

Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный технический колледж»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**
по дисциплине «Психология общения»

для специальности
08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений
(актуализированный ФГОС)

Челябинск 2020 г

**Акт согласования
на методические рекомендации к выполнению практических работ
по дисциплине «Психология общения», разработаны для
специальности 08.02.01. Строительство и эксплуатация зданий и
сооружений**

Методические рекомендации составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом специальности СПО 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений и соответствуют программе учебной дисциплины.

Практические занятия относятся к основным видам учебных занятий. Они составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки будущих специалистов. При выполнении практических работ студенты не только закрепляют знаниями, но приобретают умения и навыки, необходимые им в дальнейшей познавательной и трудовой деятельности.

Обучающимся предлагаются работы по урегулированию конфликтных ситуаций, методы защиты от манипуляции, приемы эффективного слушания, установление контактов с собеседником.

Технический директор
ЗАО ВММ-2

Р.Г. Девальд

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	5
Перечень практических работ	8
Требование к содержанию отчета	9
Критерии оценки отчетных работ	10
Титульный лист отчетов по практическим работам	11
Практическая работа №1 Отработка приемов эффективного слушания	12
Практическая работа № 2 Методы защиты от манипуляции	15
Практическая работа № 3 Анализ конфликтных ситуаций	18
Практическая работа № 4 Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности	21
Список литературы	24

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине «Психология общения» разработаны для обучающихся специальности 08.02.01. Строительство и эксплуатация зданий и сооружений.

Практические занятия являются важным элементом освоения учебной дисциплины. В процессе выполнения практических работ обучающиеся систематизируют и закрепляют полученные теоретические знания, развивают интеллектуальные и профессиональные умения, формируют элементы компетенций будущих специалистов.

Методические рекомендации предназначены для организации выполнения практических работ по учебной дисциплине «Психология общения».

В результате изучения дисциплины «Психология общения» формируются следующие элементы общих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины «Психология общения» студент должен **уметь**:

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

знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды и стили общения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- вербальные и невербальные средства общения.

Описание каждой практической работы содержит номер, название и цель работы, формируемые в процессе выполнения работы знания, умения и элементы компетенций, теоретическое изложение необходимого материала, варианты заданий, описание алгоритма выполнения работы и контрольные вопросы (с целью выявить и устранить недочеты в освоении материала).

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

Отчеты студентов по практическим работам должны содержать номер, название и цель работы, выполненные задания и их результаты, ответы на контрольные вопросы и выводы по проделанной работе.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Название работ		Часы на выполнение работы
Практическая работа №1	Отработка приемов эффективного слушания	2
Практическая работа №2	Методы защиты от манипуляции	2
Практическая работа №3	Анализ конфликтных ситуаций	2
Практическая работа №4	Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности	2
Итого		8

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Каждая отчетная работа должна содержать:

1. Номер и название практической работы
2. Цель работы
3. Таблицы с результатами
4. Ответы на контрольные вопросы
5. Вывод по работе

Каждая отчетная работа должна быть аккуратно оформлена и вложена в папку с файлами. Отчет можно выполнять в рукописном варианте или с применением ПК. Первый файл в папке должен содержать титульный лист установленного образца (приложение А). Каждая отчетная работа подписывается преподавателем после её защиты и хранится в папке у студента до конца текущего семестра. В конце семестра студент обязан сдать папку со всеми, подписанными преподавателем, работами и получить зачет по практическим работам за семестр. Зачет по практическим работам за семестр ставится при наличии в папке всех отчетных работ, проведенных в группе.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТЧЕТНЫХ РАБОТ

