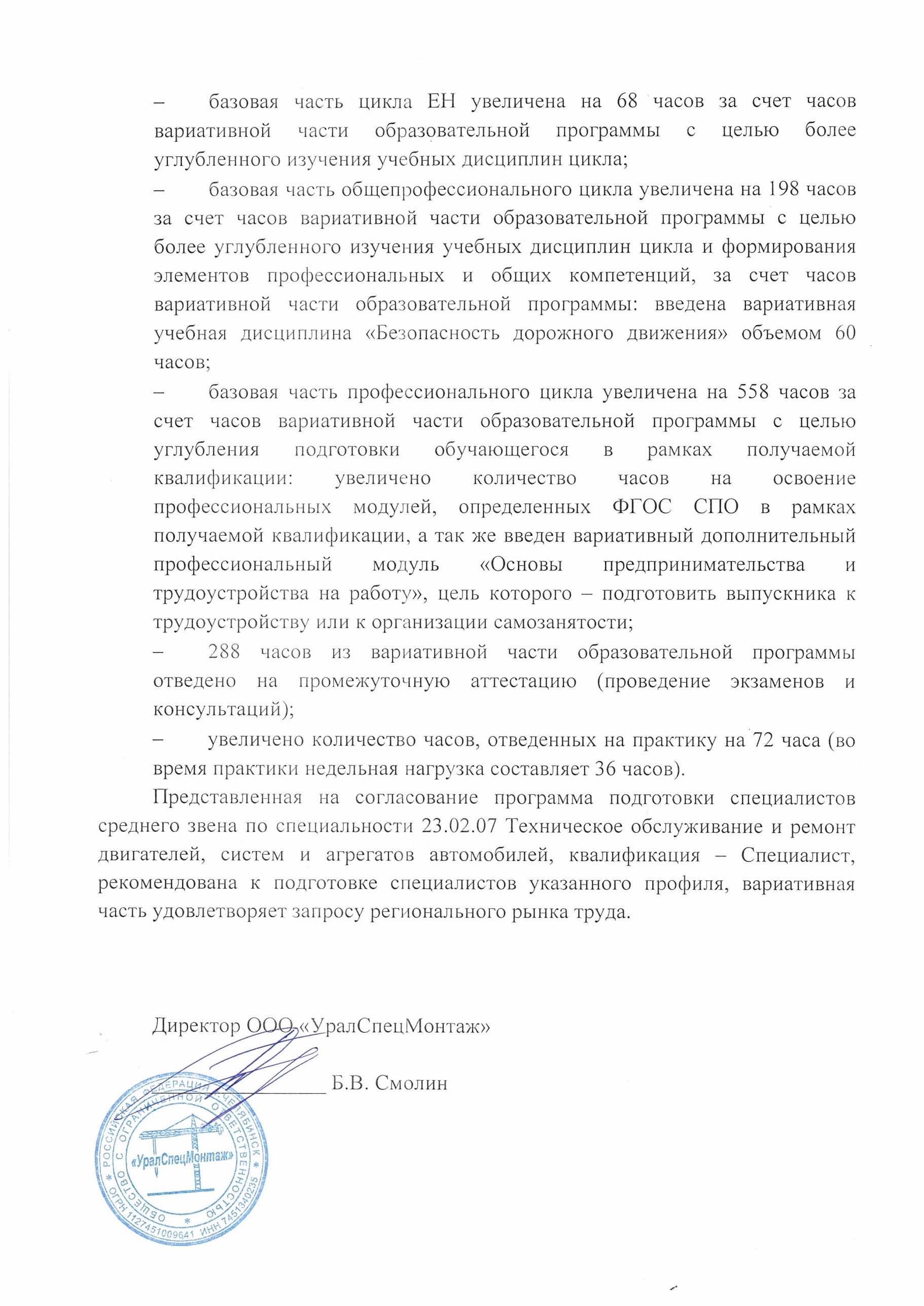
Целью создания методических рекомендаций по учебной дисциплине является установление соответствия уровня подготовки обучающегося на данном этапе обучения требованиям программы по учебной дисциплине.

Практические занятия являются важным элементом междисциплинарного курса. В процессе выполнения практических работ, студенты систематизируют и закрепляют теоретические знания, развивают интеллектуальные и формируют профессиональные умения, необходимые для будущей трудовой деятельности, формируют элементы профессиональных и общих компетенций.

Представленные на согласование методические рекомендации имеют четкую структуру и удобны в работе. В пояснительной записке перечислены профессиональные и общие компетенции, и их элементы компетенций (умения), которые должны сформировать студенты в процессе выполнения практических работ, приведены критерии оценивания и требования к отчетным материалам. В тематическом плане представлены названия практических работ, порядок их выполнения и время. Каждая работа содержит целевую установку, необходимый теоретический материал, задания и примеры или алгоритм их выполнения.

Методические рекомендации составлены на высоком уровне и удовлетворяют всем требованиям, предъявляемым к изданиям соответствующего вида.

Данное издание рекомендовано к использованию в учебном процессе при обучении студентов по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

**

### **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Пояснительная записка ………………………………………………………................. | 4 |
| Практическая работа № 1Техники и приемы общения ................................................ | 7 |
| Практическая работа № 2Открытость и закрытость общения.  Этапы общения................................................................................................................... | 9 |
| Практическая работа №3 Формы управления. Манипулирование сознанием .......... | 12 |
| Практическая работа № 4 Механизмы восприятия. Теория казуальной атрибуции .. | 17 |
| Практическая работа №5Техники ведения беседы ....................…….......................... | 24 |
| Практическая работа № 6Психологические приемы общения.................................... | 28 |
| Практическая работа № 7Приемы саморегуляции поведенияв межличностном общении ..........……………................................................................................................ | 34 |
| Практическая работа №8Толерантность, как принцип культурного общения. Вежливость и формы ее проявления ............................................................................... | 37 |
| Практическая работа №9Стратегии поведения в конфликтной ситуации ................. | 44 |
| Информационное обеспечение ...……………………………………………................. | 47 |
|  |  |
|  |  |

### **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Методические рекомендации по выполнению практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» предназначены для обучающихся по специальности23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей с целью организации работы на практических занятиях.

Практические занятия являются важным элементом учебной дисциплины. В процессе выполнения практических работ обучающиеся формируют практические умения о техниках и приемах эффективного общения в профессиональной деятельности, организации работы коллектива и команды, взаимодействии с коллегами, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

Программой учебной дисциплины «Психология общения» предусмотрено выполнение 9практических работ общим объемом 18 часов образовательной нагрузки, направленных на формирование

**элементов общих компетенций:**

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 общественных ценностей

**умений**:

* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* организовывать работу коллектива и команды;
* взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

**обобщение, систематизацию, углубление и закрепление знаний:**

* психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
* основы проектной деятельности
* роли и ролевые ожидания в общении
* техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
* механизмы взаимопонимания в общении
* этические принципы общения
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Описание каждой практической работы содержит номер, название и цель работы, при необходимости – изложение теоретического материала, задания практической работы и пояснения по их выполнению.

Для получения дополнительной, более подробной информации по основным вопросам учебной дисциплины в конце методических рекомендаций приведен перечень информационных источников.

Отчеты студентов по практическим работам выполняются в тетради и должны содержать номер, название и цель работы, выполненные задания и выводы по проделанной работе.

