

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Кунгурский автотранспортный колледж»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ (ЛАБОРАТОРНЫХ) РАБОТ**

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

(код и наименование УД или МДК)

по специальности:

09.02.07 Информационные системы и программирование

Одобрено на заседании
предметно-цикловой комиссии
информационно-математических дисциплин

Протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.

Председатель комиссии:
_____/ И.Г.Наговицын

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора

_____/ М.Г. Целищева

«__» _____ 20__ г.

Организация-разработчик: ГБПОУ КАТК

Составитель: Балчугова Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Пояснительная записка	4
2 Перечень практических работ УД ОГСЭ.03 Психология общения	6
3 Инструктивно-методические указания по выполнению практических работ	6
4 Используемая литература и интернет источники	51

1 Пояснительная записка

Данные методические рекомендации составлены в соответствии с содержанием рабочей программы УД ОГСЭ.03 Психология общения специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

УД ОГСЭ.03 Психология общения изучается в течение 1 семестра. Общий объем времени, отведенный на практические занятия по УД, составляет в соответствии с учебным планом и рабочей программой – 28 часов.

Практические работы проводятся после изучения соответствующих разделов и тем УД ОГСЭ.03 Психология общения. Выполнение обучающимися практических работ позволяет им понять, где и когда изучаемые теоретические положения и практические умения могут быть использованы в будущей практической деятельности.

В результате выполнения практических работ, предусмотренных программой по УД ОГСЭ.03 Психология общения, обучающийся должен:

уметь:

- применять основные методы психологических исследований на практике;
- исследовать познавательные психические процессы;
- исследовать индивидуально-типологические особенности личности;
- определять социально-психологический климат в коллективе;
- проводить социометрические исследования в коллективе;
- преодолевать коммуникативные барьеры;
- принимать управленческие решения;
- разрешать конфликты.

знать:

- этапы развития психологии как науки;
- основные методы психологических исследований;
- психологическую структуру личности;
- познавательные психические процессы;
- регулятивные психические процессы;
- индивидуально-типологические особенности личности;
- психологические аспекты малых групп и коллективов;
- коммуникативные структуры в организации;
- психологические аспекты общения;
- психологические аспекты принятия решений;
- психологические аспекты деятельности руководителя;
- способы и правила разрешения конфликтов.

Вышеперечисленные умения, знания и практический опыт направлены на формирование следующих профессиональных и общих компетенций обучающихся:

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. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникативных технологий.

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 процессе освоения дисциплины у студентов должны сформироваться профессиональные компетенции (ПК):

ПК 5.1. Планировать, оптимизировать и распределять производственные задания между бригадами, звеньями и отдельными работниками;

ПК 5.2. Контролировать выполнение производственных задач бригадами, звеньями и отдельными работниками;

ПК 5.3. Осуществлять анализ строительных процессов и производственных операций на строительном участке.

2 Перечень практических работ УД ОГСЭ.03 Психология общения

Название практических работ	Количество часов
РАЗДЕЛ 1. Психологические аспекты общения	12
Практическое занятие № 1 Общение с использованием вербальных и невербальных средств	2
Практическое занятие № 2 Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры	2
Практическое занятие № 3 Самодиагностика по теме: «Механизмы восприятия»	2
Практическое занятие № 4 Ваши эмпатические способности	2
Практическое занятие № 5 Решение ситуационных задач по теме: «Позиции и закономерности взаимодействия»	2
Практическое занятие № 6 Деловая игра «Я Вас слушаю»	2
РАЗДЕЛ 2. Деловое общение	8
Практическое занятие № 7 Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	2
Практическое занятие № 8 Самодиагностика по теме «Темперамент»	2
Практическое занятие № 9 Изучение индивидуальных личностных свойств, влияющих на процесс общения	2
Практическое занятие № 10 Деловая игра «Переговоры»	2
РАЗДЕЛ 3. Конфликты в деловом общении	8
Практическое занятие № 11 Способность действовать в социально-напряженных ситуациях	2
Практическое занятие № 12 Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2
Практическое занятие № 13 Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах	2
Практическое занятие № 14 Самодиагностика по теме «Стресс и его особенности»	2
Итого: 28 часов	

3 Инструктивно-методические указания по выполнению практических работ

Практическое занятие №1

1. Наименование работы Общение с использованием вербальных и невербальных средств
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы познакомиться с понятием общения, типами общения, отработать навыки вербального и невербального общения в деловой беседе.
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: -
5. Задание.