Критерии	Оценка
Результаты практических занятий занесены в таблицы, сделан необходимый анализ, правильно даны письменные ответы на вопросы, правильно выполнены все задания и сделан вывод	Отлично
Результаты практических занятий занесены в таблицы, не сделан анализ, не точно даны письменные ответы на вопросы, правильно выполнены все задания и сделан вывод	Хорошо
Результаты практических занятий занесены в таблицы, не сделан анализ, не точно даны письменные ответы на контрольные вопросы, не правильно выполнены все задания и не точно сделан вывод	Удовлетворительно
Результаты практических занятий не занесены в таблицы, не сделан анализ, не даны письменные ответы на контрольные вопросы, не правильно	Неудовлетворительно

Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный технический колледж»

ОТЧЕТ

по выполнению практических работ
по учебной дисциплине
«Психология общения»

выполнил: студент Иванов В.И.
группа: СЗ-473
проверил: преподаватель
Маковецкая Л.Н.

Практическая работа № 1 **«Отработка приемов эффективного слушания»**

Цель работы: расширение представлений о способах эффективного общения, практическая отработка навыков эффективного слушания.

Знания (актуализация):

1. виды и стили общения;
2. механизмы взаимопонимания в общении;
3. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

Умения:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Подготовка к занятию

1. Изучить предложенную литературу.
2. Подготовиться к обсуждению теоретических вопросов: понятие и виды слушания, основные способы эффективного слушания.

Ход занятия

1. Обсуждение теоретических вопросов.
2. Отработка практических навыков.
3. Составление рекомендаций, которые должен соблюдать хороший слушатель.
4. Составление таблиц «Виды слушания», «Ошибки во время слушания»

Разминка: упражнения «Угадай, чьи руки», «Угадай, чей голос».

Цель: создание настроения на работу, развитие способности к эмпатии. Кто это на ощупь? Эта игра проводится с завязанными глазами. Участники на ощупь определяют, кто кем является, пытаются угадать имя.

Упражнение 2. «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть»

Цель: отработка навыков активного слушания.

Содержание. Группа делится на пары. Участники по очереди рассказывают друг другу: какие эмоции они испытывают чаще всего; с какими эмоциями им легко справляться, а с какими трудно; как они контролируют себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции; насколько это им

удается; какие навыки они бы хотел приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Обсуждение: Что в поведении слышащего помогало, а что затрудняло рассказ? Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения? Что было трудным при выполнении данного задания? Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным.

Теоретический материал

Умение слушать и слышать является самой важной характеристикой коммуникативной компетентности. Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы. Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают. Подача обратной связи - серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Понятие слушания

Вербальное общение состоит из двух процессов - слушания и говорения.

Хорошим собеседником считается тот человек, который умеет слушать. Слушать - значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника, анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Большинство людей не обладает навыками эффективного слушания и воспринимает речь собеседника лишь поверхностно.

Причины не умения слушать: не хотим тратить на выслушивание собеседника время и силы, если у нас сложилось непоколебимое мнение по вопросу, о котором идет речь, если считаем себя специалистами по рассматриваемой проблеме, если боимся критики в свой адрес.

Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.

Нерефлексивное (пассивное) слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно». Такое слушание предполагает временную сдачу себя

собеседнику, своего рода капитуляцию. Зато вы сможете узнать иную точку зрения, а затем - действовать.

Активное слушание - это искусство понимания. Процесс расшифровки смысла сообщений, выяснения реального значения сообщения. Активный слушатель должен уверить говорящего, что все произносимое будет верно понято им. Понимающий слушатель как бы сообщает говорящему: «Я забочусь о Вас, я принимаю Вас. Я хочу понять Ваш опыт, Ваши чувства и, особенно, Ваши потребности». Такое послание, данное человеку в качестве базовой основы разговора, повлияет на его образ мыслей и чувства.

Цель активного слушания - это поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре. Для этого мы должны быть принимающими и заботливыми и, одновременно, уважающими говорящего.

С помощью активного слушания вы сможете: прояснить для себя чувства другого человека, структурировать сложные эмоциональные состояния, определить проблему более точно, позволить оппоненту решить проблему или понять, в каком направлении ее нужно решать, повысить самооценку.