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ И ОФОРМЛЕНИЯ ОТЧЕТОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| «5» | «5» - ответ полный, представлены правильные определения терминов и понятий, понимание материала глубокое, приведены примеры, материал изложен последовательно; |
| «4» | «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; |
| «3» | «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; |
| «2» | «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, допущены ошибки в формулировке определений и терминов, искажающие смысл, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют. |

### **ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

| № работы | Наименование работы | Кол-во часов |
| --- | --- | --- |
|  | Практическая работа № 1 Техники и приемы общения | 2 |
|  | Практическая работа № 2 Открытость и закрытость общения  Этапы общения | 2 |
|  | Практическая работа №3 Формы управления. Манипулирование сознанием | 2 |
|  | Практическая работа № 4 Механизмы восприятия. Теория казуальной атрибуции | 2 |
|  | Практическая работа № 5 Техники ведения беседы | 2 |
|  | Практическая работа № 6 Практические приемы общения | 2 |
|  | Практическая работа № 7 Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении | 2 |
|  | Практическая работа № 8 Толерантность, как принцип культурного общения. Вежливость и формы ее проявления | 2 |
|  | Практическая работа №9 Стратегии поведения в конфликтной ситуации | 2 |
|  | Итого: | 18 |

# Практическая работа № 1

**Тема:** Техники и приемы общения

**Цель работы:** научиться определять уровень общительности, проанализировать способы передачи и получения информации.

**Умения:**

**-** устанавливать взаимосвязи общения и деятельности

-выстраивать структуру общения

**Знания (актуализация):**

- понятие и сущность общения

- аспекты процесса общения

**Задание 1**

1. Определите уровень своей общительности при помощи теста В.Ф. Ряховского. Варианты ответа:

«Да» - 2 балла

«Нет» - 1 балл

«Иногда» - 0 баллов

1. Выбивает ли Вас из колее ожидание какой-либо встречи?
2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением или информацией на каком-либо мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в другой город на студенческую конференцию. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы этого избежать?
5. Любители Вы делиться своими переживаниями с окружающими людьми?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратился к вам с просьбой или вопросом?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей», и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постеснялись ли Вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть Вам деньги, которые взял несколько месяцев назад?
9. В столовой Вам подали недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы?
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 не была (магазин, кинотеатр, библиотека)?
12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и чужих мнений на этот счет вы не приемлите? Так ли это?
14. Услышав где-либо высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступить в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?
17. Сложите полученные за ответы баллы, найдите и запишите в тетрадь соответствующую им характеристику:

30-32 баллов – Вы явно необщительны. Близким Вам людям нелегко, Вам трудно работать в команде. Старайтесь быть общительнее, ищите новых встреч и знакомых, контролируйте себя.

25-29 баллов – Вы замкнуты, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Необходимость новых контактов выводит Вас из равновесия. Однако, бывает, что при сильной увлеченности Вы раскрываетесь и становитесь общительным. Стоит только захотеть!

19-24 баллов – Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой. В ваших высказываниях много сарказма. Однако эти недостатки исправимы.

14-18 баллов – Вы общительны. Уверенно вступаете в контакт с другими людьми. Тактичный собеседник.

9-13 баллов – Вы весьма общительны, любопытны, любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми, любите бывать в центре внимания. Вам недостает усидчивости, терпения и решительности, когда сталкиваетесь с серьезными проблемами.

4-8 – Вы, должно быть, «рубаха-парень». Всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызывать у Вас хандру. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к Вам некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами.

3 балла и менее – Ваша общительность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, не имеющие к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых не компетентны. Бываете вспыльчивы и обидчивы. Окружающим людям трудно с Вами. Вам надо поработать над собой и своим характером. Прежде всего, Вам необходимо воспитывать в себе терпеливость и сдержанность, а также, уважительное отношение к людям.

**Задание 2**

Проанализируйте способы передачи и получения информации от различных источников (родные, друзья, одногруппники, педагоги). Какие Вы предъявляете требования к себе и окружающим при передаче информации?

Ответ оформить письменно в тетрадь.

**Задание 3**

Проведите наблюдение за собой и окружающими Вас людьми. Определите 3-5 часто используемых жестов. Определите значения жестов, запишите, а потом сравните их с характеристиками от окружающих.

Ответ оформить письменно в тетрадь по следующему образцу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жесты (описание, рисунок)** | **Моя интерпретация** | **Интерпретация окружающих** |
|  |  |  |

**Задание 4**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №1 я определил(а) уровень своей общительности при помощи теста В.Ф. Ряховского, научился(ась) анализировать способы передачи и получения информации от различных источников и определять значение жестов.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа № 2**

**Тема:** Открытость и закрытость общения. Этапы общения

**Цель работы:** научиться распознавать«закрытость и открытость процесса общения», научиться выделять этапы общения.

**Умения:**

- описывать механизм процесса взаимодействия

- выделять этапы общения

**Знания (актуализация):**

- понятия «интеракция»

- виды социального взаимодействия

- виды трансакции

- эффекты общения и формы управления в процессе общения

**Задание 1**

Изучите теоретический материал, дайте определения понятиям «закрытость общения», «открытость общения», запишите их в тетрадь. Перечислите смешанные типы общения.

Теоретический материал:

*Поскольку любое общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется открытостью или закрытостью предметной позиции.*

*Открытость общения — это открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других, и наоборот, закрытость общения означает неспособность или нежелание раскрывать свои позиции. Помимо открытого и закрытого общения, в чистом виде существуют еще и смешанные типы:*

*• одна из сторон пытается выяснить позицию другой стороны, не раскрывая своей. В крайнем варианте это выглядит так: «Вопросы задаю я!»;*

*• общение, при котором один из собеседников открывает партнеру все свои «обязательства», рассчитывая на помощь, не интересуясь намерениями другого.*

*Оба эти вида взаимодействия асимметричны, поскольку общение осуществляется с неравноправных позиций партнеров.*

*При выборе позиции в общении следует учитывать все обстоятельства: степень доверия к партнеру, возможные последствия открытости общения. И вместе с тем, как показывают социально-психологические исследования, максимальная эффективность делового общения достигается при его открытом характере.*

**Задание 2**

1. Отработайте практику по саморегуляции:

Представьте ситуацию, когда Вы чувствуете «внутренние зажимы», скованность, Ваше внутреннее состояние неспокойно. Попробуйте походить, подвигаться. Замрите на несколько секунд, досчитав до 10. Осознайте свои чувства и запишите их.

Смените первое состояние на противоположное. Полностью осознайте всем своим телом состояние комфорта, возбужденной радости. Замрите на несколько секунд, досчитав до 10. Осознайте свои чувства и запишите их.

1. Ответ оформить письменно в тетрадь по следующему образцу:

|  |  |
| --- | --- |
| Мои чувства при «внутреннем зажиме», скованности, беспокойстве | Мои чувства при состоянии  комфорта и радости |
|  |  |

**Задание 3**

1. Проанализируйте особенности Вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего Вы общаетесь.
2. Прочитайте и выберите ответы, соответствующие Вашему стилю ведения беседы:

*Способы начала разговора:*

А. Начало разговора зависит от:

собеседника, если он первый с вами заговорил;

ситуации, если она требует от вас активности;

цели, если она предусматривает совместные действия.

Б. Начало разговора зависит от:

вашего желания общаться с этим человеком;

вашего настроения вне зависимости от ситуации;

вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

*Поддержание разговора:*

А. Для поддержания разговора вы:

искренне интересуетесь мнением собеседника;

задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;

внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

рассказываете забавные случаи из своей жизни или жизни других людей;

делитесь своими проблемами;

рассказываете о своих увлечениях, интересах.

*Завершение разговора:*

А. Завершая разговор, вы:

отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;

будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите;

ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника.

Б. Завершая разговор, вы:

являетесь инициатором его прекращения;

прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;

можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

1. Запишите в тетрадь результаты диагностики:

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантом А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако, замечали ли вы за собой напряжение, если беседа несколько затянута? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы - доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

**Задание 4**

1. Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10- балльной системе. Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации и другое.
2. Попросите ваших одногруппников оценить вас по выписанным качествам, используя туже систему баллов. Сравните ваши представления о себе с мнением других людей о вас.
3. Если ваше мнение о себе, как «приятном собеседнике» совпадает с мнением других людей, то с вами действительно приятно общаться. Если не совпадает, то следует подумать о своей самооценке.

**Задание 5**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №2 я определил(а) понятия «закрытость общения», «открытость общения», узнал (а) о смешанных типах общения. Отработал (а) практику по саморегуляции изучил свои чувства при скованности, беспокойстве, комфорте и радости. Проанализировал (а) особенности общения в начале разговора, при его поддержании и при окончании. Узнал (а)мнение окружающих о себе и сравнил его со своим мнением.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа №3**

**Тема:** Формы управления. Манипулирование сознанием

**Цель работы:** научиться определять формы управления сознанием.

**Умения:**

- описывать механизм процесса взаимодействия

- выделять этапы общения

**Знания (актуализация):**

- виды трансакции

- эффекты общения

- формы управления в процессе общения

**Задание 1**

1. Изучите способы защиты от манипулирования
2. Выпишите в тетрадь часто используемый вами метод защиты.
3. Приведите примеры ситуаций, где был использован данный метод.