Ролевая игра «Передай дословно».

Исходя из задач тренинга, в качестве игры, которая позволила бы, и повысить мотивацию участников, и осуществить диагностику ведущему, можно использовать передачу информации по цепочке.

Процесс передачи информации необходимо снимать на видеокамеру, связано это с тем, что: 1) обратная связь дается не по ходу игры, а после ее завершения; 2) только часть участников может наблюдать за происходящим.

Ход игры. Все участники выходят за дверь, по приглашению ведущего входят в аудиторию по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что вы получили некую информацию от клиента, которую вы должны передать своему коллеге. Главное – как можно точнее отразить содержание». Первому участнику ведущий зачитывает текст, а далее информация передается от игрока к игроку на слух. Приводим пример текста, можно использовать другой.

Текст (Г. Б. Моница, 2006) 10 января 1996 года в детском саду № 15, который находится на перекрестке ул. Профессора Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещении старшей группы вылез крокодил. Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой. Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от 6-го брака, с перепугу забыл взять ее домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 8-я жена оказалась без мужа, без прописки, а 7-я жена – без алиментов. На крик прибежали сотрудники ДОО. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай. По окончании игры, просматривается видеозапись. Ведущий останавливает запись после слов каждого участника и формулирует обратную связь, относительно того, как участник слушал, как исказилась информация.

Упражнение «Какой я собеседник». Данное упражнение направлено на анализ участниками собственных форм поведения в процессе деловой беседы. У всех нас есть собственный опыт участия в деловом общении. Причем этот опыт является различным, все мы можем вспомнить ситуации, когда мы достигали намеченных целей и были удовлетворены исходом беседы, и также ситуации, в которых мы испытывали разочарование от результатов беседы, или иными словами, цели не были достигнуты. Давайте сейчас каждый из присутствующих назовет то, что помогает ему в деловом общении с другими людьми и что – мешает. При этом важно говорить не о внешних обстоятельствах, а о собственных качествах или способах поведения. Например, не стоит говорить: «В деловом общении мне мешает то, что вокруг одни дураки, не способные к пониманию». Лучше сказать: «Мне мешает моя нетерпимость по отношению к людям, если они не понимают меня с первого слова» или «Я не умею формулировать мысль так, чтобы она была понятна всем, даже не очень интеллектуальным людям». После того, как все участники высказались, следует обобщить сказанное ими, лучше всего составить список качеств личности и форм поведения, которые мешают и помогают деловому общению. (Сидоренко Е.В., 2002)

Упражнение «Визуальный контакт». Данное упражнение направлено на формирования навыка поддержания контакта глаз при взаимодействии с несколькими партнерами. Участники разбиваются на подгруппы по 3 – 4 человека. Каждая подгруппа выбирает сказку, которую все знают. По очереди все участники рассказывают сказку. Задача – во время рассказа поддерживать контакт глаз с остальными членами подгруппы.

Практическое занятие №2

1. Наименование работы Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры

2. Продолжительность проведения – 2 ч

3. Цель практической работы познакомиться с теоретическим материалом; выработать навыки практического узнавания коммуникативных барьеров в процессе общения; научиться приемам преодоления коммуникативных барьеров

4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: раздаточный материал

5. Задание.

1. Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

- Он: Ты кофе будешь?

Она: Буду.

Он: Тебе с сахаром?

Она: Нет, без сахара.

Он: Как без сахара? Я уже положил!

+

- В частной школе перед началом учебного года должно было пройти совещание. Хотя всем сотрудникам разослали извещения о времени и месте его проведения, программа мероприятия не была заранее объявлена. Более того, в ходе индивидуальных встреч с педагогами руководитель, обсуждая с ними актуальные, но достаточно узкие вопросы, обещала, что обязательно выдвинет эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания. В назначенный час на совещание явились 20 учителей, каждый из которых готовился услышать то, что волнует именно его. Каково же было их удивление, когда речь пошла не о ранее обсуждавшихся с директором вопросах, а о внедрении новой методологической схемы в рамках международного сотрудничества. В итоге, большая часть аудитории не смогла активно участвовать в разговоре, поскольку собравшиеся просто-напросто не были знакомы с проблемой. Руководитель осталась крайне недовольной результатами совещания.
- Монгольские студенты, хорошо знающие русский язык, при чтении «Слова о полку Игореве» выразили удивление по поводу того, что данное произведение относится к числу классических и является высокохудожественным. Они объяснили, что объектом и божественного изображения никак не может быть позорное поражение, свидетельствующее о бездарности военачальника, который при этом еще и оказался в плену. Поэзия должна рассказывать о великих победах и воспевать подвиги настоящих героев. Данный эпизод не входит в круг допустимых для поэзии.
- Директор магазина одежды решил провести корпоративное мероприятие - празднование Нового года. В наступающем году компанию ждала реорганизация, в результате которой: некоторым сотрудникам, возможно, придется перепрофилироваться, у части персонала возрастет объем работы, а кому-то, наоборот, будет предложено перейти на неполный рабочий день. Директор рассчитывал, что совместная вечеринка позволит в неформальной обстановке