Условия, которые должен соблюдать хороший слушатель

1. Временно отбросить любые мнения, суждения, чувства. Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления в четыре раза больше скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите.

2. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более приводить контраргументы.

3. Следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. В любом случае знакомство с мнением партнера значительно облегчает проведение переговоров. Партнеру предоставляется возможность проявить себя, а это существенно притупит остроту его возражений.

4. Искренний интерес к человеку и желание помочь.

5. Большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента.

6. Верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

Ошибки, наиболее часто встречаемые у тех, кто слушает партнера:

1. Удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.

2. Заострение внимания на «голых» фактах. Они, конечно, важны, однако психологи утверждают, что даже самые внимательные люди могут сразу точно запомнить не более пяти основных фактов. Все остальное перемешивается в

голове. Поэтому при любом перечислении следует обращать внимание только на наиболее существенные моменты.

3. «Уязвимые места». Для многих людей это такие «критические слова», которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. Например, слова «рост цен», «инфляция», «увольнение», «ограничение заработной платы» вызывают у некоторых людей «психический ураган», т.е. неосознанное желание протестовать. И такие собеседники уже не следят за тем, что говорят в этот момент другие.

Таблица. Виды слушания

№ п/п	Виды слушания	Характеристика

Таблица. Ошибки во время слушания

№ п/п	Ошибки слушания	Рекомендации по устранению ошибок

Практическая работа № 2

«Методы защиты от манипуляции»

Цель работы: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение основными приемами и способами противодействия манипуляции.

Знания (актуализация):

1. виды и стили общения;
2. механизмы взаимопонимания в общении;
3. цели, функции, виды и уровни общения

Умения:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Подготовка к занятию

1. Подготовить ответы на следующие вопросы: понятие и виды манипуляции, основные способы противодействия манипуляции.

Ход занятия

1. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
2. Отработка практических навыков защиты от манипуляции.

3. Составить таблицу «Основные способы манипуляции»

4. Разработать способы защиты от манипулирования.

Анализ примеров манипулятивного воздействия.

Моделирование ситуаций противодействия манипуляции.

Теоретический материал. Приемы защиты от манипулятора.

Прием первый: Уклоняйтесь от атаки

Кто-то из коллег оказывает вам знаки внимания – приносит конфеты или помогает донести стопку документов. В скорейшем времени он станет просить вас о небольших одолжениях, сделать то, что было поручено ему самому. Этот способ манипуляции действует по принципу «ты мне – я тебе». Заключается он в том, что по всем правилам хорошего тона, вы вроде бы как не в праве отказать тому, кто до этого оказывал вам столь дружеские знаки внимания. В данном случае манипулятор будет стараться играть на вашем чувстве вины и неловкости. Знаки внимания можно принять их с благодарностью, но ни в коем случае не допускать ощущения, что вы теперь что-то должны этому человеку.

Прием второй: разделяйте дела и чувства.

Если вы слышите от коллеги с начала рабочего дня: «ой, я так плохо себя чувствую, давление скачет, понятия не имею, как в таком состоянии отчет сдавать», то будьте внимательны – возможно вами пытаются манипулировать. Выслушайте внимательно человека, который на что-то жалуется, можете даже посочувствовать. А потом разверните разговор в деловое русло: «Я тебя понимаю, знаю, тебе не легко, но отчет писать все равно надо».

Прием третий: Профилактика.

Самый лучший способ быть готовым к защите от манипулятора – это профилактика. Нужно четко понимать, что манипулятор – это человек, играющий на ваших слабостях. Манипулятор обычно использует один и тот же способ. Поэтому, попавшись под его «развод» один раз, старайтесь сделать так, чтобы больше этого не случилось. Решите, что нужно сделать для этого, проанализируйте ситуацию.