***Способы защиты от манипулирования***

1. *Необходимо знать основные способы манипулирования и помнить, на что они направлены (на получение некой выгоды, на то, чтобы сбить вас с толку и отвлечь от собственных интересов);*
2. *Защита от манипулирования предполагает, постоянное, четкое и ясное сохранение в сознании ваших главных интересов;*
3. *Так как манипулирование это игра на эмоциях и чувствах человека, следовательно, защитой от манипуляций может выступать эмоциональный самоконтроль. Важно правильно принимать решения, трезвым сознанием, не сердцем, а разумом (я не говорю о людях с хорошо развитой интуицией). Научитесь наблюдать за своими чувствами и эмоциями со стороны, и в моменты принятия важных решений гасите излишнею эмоциональность. Таким образом, вы лишите манипулятора его главного инструмента воздействия, ваших эмоций.*
4. *Прежде чем соглашаться на предложение вам навязываемое, уделите больше времени его принятию. Ограниченность во времени является в руках манипулятора хорошим средством. Люди часто принимают неверные решения и идут на поводу, когда у них не достаточно времени на размышление. Не спешите. Наличие время на обдумывания позволит оценить ситуацию, отыскать пути выхода из критического положения. Возможно, оттягивание вызовет чувство сомнения, а это повод для уточняющих расспросов и поиска обходных путей.*
5. *Часто люди, которые регулярно подвергаются манипуляциям, попросту не умеют отказывать, они понимают, что из них вьют веревки, но ничего поделать не могут, не могут в нужный момент сказать «нет». В итоги их все чаще и чаще используют. Научившись говорить «НЕТ», людям которые вас используют, вы будете говорить «ДА» своим желаниям и своим интересам;*
6. *Активным способом защиты от манипуляций является их выявление. Ведь что такое манипуляция, это часто тайное, скрытое воздействие. В таком случае можно вскрыть намерения манипулятора. С недоверием в голосе уточните какой либо вопрос, или спросите о целях, которые он преследует.*
7. *Критическое замечание, негативная оценка манипулятивного сигнала, его осуждение, насмешка по отношению к действиям манипулятора, все это ослабляет манипулятивное вторжение или сводит его на нет. Используйте этот способ только в случае, когда не боитесь испортить теплые отношения, либо делайте это с умом.*
8. *Игнорирование, еще один способ, только в отличии от предыдущего более сдержанный (пассивный). Надо просто пропустить сказанное манипулятором мимо ушей. Можно при этом тактично намекнуть, что вы поняли, что он пытался сделать. Например, при помощи паузы в разговоре, или конструктивного предложения с вашей стороны, или фразы – «Может мы все-таки поговорим о чем-то другом, вы не против?».*
9. *Ответьте манипуляцией на манипуляцию. Когда вы понимаете суть происходящего, видите, куда направлены скрытые посылы собеседника, вы позволяете манипулятору продолжить то, что он делает, но уже под своим контролем и в своих же интересах. Например, можно согласиться на то, что хочет манипулятор (если вам это не навредит), но поставить свое «маленькое» условие. Главное что бы эффект соответствовал его интересам и он не понял что он раскрыт.*
10. *Одним из способов защиты от манипуляции, является непредсказуемость. Непредсказуемый человек неуязвим, о нем сложно составить мнение, к нему сложно подстроится. К непредсказуемости, чаще всего склонны люди обладающие уверенностью в себе, люди с высоким уровнем самооценки, их спонтанность естественна и адекватна ситуации, они изобретательны и находчивы, они самодостаточны и не теряются в сложных ситуациях.*
11. *Так же не теряются в сложных ситуациях, коммуникабельные люди. Имея за плечами богатый опыт общения, они с легкостью определяют моменты, когда ими хотят воспользоваться и красиво уходят от манипулирования собой. Развивайте навыки коммуникативного общения, это защитит вас от манипулирования.*

**Задание 2**

«Психологическое самбо»

1. Внимательно прочитайте выражения манипулятора и варианта ответа к ним.
2. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным.
3. Укажите, какая из 8 возможных интонаций является наибо­лее подходящей для данного ответа.

ЗА — задумчивая BE — веселая

НА — напористая ГР — грустная

ХО — холодная СП — спокойная

ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная

А) Манипулятор: «Ну почему вы такой агрессивный?» Адресат действительно ведет себя напористо.

*Конструктивный ответ:*

1. Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
2. Я не агрессивный, а активный.
3. А вы почему такой пугливый?
4. Моя агрессивность меня поддерживает.

Б) Манипулятор:«Вы всегда такой придирчивый?» Адресат действительно любит точность в мелочах.

*Конструктивный ответ:*

1. Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь...
2. Да. Я строг к цифрам.
3. Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе...
4. Это только вам так кажется.

В) Манипулятор: «Вы как-то очень уж долго думаете!» Адресат действительно долго думает.

*Конструктивный ответ:*

1. Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...
2. Вы тоже в прошлый раз долго думали.
3. А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...
4. Я думаю не долго, а основательно.

Г) Манипулятор: «Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент».

Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

*Конструктивный ответ:*

1. Вы давите на меня!
2. Нужный момент наступит, когда я приму решение.
3. А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
4. Да, вы правы, решение нельзя откладывать.

Д) Манипулятор: «Ну, зачем так официально! Расслабьтесь!» Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать опреде­ленную дистанцию с манипулятором.

*Конструктивный ответ:*

1. Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...
2. Почему официально? Просто торжественно
3. Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.
4. Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.

Е) Манипулятор: «Ну почему у вас такое несчастное лицо!» Адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать, несчастлив.

*Конструктивный ответ:*

1. Просто у меня такое лицо...
2. Почему несчастное? Совсем не несчастное.
3. Да и у вас лицо невеселое.
4. В великой мудрости много печали...

Ж) Манипулятор: «Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения?!» Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

*Конструктивный ответ:*

1. А ваше положение вообще критическое.
2. Возможно, вы тоже многого не понимаете.
3. Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно
4. Хорошо, что я в хоть в серьезном положении, а не в «интересном»...

З) Манипулятор: «Ты что, такая впечатлительная?» Адресат действительно очень чувствительный человек.

*Конструктивный ответ:*

1. А ты что, такая невпечатлительная?
2. Моя впечатлительность вряд ли тебя касается.
3. Не такая уж я и впечатлительная!
4. Да, у меня тонкая чувствительность.

И) Манипулятор: «А вы уже уходите? Так рано?» Адресат действительно уходит с работы раньше, чем обычно, однако манипулятор на­ходится с ним в равной позиции, и не может следить за его рабочим временем.

*Конструктивный ответ:*

1. Да, я ухожу.
2. Да. А что?
3. Да, ухожу. А вы имеете что-то против?
4. Да, мне в поликлинику нужно.

К) Манипулятор: «Вы что, обеднели? Не можете позволить себе даже простого компьютера?!» Адресат отнюдь не богат, а в последнее время дела идут еще хуже. *Конструктивный ответ:*

1. Не всем же быть такими богатыми, как вы.
2. Компьютера пока нет.
3. Я себе могу позволить много чего, только компьютер нам ни к чему.
4. Простой компьютер — это не по-нашему. Вот накопим денег, и купим Пентиум-3.

**Задание 3**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №3 я изучил (а) способы защиты от манипулирования, отработал (а) приемы защиты в общении с манипулятором в психологическом самбо.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа № 4**

**Тема:** Механизмы восприятия. Теория казуальной атрибуции

**Цель работы:** научиться применять механизмы восприятия и использовать теорию казуальной аттрибуции в повседневной жизни.