подготовить коллектив к переменам, и они будут восприняты сотрудниками более благосклонно. Вечер открыл 30-минутный доклад руководителя, посвященный итогам прошедшего года, возникшим сложностям и примерному описанию перспектив компании. В результате настроение людей было испорчено, и даже последующее награждение лучших работников года не смогло создать атмосферы праздника. Люди отсидели положенное время, и при первой же возможности разошлись по домам. Директор был расстроен и впоследствии высказывал мнение, что «корпоративы» - это лишь бесполезная трата средств организации.

- Главный бухгалтер подал менеджеру по подбору персонала заявку на вакансию, где указал «коммуникабельность» необходимой компетенцией для кандидата. Учитывая, что понятие коммуникабельности может включать самые разные составляющие (умение доступно передавать информацию, налаживать контакт в новом коллективе и т. п.), менеджер решил уточнить у руководителя, в каких ситуациях новому сотруднику придется проявлять коммуникабельность. Оказалось, что кандидату на данную вакансию предстоит регулярно запрашивать у руководителей документы по контрактам, которые те должны предоставлять своевременно.
- В страховую компанию пришел новый менеджер по персоналу. Приступив к работе, в целях диагностики состояния корпоративной культуры и социально-психологического климата в коллективе, а также для определения возможных зон конфликтов, HR-специалист провел анкетирование работников и интервьюирование руководителей. Естественно, что, несмотря на разъяснения непосредственных начальников, у рядовых сотрудников процедура вызвала и некоторую настороженность, и интерес к результатам, поэтому работники рассчитывали на обратную связь от организаторов анкетирования. В силу высокой загруженности у HR-менеджера не хватило времени сформировать данные по итогам исследования для представления их персоналу. Когда через полгода кадровая служба организовала повторное анкетирование для оценки результатов проведенных мероприятий, доля заполнения анкет была меньше почти в два раза, так как люди потеряли интерес и доверие к процессу.
- Преподаватель-итальянка встретила русскую студентку в кафе и сказала: "Давайте поговорим, нам надо выставить оценки за вашу деятельность, попьём кофе". Студентка говорит: "Вы знаете, я кофе не пью" (студентка на самом деле его не пьёт). На что преподаватель сказала: "Как, Вы не хотите со мной поговорить?"
- В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации может стать подчеркнута уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.
- При общении русского и болгарина возникают недоразумения, которые связаны с утвердительным или отрицательным кивком головой, так как воспринимаемое русским движение головы сверху вниз интерпретируется как согласие, в то время как для болгарской "речи" это отрицание, и наоборот.
- В организации планировался перевод производственной площадки из Пензы в область, и руководство по некоторым причинам долгое время не могло окончательно определиться с точными условиями работы на новом месте. Сотрудники не могли получить ответы на вопросы: кого оставят на заводе, каким будет размер их зарплаты, останется ли часть производства в Пензе или его полностью выведут за ее пределы. Молчание начальства привело к тому, что за неделю до переезда рабочие отказались исполнять свои обязанности и потребовали объяснений от высшего руководства.

Только после получения подробных ответов на их вопросы и заверений от генерального директора сотрудники приступили к работе.

