

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 08.02.04. Водоснабжение и водоотведение
(Учебный план 2020)

Челябинск 2020 г

АКТ СОГЛАСОВАНИЯ

на методические рекомендации по выполнению практических работ по учебной дисциплине «Психология общения», разработанные для специальности 08.02.04. Водоснабжение и водоотведение.

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

Практические занятия позволяют студентам успешно применять психологические технологии в процессе обучения и в последующей профессиональной деятельности.

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

Генеральный
Маркштетера»



директор

ООО

«Архитектурная
А.А. Маркштетер

Мастерская

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	5
Перечень практических работ	6
Требование к содержанию отчета	7
Критерии оценки отчетных работ	7
Титульный лист отчетов по практическим работам	8
Практическая работа №1 Развитие навыков установления контактов	9
Практическая работа №2 Отработка приемов эффективного слушания	12
Практическая работа № 3 Методы защиты от манипуляции	15
Практическая работа № 4, № 5 Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности	18
Практическая работа № 6 Барьеры общения	20
Практическая работа № 7, № 8 Анализ конфликтных ситуаций	22
Практическая работа № 9 Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности	25
Список литературы	27

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по выполнению практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» предназначены для обучающихся по специальности 08.02.04. Водоснабжение и водоотведение (по отраслям)

Практические занятия являются важным элементом 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 и профессиональных 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 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ПК 2.4. Планировать обеспечение работ в условиях нестандартных ситуаций.

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;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- виды и стили общения;
- 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	Развитие навыков установления контактов	2
Практическая работа №2	Отработка приемов эффективного слушания	2
Практическая работа №3	Методы защиты от манипуляции	2
Практическая работа № 4, № 5	Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности	4
Практическая работа № 6	Барьеры общения	2
Практическая работа № 7 № 8	Анализ конфликтных ситуаций	4
Практическая работа № 9	Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности	2
Итого		18

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 оценки 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 выполнены все задания и не сделан вывод	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: ВВ- 318
проверил: преподаватель
Маковецкая Л.Н.

Челябинск 2019 г

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

«РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТОВ»

Цель работы: освоение технологии оценки собеседника, практическая отработка навыков установления контакта в ситуации межличностного взаимодействия в процессе выполнения профессиональной деятельности

Знания (актуализация):

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

Умения:

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

Подготовка к занятию:

Подготовить ответы на вопросы

- Преимущества построения общения на основе психологического типа собеседника.
- Невербальные и вербальные средства общения.
- Установление контакта (раппорт): управление коммуникацией через бессознательные ключи доступа; приёмы установления контакта (подстройка) к собеседнику с учётом психологического типа собеседника, подстройка к собеседнику.
- Способы поддержания и прерывания вербального и невербального контакта с собеседником.
- Приёмы управления вниманием собеседника.
- Эффективное завершение коммуникации.

Ход занятия

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме: позы и жесты собеседника; контакт глазами (визуальный); общее выражение лица: складки на лбу; область носа; рот и губы; мимические проявления эмоциональных реакций человека; выбор дистанции при общении: прикосновения; рукопожатия; походка; манера говорить: скорость речи; громкость речи; отчетливость; высота голоса; окраска звучания; дыхание собеседника.

3. Заполнение таблицы.

Состояние партнера в процессе общения	Внешние проявления данного состояния

4. Отработка практических навыков оценки психотипа собеседника и установления контакта.

Разминка: упражнение «Молекулы».

Цель упражнения: раскрепощение участников.

Инструкция: «Представим себе, что все мы атомы. Атомы постоянно двигаются и объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разное, оно определяется тем, какое число я назову. Мы все сейчас начнем быстро двигаться, и я буду говорить, например, три. И тогда атомы должны объединиться в молекулы по три атома в каждый».

По завершению упражнения можно задать вопросы:

- Как вы себя чувствуете?

- Все ли соединились с теми, с кем хотели?

Упражнение «Автобус»

Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения

Участники разбиваются на пары. Инструкция следующая: «Сейчас вы пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении – одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются».

После невербального проигрывания, участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга

Упражнение «Испорченный телефон»

Цель упражнения: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Выбираете пять человек, четыре из них выходят из комнаты. Пятому даёте текст: «У отца было 3 сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвертому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения. На что обращал в первую очередь внимание слушатель. Насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Каким образом выявленные закономерности общения могут проявиться в процессе делового общения? Что необходимо учитывать, чтобы избежать негативных эффектов при восприятии и передачи информации?

Упражнение «Зеркало»

Цель: отработка навыков подстройки к партнеру по общению.

Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее симитировать их выполнение. Для первого выполнения потребуется 2 участника».

Пара участников выходит вперед. Один из них — исполнитель, а другой — его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы — зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Предлагаемые действия: пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол.

Обсуждение. Каким образом умение работать в паре, команде влияет на качество выполнения профессиональной деятельности? Что необходимо для того, чтобы как можно быстрее «сработаться» с тем или иным человеком?