**Умения:**

- выделять и определять эффекты восприятия человека человеком

**Знания (актуализация):**

- понятие и механизмы социальной перцепции

- понятие социального стереотипа

- факторы превосходства

**Задание 1**

1. Изучите теоретический материал о механизмах межличностного восприятия
2. Выпишите в тетрадь определение механизмов.
3. Приведите примеры ситуаций проявления механизмов межличностного восприятия

*Механизмы межличностного восприятия*

*Процессы социального восприятия отличаются от восприятия внешних объектов. Это отличие состоит, прежде всего в том, что социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению в объекту восприятия, а социальные представления всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации. Выделяют механизмы социальной перцепции - способы, посредствам которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают друг друга.*

*К механизмам познания и понимания относятся следующие механизмы межличностного восприятия:*

*1).* ***Идентификация*** *представляет собой такой способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, т.е. происходит уподобление себя другому. При идентификации с другим человеком усваиваются его нормы, ценности, поведения, вкусы и привычки. Человек ведет себя так, как, по его мнению, строил бы в данной ситуации свое поведение этот человек. Идентификация имеет особое личностное значение на определенном возрастном этапе. Приблизительно в старшем подростковом и юношеском возрасте, идентификация во многом определяет характер отношений между юношами и значимыми для них взрослыми или сверстниками (например, отношение к кумиру).*

*2).* ***Эмпатия*** *– это эмоциональное сочувствие или сопереживание другого. Через эмоциональный отклик человек достигает понимания внутреннего состояния другого. Эмпатия основа на умении правильно представлять себе, что происходит внутри другого человека, что он переживает, как оценивает окружающий мир. Известно, что эмпатия тем выше, чем лучше человек способен представить себе, как одно и то же событие будет воспринято разными людьми, и насколько он допускает право на существование этих разных точек зрения. Эмпатия и эмпатийность в отношении с партнером по общению может рассматриваться как одна из наиболее важных профессиональных качеств психолога, педагога, социального работника, а в житейско-бытовом плане – это характеристика самая важная для друзей и людей, которые хотят выстроить близкие и доверительные отношения. В целом ряде случаев развитие способности к эмпатии представляется особой задачей для людей, связанных с такого рода деятельностью, и решается с помощью активного самообразования, участия в различных группах профессионального развития.*

*3).* ***Аттракция*** *(дословный перевод – привлечение) – может быть рассмотрено как особая форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружескому или еще более глубокому интимностно - личностному отношению.*

*4).* ***Социальная рефлексия*** *- механизм самопознания в процессе общения, под которым понимается способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это «знание того, как другой знает меня». Важно подчеркнуть, что полнота представления человека о самом себе в значительной степени определяется богатством его представлений о других людях, широтой и разнообразием его социальных контактов, позволяющих проанализировать отношение к себе со стороны различных партнеров по общению.*

*5).* ***Механизм социальной атрибуции*** *– универсальный механизм интерпретации мотивов и причин поступков другого человека. Различают следующие типы:*

*- личностная – причина приписывается тому, кто совершает поступок;*

*- объективная – причина приписывается объекту, на который направлено действие;*

*- обстоятельственную – причина приписывается внешним обстоятельствам.*

*Люди не всегда правильно приписывают личностные качества другим. Интересен пример: одно и тоже фото было показано двум группам людей. Первой группе сообщалось, что человек на фото – это преступник, другой группе – о том, что это крупный ученый. Каждой группе было предложено составить словесный портрет человека на фотографии. В первом случае ему были присвоены отрицательные черты личности (злой, ненадежный и т.д.), во втором – положительные (добродушный, улыбчивый, умный и т.д.). Таким образом, установка влияет на восприятие человека, что может привести к искажению содержания. При этом степень приписывания зависит от таких основных показателей, как степень уникальности или типичности поступка и степень социальной желательности или нежелательности. В целом изучение феномена казуальной атрибуции позволяет лучше представить себе сам процесс формирования оценки и отношения к партнеру по общению.*

**Задание 2**

1. Определите уровень эмпатии при помощи по предложенной диагностике.
2. Прочитайте утверждение и оцените себя по следующей шкале:

0 – не знаю

1 – никогда

2 –иногда

3 – часто

4 – почти всегда

5 – всегда

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота старших.
3. Мне нравится рассуждать о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных передач я предпочитаю «Современные ритмы».
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть даже если они продолжаются годами
6. Больному человеку можно помочь даже словами.
7. Посторонним не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.
9. Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в свой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем пейзажи.
13. Я всегда все прощал родителям, даже если они были неправы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся взрослых или подростков, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимание на плохое настроение моих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведение птиц и животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызывать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводи домой бездомных собак.
23. Все люди необыкновенно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, я хочу угадать, как сложится его жизнь.
25. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
26. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
27. Человеку станет легче, если внимательное слушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим правится, когда Я предлагаю свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, то на это есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мене хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной мои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.
37. Определите достоверность своих ответов, подсчитав, сколько ответов определенного типа дано на указанные номера утверждений опросника:

«не знаю» - 2, 4, 16, 18, 33

«всегда» - 2, 7, 11, 13, 16, 18, 23

1. Далее подсчитайте сколько ответов «всегда» дано на оба утверждения в следующих парах:

7 и 17

10 и 18

17 и 31

22 и 35

34 и 36

1. Далее подсчитайте сколько ответов «всегда» дано для одного из утверждений в парах:

1 и 3

3 и 36

17 и 28

1. Далее запишите в тетрадь вывод о достоверности ваших ответов:

Если общая сумма 5 и более, то результат исследования недостоверен; если – 4, то результат сомнителен; если сумма не более 3, то результат может считаться достоверным.

*Образец: сумма моих ответов составляет.... баллов, что является достоверным результатом.*

1. Перенесите в тетрадь таблицу с шестью диагностическими шкалами эмпатии, содержащимися в опроснике и выражающие отношение к родителям, старикам, героям художественных произведений и незнакомым людям; затем подсчитайте количество баллов по каждой шкале и общее количество баллов.

|  |  |
| --- | --- |
| Названия шкал | Номер утверждений |
| Эмпатия с родителями | 10, 13, 16 |
| Эмпатия с животными | 19, 22, 25 |
| Эмпатия со стариками | 2, 5, 8 |
| Эмпатия с детьми | 26, 29, 35 |
| Эмпатия с героями худ. литературы | 9, 12, 15 |
| Эмпатия с незнакомыми людьми | 21, 24 ,27 |
| Общее количество баллов |  |

1. Подведите итоги по полученным результатам сумм баллов:
   1. Неравномерное распределение количества баллов по шкалам свидетельствует о разном проявлении эмпатии. Запишите в тетрадь в порядке убывания (начиная с самой большой) суммы по шкалам и характеристики с ним.

*Образец:*

*Вывод-1*

*По результатам проведенной диагностики, мною были получены следующие результаты:*

*22 балла - Эмпатия со стариками*

*20 баллов - Эмпатия с родителями*

*17 баллов - Эмпатия с героями худ. литературы*

*10 баллов - Эмпатия с животными*

*9 баллов - Эмпатия с незнакомыми людьми*

*7 баллов - Эмпатия с детьми*

* 1. Оформите в тетради вывод-2, выписав соответствующую вашей сумме баллов характеристику:

От 82 до 90 баллов – очень высокий уровень эмпатийности. У вас болезненно развито сопереживание, вы очень чутко реагируете на настроение собеседника. Люди часто обрушивают на вас свое эмоциональное состояние, взрослые и дети охотно доверяют свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе место от холодного приветствия знакомого. Ваша впечатлительность не дает вам уснуть. При таком отношении к жизни вы близки к невратическим срывам. Позаботьтесь ос воем психическом здоровье.

От 63 до 81 балла – высокая эмпатийность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающим, великодушны, склонны многое прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Должно быть, дети тянутся к вам. Окружающие ценят вас за душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных, вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов – нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в тоже время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношения судить о других вы более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что ее правильно примут. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживанием героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, что мешает вашему полноценному восприятию людей.

От 12 до 36 баллов – низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих кажутся вас непонятными и лишенными смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а те кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум., чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же: случаются моменты, когда чувствуете свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют вас своим внимание. Но это исправимо, если вы станете пристально всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

От 0 баллов до 12 – очень низкий уровень эмпатии. Эмпатийные тенденции не развиты. Затрудняетесь начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны разговоры с детьми и людьми, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в затруднительном положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику с вой адрес, хотя можете на нее бурно и не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

**Задание 3**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №4 я изучил (а) механизмы межличностного восприятия и определил уровень моей эмпатии.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа № 5**

**Тема:** Техники ведения беседы

**Цель работы:** сформировать умения работать с техниками ведения беседы.

**Умения:**

- применять культуру и техники речи в сфере сервиса;

- применять техники ведения беседы и техники активного слушания;

**Знания (актуализация):**

- средства, используемые в процессе передачи информации;

- понятия коммуникативной и языковой грамотности

**Задание 1**

1. Используя теоретический материал, заполните в тетради предложенную схему:

Техники ведения беседы

*Название техники...*

*Название техники...*

*Название техники...*

*Разновидности техники и используемые реплики...*

1.

2.

3.

*Разновидности техники и используемые реплики...*

1.

2.

3.

*Разновидности техники и используемые реплики...*

1.

2.

3.