- Сотрудница страховой компании - хороший специалист, прекрасно справляется со своей работой, ориентируется в смежных направлениях деятельности и может заменять сослуживцев, однако ее доминирующая черта - повышенная возбудимость и эмоциональность. По этой причине целый отдел зависит от ее настроения и самочувствия. В силу того что коллектив давно сложился, все, включая начальника, смирились с такими поведенческими проявлениями сотрудницы и считают ее незаменимой. У работницы из-за ее характера периодически возникают конфликты с руководством, и в этом случае начальнику приходится выдерживать паузу, а затем - когда равновесие восстанавливается - обсуждать с ней возникшие проблемы.
- «Хиросима» для русского человека – жестокая и бесчеловечная акция американской армии и ее политического руководства, бессмысленная с военной точки зрения; для среднего же американца – то, что позволило приблизить конец Второй мировой войны, избежать десанта и Японские острова и тем самым спасти жизни сотен тысяч американцев и японцев.
- Руководитель говорит подчинённому о несделанной работе на повышенных тонах.
- Муж (человек с высшим техническим образованием, начальник отдела проектирования) приходит вечером с работы. Жена спрашивает «Ужинать будешь?» «Милая, логика простая: раз я пришел с работы, значит я голодный, следовательно, ужинать буду, что спрашивать...» На следующий вечер муж приходит с работы. Жена без вопросов собирает ужин. Муж не идет. Жена говорит, что еда стынет. Удивленный взгляд мужа: «Я разве говорил, что буду есть? Включай логическое мышление, прежде чем что-то сделать, надо спрашивать, нужно ли это?»
- Вы входите в кабинет менеджера, чтобы получить информацию о проекте, над которым работаете. Вы вошли, а он продолжает внимательно изучать бумаги. Затем, взглянув на часы, отчужденным безразличным тоном спрашивает: «Вы что-то хотели?».

2. Приведите пример устранения коммуникативного барьера на примере 2-3 вышеописанных ситуаций.

Практическое занятие №3

1. Наименование работы Самодиагностика по теме: «Механизмы восприятия»
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы усвоить понятия идентификация, аттракция, эмпатия, каузальная атрибуция, децентрация; раскрыть механизмы восприятия.
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: карточки с утверждениями
5. Задание.

Задание № 1 Отметьте крестиками номера тех утверждений, в которых описаны ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком:

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня.
4. Разговор с таким партнером, который не смотрит в лицо во время беседы, часто вызывает чувство пустой траты времени, так как создается впечатление, что он не слушает меня.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.

7. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни высказывал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник постоянно пытается отвергнуть меня.
10. Собеседник «передергивает» смысл моих слов и вкладывает в них иное содержание.

Задание № 2 Попросите своих друзей описать вас, когда вы с ними общаетесь. Соотнесите внешние признаки с личностными характеристиками.

Задание № 3 Перечислите, какие механизмы социальной перцепции способствуют созданию образа партнера?

Практическое занятие №4

1. Наименование работы Ваши эмпатические способности
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы выявление общего уровня эмпатии и определение доминирующего канала эмпатии
 4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: раздаточный материал
 5. Задание.

Инструкция. Опросник теста содержит 36 пунктов. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак «+» («да»), если не согласны – знак «-» («нет»). Помните, что в тесте нет «плохих» и «хороших» ответов. Предпочтителен тот ответ, который первым пришёл вам в голову.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолёте.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.
9. Моя интуиция – более надёжное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в чёрствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удаётся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нём.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его.
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистическая.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я раскаиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Моё мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитайте количество совпавших ответов по каждой шкале (количество совпадений по шкале равняется количеству баллов по ней):

1. **Рациональный канал эмпатии:** «+»: 1, 7, 19, 25 и «-»: 13, 31.
2. **Эмоциональный канал эмпатии:** «+»: 8, 20, 32 и «-»: 2; 14; 26.
3. **Интуитивный канал эмпатии:** «+»: 9, 15, 21, 27 и «-»: 3, 33.
4. **Установки, способствующие эмпатии:** «+»: 4 и «-»: 10, 16, 22, 28, 34.
5. **Проникающая способность в эмпатии:** «+»: 5 и «-»: 11, 17, 23, 29, 35.
6. **Идентификация в эмпатии:** «+»: 6, 12, 18, 30 и «-»: 24, 36.
7. **Суммарная оценка уровня эмпатии:** суммируйте количество баллов по всем шкалам.

Оценки по шкалам № 1-6 могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. При этом: **30-36 баллов** – очень высокий уровень эмпатии; **22-29 баллов** – средний уровень эмпатии; **15-21 баллов** – заниженный уровень эмпатии; **0-14 баллов** – очень низкий уровень эмпатии.