Упражнение «Интервью»

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение: Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них? Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы? Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

Теоретический материал Невербальная коммуникация

Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова.

Наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды. Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни. Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).
2. Взгляд.
3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя: внешний вид собеседника, мимика (выражение лица), пантомимика (позы и жесты).
4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая: вокальные качества голоса, его диапазон, тональность, тембр.
5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся: темп речи, паузы.

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку. Наиболее показательными являются случаи, когда к помощи кинесики прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Проксемика объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию, которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция). Средства проксемики также выполняют регулирующую функцию при общении. Так, расстояния между коммуникантами во время речевого общения определяются характером их отношений. Кроме того, кинесические и проксемические средства могут выполнять роль метакоммуникативных маркеров отдельных фаз речевого общения. Например, снятие головного убора, рукопожатие, приветственный или прощальный поцелуй.

Контрольные вопросы

1. Какие функции выполняют проксемические средства?
2. Какие подсистемы включает в себя невербальное общение?
3. Почему невербальные сигналы важны в общении?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

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 удастся; какие навыки они бы хотели 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 № 3 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	
6	
7	

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4 и № 5

ПРИЕМЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ КАК УСЛОВИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель работы: развитие навыков саморегуляции на основе анализа своих личностных особенностей и поведения, развитие способности к эмпатии.

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 личностных ресурсов, понятие саморегуляции, основные приемы саморегуляции и отреагирования негативных эмоций.

2. В течение недели вести рефлексивный дневник. Приблизительные темы для рефлексии: мои чувства и эмоции, мое отношение к другим людям, мое отношение к себе, мое отношение к учебе, какие события вызывают у меня позитивные эмоции, какие события вызывают у меня отрицательные эмоции, что я хочу, чего я не хочу.

Ход занятия

1. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
2. Отработка практических навыков саморегуляции на основе анализа своих личностных особенностей и поведения, развитие способности к эмпатии.
3. Выполнить задания и проанализировать их.

Задание 1. Упражнение «Поставь себя на место другого»

Вспомните свой недавний конфликт с коллегой по работе, в котором вы начали общение с позиции «над». А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место того человека, с кем вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось?

Задание 3. Упражнение «Я люблю», «Я не люблю».

Особое внимание уделить колонке «Я люблю», выделить и обосновать внутренние и внешние ресурсы для личностного развития.

Задание 4. Анализ личностных ресурсов.

Проанализировать свои личностные ресурсы, обозначить различные кризисные ситуации и группы личностных ресурсов, приводящие к успешному преодолению их. Заполнить таблицу.

Анализ личностных ресурсов, способствующих успешному преодолению кризисных ситуаций:

Кризисная ситуация	Ресурс	Возможности развития
<i>Например: сдача экзамена</i>	<i>Позитивные эмоции</i>	<i>Посмотреть веселую комедию</i>

Теоретический материал

Естественные способы регуляции организма и саморегуляции.

Природа человека такова, что он стремится к комфорту, к устранению неприятных ощущений, не задумываясь об этом, не зная, какими научными словами это называется. Это — естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека, поэтому иногда их еще называют неосознаваемыми. Наверняка вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое.

Для повышения их эффективности саморегуляции важно: разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки вы владеете; осознать их; перейти от спонтанного их применения к сознательному в целях управления своим состоянием; освоить приемы саморегуляции, или самовоздействия.

Вот это и составляет суть саморегуляции. Примеры естественных приемов регуляции организма: смех, улыбка, юмор; размышления о хорошем, приятном; различные движения типа потягивания, расслабления мышц; наблюдение за пейзажем за окном; рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей; мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее); «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах; вдыхание свежего воздуха; чтение стихов; высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта: эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности); эффект восстановления (ослабление проявлений утомления); эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

Цель работы: развивать способности анализа ситуаций, характерных при общении с людьми, вырабатывать навыки преодоления барьеров в общении.

Знания (актуализация):

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

Умения:

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

Подготовка к занятию

Подготовить ответы на следующие вопросы: Что такое коммуникативные барьеры? Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления, основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления, характеристики семантического барьера и пути его преодоления, фонетического барьера и пути его преодоления, барьера взаимодействия и пути его преодоления

Ход занятия

1. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
2. Отработка практических навыков преодоления барьеров в общении.
3. Выполнение упражнений и их анализ.

Задание 1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 4. Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 5. Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонизировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 9

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.

13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 10. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 7, № 8

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 непустила 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 Валю, 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 № 9

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. Бригадиру 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°, 2017. – 128 с. [ИБС <<Лань>>]
2. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник.- СПб Юрай ,2016 . [ИБС <<Лань>>]

Дополнительные источники:

3. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. – М.: Изд. Центр “Академия”,2016. – 128 с.- (Проф. образование).
4. Руденко, А.М. Деловое общение (учебное пособие) / А.М. Руденко, С.И. Самыгин – М.:КноРус,2016.
5. Канке , А.А. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ССУЗов) / А.А. Канке, И.П. Кошечая- М.: Форум,2017.

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