Основные способы манипуляции

Использование непонятных слов и терминов. Данная уловка может вызвать, с одной стороны, впечатление значимости обсуждаемой проблемы. С другой стороны, использование инициатором уловки непонятных, «научнообразных» терминов может вызвать со стороны оппонента противоположную реакцию в виде раздражения.

Вопросы-капканы. К этой группе относятся такие вопросы, при помощи которых оппонент максимально сужает ваш выбор, оставляя только один вариант, по принципу «или — или».

Вымогательство. Это вопросы типа: «Эти факты вы, конечно, признаёте?» или «Статистические данные вы, безусловно, не отрицаете?». Такими вопросами оппонент пытается получить как бы двойное преимущество. В этой ситуации не стесняйтесь сказать: «Извините, Иван Васильевич, но ход нашей деловой беседы даёт мне право поставить вопрос так: «Собираемся ли мы вместе достигнуть разумного соглашения по обсуждаемой проблеме быстро и с минимальными усилиями или займемся «жёстким торгом», в котором победит более упрямый из нас, но не здравый смысл?»».

Чтение мыслей на подозрение. Смысл уловки состоит в том, чтобы используя вариант «чтения мыслей» отвести от себя всевозможные подозрения. В качестве примера можно привести суждение типа: «Может, Вы думаете, что я Вас уговариваю? Так Вы ошибаетесь!».

Ложный стыд. Эта уловка состоит в использовании против оппонента ложного довода, который он способен «проглотить» без особых возражений. Уловка может успешно применяться в различного рода суждениях, дискуссиях и спорах. Обращения типа «Вам, конечно же, известно, что наука теперь установила...» или «Конечно же, Вы знаете, что недавно принято решение...» или «Вы, конечно, читали о...» приводят оппонента в состояние ложного стыда, ему как бы неловко во всеуслышание сказать о незнании тех вещей, о которых говорят. В этих случаях большинство людей, против которых используется данная уловка, кивают или делают вид, что вспоминают, о чем идет речь, тем самым признавая все эти, порой и ложные, доводы.

Таблица. Основные способы манипуляции

№ п/п	Способы манипуляции	Характеристика
----------	---------------------	----------------

Разработать способы защиты от манипулирования.

№ п/п	Способы защиты от манипулирования
1	Негативная оценка манипулятивного сигнала
2	Ответьте манипуляцией на манипуляцию
3	
4	
5	

Практическая работа № 3 «Анализ конфликтных ситуаций»

Цель работы: развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций профессиональной деятельности.

Знания (актуализация):

1. виды и стили общения;
2. механизмы взаимопонимания в общении;
3. цели, функции, виды и уровни общения
4. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

Умения:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Подготовка к занятию

1. Подготовить ответы на следующие вопросы: понятие и виды конфликтов, содержание и структура конфликта, динамика поведения в конфликте, способы разрешения конфликтов.
2. Изучить отражение различных видов конфликтов в СМИ (динамику, формы и содержание) на примере одного телевизионного канала в течение одного дня. Сделать отчет по форме №1.
3. Подобрать примеры конфликтных ситуаций ,связанных с выполнением профессиональной деятельности.

Ход занятия

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
3. Отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций профессиональной деятельности.
4. Анализ конфликтных ситуаций: определение формулы конфликта, инициатора, конфликтогена, позиций сторон.
5. Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.

Форма №1

День недели	Время (от-до)	Название передачи	Вид конфликта	Сущность конфликта	Эмоциональный фон	Примечание

--	--	--	--	--	--	--

Примеры описания конфликтных ситуаций

Ситуация 1

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму: участники конфликта, предмет конфликта, объект конфликта, предконфликтная ситуация, инцидент, возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ситуация № 2.