1. **Рациональный канал эмпатии** характеризует направленность внимания, восприятия и мышления субъекта на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий плюсы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

2. **Эмоциональный канал эмпатии.** Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать на него возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

3. **Интуитивный канал эмпатии.** Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

4. **Установки, способствующие или препятствующие эмпатии**, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозаключения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

5. **Проникающая способность в эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену (или препятствует ему). Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

6. **Идентификация**– ещё одно неперенное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Практическое занятие №5

1. Наименование работы Решение ситуационных задач по теме: «Позиции и закономерности взаимодействия»

2. Продолжительность проведения – 2 ч

3. Цель практической работы научиться находить верный выход из ситуации

4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: карточка с ситуационными задачами

5. Задание.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений

б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"

г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Практическое занятие №6

1. Наименование работы Деловая игра «Я Вас слушаю»
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы ознакомление с техниками слушания, рассмотрение навыков эффективного ведения беседы, закрепление на практике полученных результатов
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: -
5. Задание.

Задание № 1 Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих людей.

А как слушают вас? Запишите результаты своих наблюдений:

Я слушаю:

Меня слушают:

Задание № 2 Отработка техник слушания. Участники работают в парах. В течение 10 минут один рассказывает историю (реальную или вымышленную), а другой слушает, используя различные техники слушания (пассивное, активное, эмпатическое слушание). Обсудите между собой, какие техники слушания были применены и как они помогли собеседнику.

Задание № 3 Подготовьте и проведите беседу по выбранной заранее теме. Критериями оценки будут четкость следования правилам и способность применять навыки эффективного общения.

Практическое занятие №7

1. Наименование работы Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы познакомиться с компонентами и различными стратегиями публичного выступления, развить навыки публичного выступления.
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: -
5. Задание.

Задание 1: «Публичное выступление»:

1 Подготовьте публичное выступление на любую тему.

2 Проведите самоанализ своего выступления по следующему алгоритму:

Алгоритм

1. Речь удалась – не удалась.
2. Как я держался (лась) во время речи?
3. В каком эмоциональном состоянии ухожу после выступления?
4. Как я сам (а) оцениваю:
 - а) выбор темы, ее раскрытие, свою позицию;

- б) план и композицию выступления, логику построения; начало, конец;
- 5 Как я сам (а) оцениваю свою устную речь: дыхание (не хватало глубины дыхания, было затруднено дыхание через носовую полость), были ли вынужденные паузы для вдоха, что можно сказать о громкости, темпе, плавности речи? свободно ли лилась речь, не было ли излишнего напряжения? или вялости? излишней простоты, фамильярности?
6. Как я держался (лась): просто и свободно – или скованно, не поправлял (а) ли одежду, не было ли жарко и т.п. Не злоупотреблял (а) ли жестами и мимикой?
10. Какие уроки я могу извлечь из этого выступления, что могу использовать из опыта подготовки и самого исполнения в своей дальнейшей работе?

Практическое занятие №8

1. Наименование работы Самодиагностика по теме «Темперамент»
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы определить тип темперамента
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: раздаточный материал теста
5. Задание.

Определение темперамента (самодиагностика)

Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

- 1) Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
- 2) Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
- 3) Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
- 4) Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?
- 5) Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
- 6) Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
- 7) Часто ли у Вас бывают спады и подъёмы настроения?
- 8) Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?
- 9) Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьёзной причины для этого не было?
- 10) Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
- 11) Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
- 12) Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
- 13) Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
- 14) Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
- 15) Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
- 16) Вас легко обидеть?
- 17) Любите ли Вы часто бывать в компании?
- 18) Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
- 19) Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
- 20) Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
- 21) Часто ли Вы мечтаете?
- 22) Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
- 23) Часто ли Вас тревожит чувство вины?
- 24) Все ли ваши привычки хороши и желательны?

- 25)Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
- 26)Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
- 27)Считают ли Вас человеком живым и веселым?
- 28)После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
- 29)Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
- 30)Вы иногда сплетничаете?
- 31)Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
- 32)Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
- 33)Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
- 34)Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
- 35)Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?
- 36)Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
- 37)Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
- 38)Вы раздражительны?
- 39)Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
- 40)Верно ли, что Вам не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
- 41)Вы ходите медленно и неторопливо?
- 42)Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
- 43)Часто ли Вам снятся кошмары?
- 44)Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
- 45)Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
- 46)Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
- 47)Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
- 48)Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
- 49)Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
- 50)Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
- 51)Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
- 52)Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
- 53)Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
- 54)Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
- 55)Беспокоитесь ли Вы о своём здоровье?
- 56)Любите ли Вы подшутить над другими?
- 57)Страдает ли Вы от бессонницы?