*В психологии существуют следующие техники ведения беседы:*

1. *Не способствующие пониманию партнера:*

*1.1.Негативная оценка – в беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь…», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь…», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете…» и т.п.*

*1.2.Игнорирование – мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.*

*1.3.Эгоцентризм – мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.*

1. *Промежуточные техники:*

*2.1.Выспрашивание – мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем ему своих целей.*

*2.2.Замечания о ходе беседы – в ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора…», «Мы несколько отвлеклись от темы…», «Давайте вернемся к цели нашего разговора…» и т.д.*

*2.3.Поддакивание – мы сопровождаем высказывания партнера реакциями типа: «Да-да…», «Угу…».*

1. *Способствующие пониманию партнера:*

*3.1.Вербализация, ступень А – отзеркаливание: высказывание партнера, отдельные его слова повторяются без изменений. Высказывание партнера, отдельные его слова повторяются с восклицательной или вопросительной интонацией, ещё больше побуждая его к раскрытию, уточнению затронутого содержания (отзеркаливание с побуждением).*

*3.2. Вербализация, ступень Б – перефразирование: высказывания партнера воспроизводятся в сокращенном виде, формулируется наиболее существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: "Ты считаешь, что …"; "Если я правильно тебя понял, то …"; "Другими словами ты считаешь, что …" и т.п.*

*3.3. Вербализация, ступень В – интерпретация и развитие идеи. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причины и цели высказывания. Важно, чтобы интерпретация высказывалась в предположительной форме, в виде пробных вопросов, гипотез. Этим можно избежать опасности восприятия её партнёром как оценки. В противном случае использование этой техники может помешать установлению доверительных отношений и пониманию партнёра. Началом фразы может быть: "Ты, наверное имеешь в виду, что …?"; "А может быть для тебя … ?"; "Мне кажется, что …" и т.п.*

**Задание 2**

1. При помощи теста «Один раз увидеть или услышать», определите у себя ведущую систему восприятия. Из предложенного перечня утверждений, выберите и запишите в тетрадь те, на которые вы ответили «да»:
2. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
3. Часто напеваю себе под нос потихоньку.
4. Не признаю моду, которая неудобна.
5. Обожаю ходить в баню/сауну.
6. В автомобиле для меня важен цвет.
7. Я узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
8. Меня развлекает подражание диалектам.
9. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
10. Люблю, когда мне делают массаж.
11. Когда есть свободное время, я люблю рассматривать людей.
12. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
13. Видя одежду в витрине, хорошо себя в ней могу представить.
14. Когда слышу старую мелодию, ко мне приходят воспоминания из прошлого.
15. Часто читаю во время еды.
16. Очень часто разговариваю по телефону.
17. Я склонен к полноте.
18. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
19. После плохого дня мой организм в напряжении.
20. Охотно и много фотографируюсь.
21. Долго помню, что мне сказали приятели и знакомые.
22. Легко отдаю деньги за цветы, потому что цветы украшают
23. Вечером я люблю принять горячую ванну.
24. Стараюсь записывать свои личные дела.
25. Часто разговариваю с собой.
26. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
27. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
28. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
29. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
30. Слишком твердая или слишком мягкая кровать для меня это муки.
31. Мне нелегко найти удобную обувь.
32. Очень люблю ходить в кино.
33. Узнаю, когда-либо виденные лица, даже через года.
34. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
35. Умею слушать то, что мне говорят.
36. Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом.
37. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
38. У меня неплохая стереоаппаратура.
39. Когда слышу музыка, отбиваю такт ногой.
40. На отдыху не люблю рассматривать архитектуру.
41. Не выношу беспорядок.
42. Не люблю синтетические ткани.
43. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
44. Часто хожу на концерты.
45. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
46. Охотно посещаю галереи и выставки.
47. Серьезная дискуссия – это захватывающее зрелище.
48. Через прикосновение можно сказать больше, чем словами.
49. В шуме не могу сосредоточиться.
50. Подсчитайте в каком разделе больше число выборов и оформите результат в тетради:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип восприятия | Номера утверждений | Сумма выбора |
| Тип А – видеть | 1,5,8,10,12,14,19,21,23,27,31,32,39,40,42,45 |  |
| Тип Б – ощущать | 3,4,9,11,16,18,22,25,28,29,30,35,38,41,44,47 |  |
| Тип В – слушать | 2,6,713,15,17,20,24,26,33,34,36,37,43,46,48 |  |

1. Выберите характеристику, соответствующую вашей максимальной сумме баллов и запишите в тетрадь:

ТИП А – визуал – видеть – часто употребляет слова и выражения, связанные со зрением, с образом и воображением. Например: «не видел этого», «заметил удивительную способность». Рисунки, образные описания, фотографии больше говорят визуалу, чем слова. Все, что можно увидеть, им воспринимается лучше.

ТИП Б – осязатель – ощущать – он использует такие слова и выражение, связанные с чувствами, например: «не могу этого понять», «атмосфера в коллективе невыносимая», «ваши слова тронули меня до глубины души». Чувства и впечатления таких людей касаются главным образом того, что относится к прикосновениям, интуиции, догадке. В разговоре их не интересуют внутренние переживания.

ТИП В – аудиал – слушать - часто употребляет слова и выражения, связанные со слухом, звуками и процессом слушания. Например: «не понимаю, что вы мне говорите», «не выношу таких громких звуков». Большое значение для аудиала имеют звуки, качество слов и произношения выражений, музыка и звуковые эффекты.

**Задание 3**

В соответствии с полученными ранее результатами диагностики на определение ведущей системы восприятия, письменно ответьте на вопросы:

1. В соответствии с тем, к какому типу восприятия вы относитесь (Тип А – видеть, Тип – Б – ощущать, В – слышать), охарактеризуйте поведение собеседника, для успешной беседы с вами. Укажите, что должен, а что ни в коем случае не должен делать ваш собеседник, учитывая ваш тип восприятия.
2. Укажите самый сложный для проведения успешной беседы тип восприятия Тип А – видеть, Тип – Б – ощущать, В – слышать). Объясните свой ответ.

**Задание 4**

Запишите в тетрадь правила ведения беседы, продолжив фразу:

1. Если к вам обращаются, то вы должны...
2. Если с вами разговаривают, то вы должны...
3. Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны...
4. Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны...
5. Если вы не можете сказать ничего уместного, то...

**Задание 5**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №5 я изучил (а) техники ведения беседы, определил (а) у себя ведущую систему восприятия, охарактеризовал(а) поведение собеседника для успешной беседы в соответствии со своей ведущей системой восприятия и сформировал (а) правила ведения беседы.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа № 6**

**Тема:** Психологические приемы общения

**Цель работы:** сформировать умения использования психологических приемов общения

**Умения:**

- определять виды психических явлений;

- применять приемы саморегуляции поведения

**Знания (актуализация):**

- общие сведения о психологии личности;

- виды психологических явлений;

- типологию темперамента

**Задание 1**

1. Изучите предложенный теоретический материал о психологических защитах.
2. Выпишите в тетрадь:

- определение понятия «психологические защитные механизмы»;

- общие характеристики для всех механизмов зашиты.

- все, имеющиеся в тексте, названия механизмов защиты с краткими характеристиками;

*Психологические приемы общения часто проявляются в психологической защите. Эти приемы очень разнообразны и мы, обычно, даже не замечаем, что «защищаемся». Пользуясь знаниями о механизмах психологических защит, человеку легче будет понимать поведение окружающих и самих себя.*

*Каждый день на нас устремлен поток разнообразной информации. Пока поступающая извне информация поддерживает сложившееся у человека представление о мире, он живет в согласии с самим собой. Но стоит наметиться расхождению, как возникает внутреннее напряжение, побуждающее человека либо к изменению идеального представления о себе, либо к попыткам пресечь поток информации, вызывающей дисбаланс представлений. В последнем случае начинает действовать система защитных механизмов.*

*Механизмы, стабилизирующие образ «Я», называются психологическими защитными механизмами. Понятие это было введено З.Фрейдом, основоположником психоанализа. Фрейд считал, что защита провоцируется тревогой, возникающей при конфликте сознательного и бессознательного.*

*Все защитные механизмы обладают общими характеристиками:*

1. *Они действуют на неосознанном уровне и поэтому являются средствами самообмана.*
2. *Они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать тревогу менее угрожающей для индивидуума.*

*Люди редко используют какой-либо единственный механизм защиты. Выделяется несколько основных стратегий: вытеснение, перенос, замещение, отрицание, регрессия, сублимация, рационализация.*

*Вытеснение (подавление) – когда человек как бы не замечает, забывает ту часть информации, которая связана с неприятными для него событиями, возникновением внутренней тревожности. Содержание переживаемой информации забывается, а ее проявления могут сохраняться и проявляться в ошибках, описках, оговорках.*