Участники: 3 девушки одного возраста - Света, Оля и Валя; брат Светы - Олег. Ситуация: в группе появляется новая девочка, очень красивая (Оля). Она сходится с двумя подругами, Светой и Валею. Все вместе дружат около года. Света сообщает подругам, что из армии пришел ее брат, которого она очень ждала, (они были духовно близки, много времени проводили с братом вместе). Света втайне надеялась, что ее брат заинтересуется Валею, с которой она дружила еще с детского сада. Света знакомит брата и Валью, но те остаются равнодушными друг к другу. Брат Светы интересуется другой подругой - Олей, просит Свету их

познакомить, но Света отказывает ему (мол, она тебе не пара). Но Олег все равно знакомится с Олей, и у них завязывается роман. Для Светы это полная неожиданность. Она категорически «против». Ее отношение к Оле изменяется: она ее не замечает, не разговаривает с ней, настраивает против нее своих родителей и одноклассников, рассказывает о ней всякие гадости Олегу. Оля обижается. Она продолжает встречаться с Олегом, но в их отношениях - дискомфортные нотки.

Ситуация №3.

Участники конфликта: муж, жена, мать мужа, мать и брат жены. Ситуация: в семье отсутствует взаимопонимание между мамами мужа и жены, каждая из которых пытается управлять молодой семьей и одновременно влиять на сознание другой матери. Проживают все на разных жилплощадях, но в пределах одного города. Муж находится в положении, когда нужно сохранить семью и не рассорить окончательно мать и тещу. Жена каждый раз рассказывает своей матери о действиях и поступках свекрови. Все очень любят двухлетнего ребенка, поэтому не могут «уйти в тень».

Ситуация №4.

Ситуация: в семье две дочери. Одна учится в университете, вторая уже работает. Живут все вместе. Младшая сестра учится в другом городе, и, сдав сессию досрочно, приехала на каникулы на полтора месяца. Старшая сестра считает, что раз младшая дома, то именно она должна взять на себя обязанности по дому. (Все же работают). Младшая считает, что она и так достаточно потрудилась, чтобы досрочно сдать сессию и сейчас имеет полное право отдыхать. Сестры в ссоре.

Ситуация №5.

Участники: муж и жена. Муж: хочет на выходных поехать с друзьями покататься на лыжах. Жена: хочет провести все выходные с мужем. Муж считает, что 3-4 часа в выходной день на природе – лучший отдых, и еще останется куча времени на супругу. Жена не любит снег, холод и считает, что такой отдых опасен для здоровья, да и друг ей не очень нравится. И вообще муж должен хотя бы один день в неделю полностью посвятить ей.

Практическая работа № 4

«Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности»

Цель работы: развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций

Знания (актуализация):

1. виды и стили общения;
2. механизмы взаимопонимания в общении;
3. цели, функции, виды и уровни общения
4. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

Умения:

1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Подготовка к занятию

1. Подготовить ответы на следующие вопросы: способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности, способы профилактики конфликтов.

Ход занятия

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
3. Отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

Игра «Поведение в конфликте»

Цели игры: расширение представлений о видах поведения в конфликте; показать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения. Возможные ситуации для анализа и моделирования.

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Ситуация 2. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Ситуация 3. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Ситуация 4. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

Ситуация 5. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Ситуация 6. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

Ситуация 7. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

Ситуация 8. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15

минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

Список литературы

Основные источники:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебник. – М.: Дашков и К°, 2016. – 128 с. [ИБС <<Лань>>]

Дополнительные источники:

2. Руденко А.М. Деловое общение (учебное пособие) / А.М. Руденко, С.И. Самыгин – М.: КноРус, 2016.

Интернет ресурсы:

1. Система федеральных образовательных порталов Информационно-коммуникационные технологии в образовании. [Электронный ресурс] – режим доступа: <http://www.ict.edu.ru> (2015-2016)
2. <http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido/>
3. <http://center-kasta.ru/index/uslugi/0-6>
4. http://www.ecollege.ru/xbooks/xbook105/book.index/index.html?go=index*
5. <http://www.arhibook.ru/12753-delovoe-obshhenie.html>
6. http://presentation.masterknown.ru/gumanitarnie/del_obshhenie/index.html