ОБРАБОТКА ТЕСТА

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

1. Шкала достоверности.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 5 и больше баллов, это значит, Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны.

2. Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

3. Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Получив суммы по значениям «Шкала экстраверсии» и «Шкала эмоциональной устойчивости» отметьте их, соответственно, на горизонтальной оси «Интроверсия-экстраверсия» и вертикальной оси «Эмоциональная устойчивость». Точка пересечения покажет ваш тип темперамента.

Начертите оси координат: горизонтальная ось - "шкала экстраверсии", вертикальная ось - "шкала эмоциональной устойчивости". Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12.

Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, - Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.

Четыре типа меланхоликов

Чистый, ярковыраженный меланхолик: интроверсия (интр.) - от 1 до 9, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 16 до 24 баллов.

Меланхолик флегматичный: интр. - от 1 до 9, эм. уст. - 12 до 16 баллов.

Меланхолик слабовыраженный: интр. - 9 до 12, эм. уст. - 12 до 16 б.

Меланхолик холерический: интр. - от 9 до 12, эм. уст. - 16 до 24 б.

Четыре типа флегматиков

Чистый, ярковыраженный флегматик: интроверсия (интр.) - от 1 до 9, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 1 до 9 баллов.

Флегматик сангвинический: интр. - от 9 до 12, эм. уст. - 1 до 9 баллов.

Флегматик слабовыраженный: интр. - 9 до 12, эм. уст. - 9 до 12 б.

Флегматик меланхолический: интр. - от 1 до 9, эм. уст. - 9 до 12 б.

Четыре типа холериков

Чистый, ярковыраженный холерик: интроверсия (интр.) - от 16 до 24, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 16 до 24 баллов.

Холерик меланхолический: интр. - от 12 до 16, эм. уст. - 16 до 24 баллов.

Холерик слабовыраженный: интр. - 12 до 16, эм. уст. - 12 до 16 б.

Холерик сангвинический: интр. - от 16 до 24, эм. уст. - 12 до 16 б.

Четыре типа сангвиников

Чистый, ярковыраженный сангвиник: интроверсия (интр.) - от 16 до 24, эмоц. устойчивость (эм. уст.) - 1 до 9 баллов.

Сангвиник холерический: интр. - от 16 до 24, эм. уст. - 9 до 12 баллов.

Сангвиник слабовыраженный: интр. - 12 до 16, эм. уст. - 9 до 12 б.

Сангвиник флегматичный: интр. - от 12 до 16, эм. уст. - 1 до 9 б.

Практическое занятие №9

1. Наименование работы Изучение индивидуальных личностных свойств, влияющих на процесс общения
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы закрепление теоретических знаний по теме, определение доминирующих черт характера, самооценка характера методом оценочных шкал, оценка типологических особенностей личности, оценка наличия профессиональных способностей
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: раздаточный материал таблицы
5. Задание.

Экспресс-тест «Узнай свой характер»

Ведущая рука

Переплетите пальцы, и вы заметите, что сверху всегда оказывается один и тот же палец. Если левый, то вы человек эмоциональный. Если правый - у вас аналитический склад ума.

Ведущий глаз

Попробуйте прицелиться, выбрав мишень и глядя на нее через своеобразную мушку. Вы заметите, что если зажмурить ведущий глаз, то мишень сместится относительно мушки. Иногда удобно прицеливаться сквозь дырочку в листе бумаги. Правый ведущий глаз говорит о более, твердом, настойчивом, агрессивном характере, левый - о мягком, уступчивом.

Поза Наполеона

Если при переплетении рук на груди сверху оказывается левая рука, то вы способны к кокетству; если правая - вы склонны к простоте и простодушию.

Аплодирование

Если удобнее хлопать правой рукой (сверху), можно говорить о решительном характере, левой рукой - вы часто колеблетесь, прежде чем принять решение, обдумываете, как лучше поступить, чтобы не обидеть окружающих.

Оцените наличие у себя таких индивидуальных особенностей, как: уровень самооценки, уровень развития волевых черт характера, уровень эгоцентризма.