*Например: человек, страдающий от ужасающих личных неудач, благодаря вытеснению может стать неспособным рассказать об этом своем тяжелом опыте.*

*Проекция (перенос) – бессознательное отвержение собственных негативных чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо. Это своего рода перекладывание ответственности за то, что происходит внутри «Я», на окружающий мир. Как бы ни был  человек не прав, он будет скорее обвинять всех, кроме самого себя.*

*Например: начальника, не обладающего способностью к систематизации, организованности,  будут раздражать в подчиненных именно неорганизованность и хаотичность. Мать – не очень аккуратная хозяйка – будет упрекать дочь в том, что та вечно разбрасывает вещи и не убирает в доме.*

*Замещение – психологическая защита, осуществляющая перенос действия, изначально направленного на недоступный объект, на объект  доступный. Тем самым разряжается напряжение, созданное неудовлетворенной потребностью.*

*Например: ребенок, который, после того как его наказали родители, толкает свою младшую сестру, ломает ее игрушку; на работе начальник критикует сотрудницу, и дома она реагирует вспышками ярости на мужа и детей. Она не осознает, что, оказавшись объектами ее раздражения, они (муж, дети) замещают начальника.*

*Выход: фантазировать, но мечты и фантазии не безобидны; внедряя в сознание определенные образы, мы делаем первый шаг к осуществлению их в реальности.*

*Рационализация – неадекватное (иррациональное) поведение представляются таким образом, что выгладит вполне разумным и оправданным в глазах окружающих.*

*Например: студент, как следует не подготовившийся к экзамену, приписывает свою низкую оценку нечестно проведенному экзамену, тому, что ему не помогли одногруппники, или возлагает вину на педагога за то, что тот не объяснил эту тему на уроке.*

*Отрицание – стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями. Т.е. человек старается о чем-то не думать, не хочет принять очевидные факты и поверить им. (Этого со мной просто не может случиться – бывает так, когда человеку врач сообщает о смертельной болезни)*

*При отрицании человек становится особенно невнимательным к тем сферам жизни и событиям, которые чреваты для него неприятностями.*

*Например: руководитель может долго и эмоционально критиковать своего сотрудника и вдруг обнаружить, что он уже давно «отключился» и никак не реагирует на нравоучения.*

*Выход: по возможности не заглядывать в этот страшный угол, игнорировать опасную ситуацию.*

*Регрессия – возврат к ребячливым детским формам поведения: «надуться и не разговаривать», детский лепет, езда в автомобиле с безрассудно высокой скоростью, неуместный бурный смех в ситуации волнения.*

*Сублимация – переориентация агрессивного потенциала человека в приемлемые обществом формы творческой активности.*

*Например: юноша может сублимировать свой потенциал в такую деятельность, как футбол, хоккей и др. виды спорта; женщина с сильными неосознаваемыми садистскими наклонностями может стать хирургом или первоклассной романисткой.*

*В этих видах деятельности она может демонстрировать свое превосходство над другими, но таким способом, который будет давать полезный для общества результат. Этот механизм защиты служит главным толчком для великих достижений в науке и культуре.*

**Задание 2**

1. Изучить предложенный теоретический материла «Активное слушание».
2. Выписать в тетрадь:

- определение «активное слушание»

- виды активного слушания

- техники активного слушания

- методы активного слушания

- правила активного слушания

*В одной известной притче говорится, что человеку даны два уха и один рот, это значит говорить люди должны меньше чем слушать друг друга. Человеку важно быть услышанным, понятым, и слушая больше — постигаются многие вещи и тайны. Активное слушание – метод, заслуживший доверие среди психологов в силу его эффективности и простоты.  
Что такое активное слушание?*

*Активное или эмпатическое слушание — техника, которую привнес в психотерапию американский психотерапевт, создатель гуманистической психологии – Карл Роджерс. Активное слушание – это инструмент, помогающий услышать, понять чувства, эмоции собеседника, направить беседу в глубину и помочь человеку пережить и трансформировать его состояние. В России методика развилась и дополнилась разными нюансами благодаря детскому психологу Ю. Гиппенрейтер.*

## Эмпатическое слушание в психологии

*Приемы активного слушания в психологии помогают гармонично выстроить беседу, обнаружить поле проблем клиента и подобрать соответствующую индивидуальную терапию. В работе с детьми – это лучший метод, ведь маленький ребенок еще не совсем идентифицирует и знает свои чувства. Во время эмпатического слушания психотерапевт абстрагируется от своих проблем, душевных переживаний и полностью сосредоточен на пациенте.*

## Виды активного слушания

*Виды активного слушания условно подразделяются на мужской и женский. Особенности каждого из видов:*

* *Мужское активное слушание – предполагает рефлексию и используется в деловых кругах, переговорах в бизнесе. Полученная от собеседника информация внимательно анализируется с разных сторон, задается множество уточняющих вопросы, так как мужчины нацелены на результат. Здесь уместна и разумная критика.*
* *Женское активное слушание. В силу природной эмоциональности и большего проживания чувств – женщины более открыты и обладают большей эмпатией: быть с собеседником вместе, сопричастным с ним в его проблеме. Эмпатию невозможно подделать – это чувствуется другим человеком и вызывает у него доверие раскрыться. В женском слушании используются техники парафраз, акцент на проговариваемых чувствах и эмоциях.*

## Техника активного слушания

*Активное слушание это – техника и одновременно процесс максимальной концентрации на другом человеке, когда происходит учет всех тонкостей и нюансов в беседе: наблюдение за голосом, интонацией, мимикой, жестами и внезапными паузами. Главные составляющие техники активного слушания:*

* *Нейтралитет. Избегание оценок, критики, осуждения. Принятие и уважение человека таким, как есть.*
* *Доброжелательность. Спокойное состояние и отношение к собеседнику, поощрение его к продолжению говорить о себе, проблеме – способствуют расслабленности и доверию.*
* *Искренняя заинтересованность. Один из самых важных инструментов влияния в технике активного слушания, помогает человеку раскрыться полнее и прояснить проблемную ситуацию.*

## Методы активного слушания

*Приемы активного слушания многофункциональны и разнообразны. В классической психологии выделяются основные 5 техник активного слушания:*

1. *Пауза. Человеку важно выговориться до конца и паузы необходимы в беседе. Это не значит, что надо все время молчать: поддакивание («да», «угу»), кивки головой являются сигналами для человека, что его слушают.*
2. *Уточнение. При неясных моментах применяются уточняющие вопросы, чтобы избежать додумывания ситуации и лучше понять собеседника или клиента.*
3. *Парафраз. Метод, когда услышанное пересказывается говорящему в кратком виде и позволяет собеседнику подтвердить, что “да, все так”, либо прояснить и уточнить важные моменты.*
4. *Эхо-высказывание (повтор) – “возвращение” фраз собеседнику в неизменном виде – человек понимает, что его внимательно слушают (не стоит злоупотреблять в беседе этим методом).*
5. *Отражение чувств. Применяются фразы соответствующие переживанию человека: “Вы расстроены…”, “Вам в тот момент было очень больно/радостно/печально”.*

## Правила активного слушания

*Принципы активного слушания включают в себя важные составляющие, без которых эта техника не работает:*

* *собеседника нельзя перебивать;*
* *заданный вопрос предполагает ответ на него, отвечать или помогать с ответом не рекомендуется, собеседник сам должен ответить на вопрос – надо выдержать паузу;*
* *визуальный контакт на протяжении всей беседы;*
* *важна обратная связь: поддержка, кивок головой;*
* *при проживании агрессивных, негативных чувств человеком, важно позволить ему выплеснуть их до конца, пока он не успокоится.*

**Задание 2**

Письменно ответьте на вопрос:

1. Насколько важно умение слушать собеседника?
2. Сталкивались ли Вы с людьми, которые не умеют слушать? Приведите примеры. Какие у Вас ощущения от таких бесед?
3. Вспомни примеры из жизни, когда Вас слушали очень заинтересовано? Какое послевкусие у Вас осталось от беседы?