Ниже приведены три оценочных шкалы (А, Б, В). При работе с каждой из них нужно:

- внимательно прочитать предлагаемые утверждения
- если вы согласны с предлагаемым утверждением, поставить точку в соответствующей графе
- подсчитать сумму набранных баллов

А

№ п/п	Утверждение	Варианты ответов		
		Никогда (0 баллов)	Иногда (1 балл)	Часто (2 балла)
1	Хочу быть похожим на кого-то			
2	Чувствую себя уверенно			
3	Осознаю свои ошибки			
4	Люблю давать советы			

5	Слушаю советы			
6	Признаю авторитеты			
7	Мысленно ставлю себя на место другого			
8	Осознаю свои слабые стороны			
9	Осознаю свои сильные стороны			
10	У меня есть желание стать лучше			

Б

№ п/п	Утверждение	Варианты ответов		
		Никогда (1 балл)	Иногда (2 балла)	Всегда (3 балла)
1	Принимать решения трудно			
2	Переключение внимания с одного дела на другое связано с сильным нервным напряжением			
3	Будущее кажется неопределенным и это тревожит			
4	Если делают замечание, то появляется чувство, что ко мне несправедливы			
5	Мне необходимо объяснить любое новое дело			
6	Я люблю ясные, четкие, конкретные поручения			
7	Мне трудно проявлять личную инициативу			

В

№ п/п	Утверждение	Варианты ответов		
		Никогда (2 балла)	Иногда (1 балл)	Всегда (3 балла)
1	Если меня хвалят, я не скрываю, что мне это приятно			
2	Я люблю быть в центре внимания			
3	Когда меня ругают, это вызывает резкий протест			

4	Я злюсь на людей, делающих мне замечания			
5	Желание выделиться возникает			
6	Когда хвалят, хочется делать все лучше			

Ответьте на вопросы теста «да» или «нет» И определите уровень развития таких профессиональных способностей менеджера, как коммуникативно-организаторские способности. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление:

Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов:

1 Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?

2 Часто ли вам удастся склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего решения?

3 Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?

4

Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?

5

Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?

6

Нравится ли вам заниматься общественной работой?

7

Верно ли, что вам приятнее проводить время с книгами или за какими-либо другими, занятиями, чем с людьми?

8

Если возникли какие-либо помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вы отступаете от них?

9

Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?

10

Любите ли придумывать и организовывать с вашими товарищами различные игры и развлечения?

11

Трудно ли вы включаетесь в новую для вас компанию?

12

Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?

13

Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14

Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали, в соответствии с вашим мнением?

15

Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?

16

Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?

17

Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18

Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?

19

Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?

20

Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?

21

Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22

Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?

23

Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения,

если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24

Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25

Любите ли вы участвовать в коллективных играх?

26

Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27

Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?

28

Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29

Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую вам компанию?

30

Принимаете ли вы участие в общественной работе?

31

Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32

Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?

33

Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?

34

Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35

Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36

Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37

Верно ли, что у вас много друзей?

38

Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39

Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40

Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Практическое занятие №10

1. Наименование работы Деловая игра «Переговоры»
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы развитие навыков эффективного ведения переговоров, умение убеждать других и тактично отстаивать свои позиции.
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: карточки с утверждениями

5. Задание.

Задание № 1 Ролевая игра (упражнение): «Развитие навыков ведения переговоров».

Участники игры:

- руководитель предприятия (фирмы);
- заместитель руководителя по персоналу (начальник отдела кадров).

Порядок проведения игры

Все участники игры делятся на пары. Каждая пара распределяет между собой роли «руководителя» и «заместителя».

Задача «заместителя» – убедить «руководителя» в необходимости изыскания дополнительных средств, для того чтобы иметь возможности оплатить работу привлекаемой группы специалистов.

«Руководитель» в соответствии со своими функциональными обязанностями должен отстаивать уже принятый бюджет фирмы.

Общая задача играющих – в ходе переговоров найти взаимоприемлемый компромисс. На выполнение задания дается 10–15 минут. Подведение итогов игры.

Задание № 2 Выполните тест: Моя тактика ведения переговоров.

Выберите ответы «а» или «б»:

1. а) обычно я настойчиво добиваюсь своего; б) чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
2. а) я пытаюсь избежать неприятностей; б) когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
3. а) мне неприятно отказываться от своей точки зрения; б) я всегда стараюсь войти в положение другого человека.
4. а) не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми; б) разногласия всегда волнуют меня.
5. а) я стараюсь успокоить другого и сохранить с ним нормальные отношения; б) всегда надо доказывать свою точку зрения.
6. а) всегда надо искать общие точки зрения; б) надо стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и прошу его высказывать свое мнение; б) лучше показывать преимущество своей логики рассуждения.
8. а) Я обычно стараюсь убедить других людей; б) чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.
9. а) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы; б) беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.