**Задание 3**

1. Заполните в тетради предложенную таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Правило активного слушания | Нарушения правил | Последствия нарушения правил для процесса беседы и для собеседников |
| 1. собеседника нельзя перебивать; | перебивать собеседника, в то время, когда он говорит |  |
| 1. заданный вопрос предполагает ответ на него, отвечать или помогать с ответом не рекомендуется, собеседник сам должен ответить на вопрос – надо выдержать паузу; | игнорировать заданный вопрос, не отвечая на него;  самому задать вопрос и тут же самому на него ответить;  задать вопрос и не дать время на обдумывания ответа. |  |
| 1. визуальный контакт на протяжении всей беседы; | уводить взгляд и не смотреть на собеседника от собеседника; |  |
| 1. важна обратная связь: поддержка, кивок головой; | Слушать собеседника без каких-либо реакций: головой не кивать, выражение лица не менять, уточняющие вопросы не задавать. |  |
| 1. при проживании агрессивных, негативных чувств человеком, важно позволить ему выплеснуть их до конца, пока он не успокоится. | Прервать собеседника в самый разгар его эмоционального рассказа, такими словами, например: «Прости, мне надо бежать!», или «Да плюнь ты! Все нормально будет!» |  |

**Задание 4**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №6 я изучил (а) психологические приемы общения и приемы психологической защит; узнал (а), что такое активное слушание, изучил его виды, техники, методы и правила; сформулировал (а) свои мысли о том, как важно уметь слушать собеседника, а также классифицировал(а) последствия нарушения правил и для процесса беседы, и для собеседников.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа № 7**

**Тема:** Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении

**Цель работы:** сформировать умения использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении

**Умения:**

- определять виды психических явлений;

- применять приемы саморегуляции поведения

**Знания (актуализация):**

- общие сведения о психологии личности;

- виды психологических явлений;

- типологию темперамента

**Задание 1**

1. Изучите теоретический материал по снижению эмоциональной напряженности с целью саморегуляции в процессе общения.
2. Выпишите в тетрадь правила управления своими эмоциями и чувствами

*В процессе общения люди сознательно или подсознательно стремятся удовлетворить свои потребности в любви, защищенности, ощущении собственной значимости, а иногда –  и власти над другим человеком. Ощущение психологического комфорта чаще всего присутствует в тех отношениях, где нет постоянного оценивания друг друга, где человек имеет право быть самим собой.*

*Способы снижения эмоциональной напряженности.*

*Общение – это чрезвычайно эмоционально насыщенная деятельность, и сильные эмоции могут мешать правильно воспринимать собеседника, затруднять понимание истинных мотивов его поведения, а также приводить к конфликтам и недоразумениям.*

*Предположим такую ситуацию: кто-то кричит на вас, может быть вам и понятно, почему это происходит, но тем не менее - неприятно, когда на вас кричат. У вас есть три варианта ответа:*

*-агрессивная реакция - накричать в ответ, что, возможно, еще больше осложнит взаимоотношения;*

*-уйти в сторону, т.е. продемонстрировать отступление, и такая пассивная реакция часто приводит к охлаждению взаимоотношений, если не к полному разрыву;*

*-использовать оптимальное самоутверждение. Для этого необходимо найти формулировку, наилучшим образом отстаивающую вашу точку зрения. Когда кто-то жалуется на вас, нападает и критикует, он представляет, что – вы виновник его неприятностей. Ваша цель в этом случае – разрядить враждебность и приблизиться к урегулированию проблемы. Даже если в вашу сторону направлены обидные высказывания, постарайтесь понять истинную причину – почему именно человек возмущен вами – и сдержите реакцию ответа агрессией на агрессию.*

*Чтобы разрядить накаленную обстановку, когда вас несправедливо обвиняют, нападают, критикуют или человек просто находится в возбужденном эмоциональном состоянии, старайтесь придерживаться следующей линии поведения:*

*-не защищайтесь и не нападайте в ответ;*

*-отреагируйте на эмоции – «присоединяйтесь к чувствам» (Техничка накричала на вас, что вы запачкали пол:  «Конечно, Марья Иванова, на улице так грязно, и у вас столько работы….»)*

*-предположите причину, продемонстрируйте готовность понять другую, уважение к его чувствам, желание изменить ситуацию.*

*Управление своими эмоциями и чувствами. В ситуации повышенной эмоциональной напряженности необходимо соблюдение некоторых правил управления эмоциями и воздействия на эмоциональные переживания партнера по общению:*

* *Уважайте чувства других людей. (далеко не всегда именно вы являетесь причиной эмоционального взрыва)*
* *Наберитесь терпения, когда кто-то переживает бурную эмоциональную реакцию (один из признаков зрелости – умение предоставить другим возможность выразить свои эмоции, но в допустимых пределах), не обижаясь и не поддаваясь собственным.*
* *Отойдите от негативной борьбы за власть (бывают ситуации, когда человек для поднятия своей низкой самооценки, втягивает вас в эмоционально насыщенный спор, целью которого является не поиск истины, а самоутверждение за ваш счет).*
* *Избегайте соблазна наказать, отомстить или обвинить, а также лишний раз напомнить, что вы когда-то были правы (женщины часто говорят: «Я же тебе говорила», «Ты сам виноват » - это вызовет ответную обиду или агрессию)*

**Задание 2**

Приведите примеры (2-3 примера) из своего жизненного опыта, демонстрирующие проявление саморегуляции в ситуации общения. Запиши ситуации в тетрадь.

**Задание 3**

Решите предложенные задачи. Ответы запишите в тетрадь:

Задача-1: приведите примеры приемов саморегуляции, которые Вы бы использовали в ситуации визита к вам клиента, который с порога начал выговаривать вам свое недовольство о проделанной вами работой, используя в своей речи нецензурную брань и повышенный тон.

Задачиа-2: По соседству с вами появился «шумный» сосед, который решил послушать громкую музыку и пригласил к себе большое количество гостей. Вечеринка затянулась за полночь. Голоса не утихают, как и громкость музыки и разговором людей. Какие приемы саморегуляции вы будет использовать перед разговором с соседом?

Задача-3: Что будет происходить с человеком, если он не будет использовать в общении с людьми приемы саморегуляции?

**Задание 4**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №7 я изучил (а) материал по снижению эмоциональной напряженности с целью саморегуляции в процессе общения, а также правила управления своими эмоциями и чувствами; произвел анализ своего жизненного опыта и зафиксировал в тетрадь ситуации общения, демонстрирующие проявление саморегуляции.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа № 8**

**Тема:** Толерантность, как принцип культурного общения. Вежливость и формы ее проявления

**Цель работы** научиться проявлению толерантности, вежливости и любым формам ее проявления

**Умения:**

- применять «золотое правило» этики, как универсальную формулу общения.

**Знания (актуализация):**

- понятие этики общения, моральные ценности общения

**Задание 1**

1. Изучите правила культурного общения.
2. Объясните каждое правило своими словами.
3. Дополните список своими правилами культурного общения.

*С детства мы усваиваем определенные нормы и правила поведения. Воспитанного человека отливает то, что правила культурного поведения стали нормой его жизни. известные истины нужно говорить, как можно чаще:*

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

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

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

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

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

*Правило 6: Соблюдайте культуру речи, которая заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению. Критериями культуры речи, определенными еще с древнейших времен, являются: правильность, коммуникативная целесообразность, точность, логичность, ясность и доступность изложения, чистота и выразительность речи, разнообразие средств выражения, эстетичность и уместность. То, какие слова человек употребляет, говорит о его внутренней культуре, духовном богатстве.*

*Правило 7: Помните о культуре одежды. Эффект первого впечатления влияет на последующее общение. Сначала человек видит, а потом уже слышит и воспринимает смысл сказанного. Симпатия к человеку возникает первоначально от внешнего восприятия. Учитесь располагать к себе людей.*

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

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

**Задание 2**

1. Определите направленность своей личности по методике Б.Басса. Из утверждений опросника выберите один ответ, который в наибольшей степени выражает ваше мнение или соответствует реальности. Выбранные ответы запишите в тетрадь по предложенному образцу (третья колонка заполняется в последнюю очередь):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Номер утверждения | Мой выбор | Направленность в соответствии с ключом опросника |
|  |  |  |

1. *Наибольшее удовлетворение я получаю от:*

А) одобрения моей работы

Б) сознание того, что работа сделана хорошо

В) сознание того, что меня окружают друзья

1. *Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:*

А) тренером, который разрабатывает тактику игры

Б) известным игроком

В) выбранным капитаном команды

1. *По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:*

А) проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход

Б) вызывает интерес к предмету так, что учащийся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете

В) создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение

1. *Мне нравится, когда люди:*

А) радуются выполненной работе

Б) с удовольствием работают в коллективе

В) стремятся выполнить свою работу лучше других

1. *Я хотел бы, чтобы мои друзья:*

А) были отзывчивы и помогали людям, когда для этого предоставляется возможность

Б) были верны и преданы мне

В) были умными и интересными людьми

1. *Лучшими друзьями я считаю тех:*

А) с кем складываются хорошие взаимоотношения

Б) на кого всегда можно положиться

В) кто может много достичь в жизни

1. *Больше всего я не люблю:*

А) когда у мня что-то не получается

Б) когда портятся отношения с товарищами

В) когда меня критикуют

1. *По-моему, хуже всего, когда педагог:*

А) не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ним

Б) вызывает дух соперничества в коллективе

В) недостаточно хорошо знает свой предмет

1. *В детстве мне больше всего нравилось:*

А) проводить время с друзьями

Б) ощущение выполненных дел

В) когда меня за что-нибудь хвалили

1. *Я хотел бы быть похожим на тех, кто:*

А) добился успеха в жизни

Б) по-настоящему увлечен свои делом

В) отличается дружелюбием и доброжелательностью

1. *В первую очередь школа должна:*

А) научить решать задачи, которые ставит жизнь

Б) развивать, прежде всего, индивидуальные способности и навыки

В) воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми

1. *Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его:*

А) для общения с друзьями

Б) для отдыха и развлечений

В) для своих любимых дел и самообразования

1. *Наибольших успехов я добиваюсь, когда:*

А) работаю с людьми, которые мне симпатичны

Б) у меня интересная работа

В) мои усилия хорошо вознаграждаются

1. *Я люблю, когда:*

А) другие люди меня ценят

Б) испытываю удовлетворение от выполненной работы

В) приятно провожу время с друзьями

1. *Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:*

А) рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, со спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать

Б) написали о моей деятельности

В) обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю

1. *Лучше всего я учусь, если преподаватель:*

А) имеет ко мне индивидуальный подход

Б) сумеет вызвать у меня интерес к предмету

В) устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем

1. *Для меня нет ничего хуже, чем:*

А) оскорбление личного достоинства

Б) неудача при выполнении важного дела

В) потеря друзей

1. *Больше всего я ценю:*

А) успех

Б) возможности хорошей совместной работы

В) здоровый практичный ум и смекалку

1. *Я не люблю людей, которые:*

А) считаю себя хуже других

Б) часто ссорятся и конфликтуют

В) возражают против всего нового

1. *Приятно, когда:*

А) работаешь над важным для всех делом

Б) имеешь много друзей

В) вызываешь восхищение и всем нравишься

1. *По-моему, в первую очередь, руководитель должен быть:*

А) доступным

Б) авторитетным

В) требовательным

1. *В свободное время я охотно прочитал бы книги:*

А) о том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми

Б) о жизни знаменитых и интересных людей

В) о последних достижениях науки и техники

1. *Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы:*

А) дирижером

Б) композитором

В) солистом

1. *Мне бы хотелось:*

А) придумать интересный конкурс

Б) победить в конкурсе

В) организовать конкурс и руководить им

1. *Для меня важнее всего:*

А) что я хочу сделать

Б) как достичь цели

В) как организовать людей для достижения цели

1. *Человек должен стремиться к тому, чтобы:*

А) другие были им довольны

Б) прежде всего выполнить свою задачу

В) его не нужно было бы упрекать за выполненную работу

1. *Лучше всего я отдыхаю в свободное время:*

А) в общении с другими

Б) просматривая развлекательные фильмы

В) занимаясь своим любимым делом

1. Подведите итоги опросника (заполните третью колонку таблицы): каждой букве, выбранного вами варианта ответа, соответствует определенный тип направленности («Я» - направленность на себя, «О» - направленность на общение, «Д» - направленность на дело), поставьте соответствующую ей направленность, ориентируясь на ключ.

Ключ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № вопроса | Направленность «Я» | Направленность «О» | Направленность «Д» |
| 1 | А | В | Б |
| 2 | Б | В | А |
| 3 | А | В | Б |
| 4 | В | Б | А |
| 5 | Б | А | В |
| 6 | В | А | Б |
| 7 | В | Б | А |
| 8 | А | Б | В |
| 9 | В | А | Б |
| 10 | А | В | Б |
| 11 | Б | А | В |
| 12 | Б | А | В |
| 13 | В | А | Б |
| 14 | А | Б | В |
| 15 | Б | В | А |
| 16 | А | В | Б |
| 17 | А | В | Б |
| 18 | А | Б | В |
| 19 | А | Б | В |
| 20 | В | Б | П |
| 21 | Б | А | В |
| 22 | Б | А | В |
| 23 | В | А | Б |
| 24 | Б | В | А |
| 25 | А | В | Б |
| 26 | В | А | Б |
| 27 | Б | А | В |

1. Подсчитайте количество полученных «Я», «О», «Д». Наибольшее количество баллов соответствует типу вашей направленности. Результат запишите в тетрадь:

- «Я» - направленность на себя. Ориентация на прямое вознаграждение за работу и удовлетворение от этого. Агрессивность в достижении статуса и власти. Склонность к соперничеству. Присутствует раздражительность. Наблюдается тревожность.

- «О» - направленность на общение. Наблюдается стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных задач или оказанию конкретной помощи людям. Ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

- «Д» - заинтересованность с решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижение общей цели.

**Задание 3**

Письменно в тетради ответьте на вопрос: как связаны между собой направленность личности (направленность на дело, направленность на себя, направленность на общение) и толерантность, как один их принципов культурного общения.

**Задание 4**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №8 я изучил (а) правила культурного общения, определил направленность своей личности по методике Б.Басса, а также изложил свою точку зрения на тему связи между собой направленности личности и толерантности, как одного их принципов культурного общения.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Практическая работа № 9**

**Тема:** Стратегия поведения в конфликтной ситуации

**Цель работы:** научиться использовать стратегии поведения в конфликтной ситуации

**Умения:**

- определять виды, выделять стадии и выстраивать структуру конфликта; использовать стратегии поведения в конфликтной ситуации; предупреждать конфликт.

**Знания (актуализация):**

- понятие конфликта; предпосылки возникновения конфликта.

**Задание 1**

1. Изучите предложенные ситуации:

*Ситуация 1: Сын отказывается подчиняться правилам и приходить домой до 22.00. Родители настаивают.*

*Ситуация 2: На кассе возник конфликт между кассиром и покупателем по поводу неправильной сдачи.*

*Ситуация 3: Война двух государств за территорию и ресурсы.*

1. Дайте полную характеристику приведенным конфликтным ситуациям по всем возможным признакам.
2. Продумав ситуацию в уме, определите поведение людей на разных стадиях развития конфликта.
3. Ответ оформить в тетрадь по образцу:

*Ситуация 1:*

*По сфере проявления…*

*По субъекту взаимодействия…*

*По социальным последствиям…*

*По масштабу ...*

*По степени длительности ...*

*1 стадия - ….*

*2 стадия - …*

*3 стадия - ...*

*4 стадия - ...*

**Задание 2**

*Ответить на вопросы, прилагающиеся к каждой задачи.*

**Задача 1**

Вы недавно назначены начальником отдела. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников – ваших подчиненных, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

***Вопрос:*** Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

**Задача 2**

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

***Вопрос:***  Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

**Задача 3**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

***Вопрос:*** Определите причину конфликта. Определите стадии конфликта.

Классифицируйте ситуацию:

- по сфере проявления

- по субъекту взаимодействия

- по социальным последствиям

- мо масштабу

**Задача 4**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании в присутствии других подчиненных, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

***Вопрос:*** Определите причину конфликта.

Классифицируйте ситуацию:

- по сфере проявления

- по субъекту взаимодействия

- по социальным последствиям

- мо масштабу

**Задача 5**

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

***Вопрос:*** Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

**Задача 6**

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

***Вопрос:*** Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

**Задача 7**

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

***Вопрос:*** Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

**Задание 3**

Сформулируйте вывод по практической работе:

*В практической работе №9 я изучил (а) стратегии поведения в конфликтной ситуации; научился определять виды, выделять стадии и выстраивать структуру конфликта; использовать стратегии поведения в конфликтной ситуации.*

Оформите отчет в тетради в соответствии с требованиями.

**Информационное обеспечение**

**Основные источники:**

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/766784
2. [Кошевая, И.П.](http://znanium.com/catalog.php?item=author&code=37815) Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/942797

**Дополнительные источники:**

1. Социальная психология общения: монография / под общ.ред. А.Л. Свенцицкого. – М: ИНФРА-М, 2019. – 256 с.