10. а) я отстаиваю свою позицию до конца; б) я склонен найти другую позицию, если меня убедят. Определите совпадения:

I вариант: 1а, 2б, 3а, 4а, 5б, 6б, 7б, 8а, 9а, 10а.

II вариант: 1б, 2а, 3б, 4б, 5а, 6а, 7а, 8б, 9б, 10б.

Оцените, чего больше: I или II варианта. Вариант I. Ваша тактика – противоборство. Вы больше ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое. 13 Вариант II. Ваша тактика – сотрудничество. Вы больше ориентированы на стремление к совместному решению проблемы. Естественно, что эта тактика принесет больше успеха.

Практическое занятие №11

1. Наименование работы Способность действовать в социально-напряженных ситуациях

2. Продолжительность проведения – 2 ч

3. Цель практической работы ознакомиться с понятием конфликт и конфликтная ситуация, рассмотреть различные варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации, рассмотреть возможные исходы конфликтных ситуаций.

4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: карточки с задачами

5. Задание.

Задание № 1 Решите задачу с ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи. 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. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание № 2 Решите задачу с ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи. 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. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание № 3 Решите задачу с ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце задачи. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Практическое занятие №12

1. Наименование работы Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

2. Продолжительность проведения – 2 ч

3. Цель практической работы выявить собственные склонности поведения в конфликтах, научиться пользоваться на практике приемами саморегуляции в конфликтных ситуациях.

4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: тестовый материал, ручка, тетрадь

5. Задание.

1. Ознакомьтесь с инструкцией теста «Стратегия поведения в конфликте». 2. Выполните задания. Обработайте результаты. 3. Ответьте на вопрос: «Стоит ли Вам работать над собой в том направлении, чтобы поменять стратегию поведения в конфликте?»

Почему? 4. Ответьте на вопросы, поставленные к ситуационным задачам.

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений.

Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом: «совсем не согласен» — 1 балл; «не согласен» — 2 балла; «скорее согласен» — 3 балла; «согласен» — 4 балла; «полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе полемики свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает также.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	

Сотрудничество	3, 8, 13
Приспособление	4, 9, 14
Компромисс	5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

Практическое занятие №13

1. Наименование работы Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.

Правила поведения в конфликтах

2. Продолжительность проведения – 2 ч

3. Цель практической работы ознакомиться с понятием конфликт и конфликтная ситуация, рассмотреть различные варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации.

4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: тестовый материал, ручка, тетрадь

5. Задание.

Игровая ситуация.

Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Следует дать указания по самостоятельному изучению литературы и отработке основных вопросов темы.

Ход игры

1. Распределить роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).

3. Разыгрывание сценария (до 30 минут): Директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Примечание. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами (до 30 минут).

5. Подведение итогов преподавателем.

Задание № 2 Самооценка конфликтности

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа.

Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете? а) избегаю вмешиваться в ссору; б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав; в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.
2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки? а) всегда критикую за ошибки; б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему; в) нет.
3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше? а) если другие меня поддержат, то да; б) разумеется, я предложу свой план; в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.
4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями? а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения; б) да, но только по принципиальным, важным вопросам; в) я спорю со всеми и по любому поводу.
5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция. а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь; б) возмущаюсь, но про себя; в) открыто высказываю свое негодование.
6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите? а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта; б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку; в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.
7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете? а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие; б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности; в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.
8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете? а) делаю им замечание; б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов; в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.
9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас: а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать; б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет; в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это? а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы; б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит; в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку? а) нет; б) разумеется, признаю; в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Оценка результатов Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов Вы найдете в предлагаемой таблице.

Ответ	Вопросы										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же Вам приходится вступать в спор, Вы учитываете, как это может отразиться на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

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

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если Вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Задание № 3 Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1 2 3 4 5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1 2 3 4 5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1 2 3 4 5

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае Вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Практическое занятие №14

1. Наименование работы Самодиагностика по теме «Стресс и его особенности»
2. Продолжительность проведения – 2 ч
3. Цель практической работы овладение понятийным аппаратом и основными подходами к пониманию явления стресса, умение строить личностный стрессовый профиль.
4. Материалы, оборудование, программное обеспечение: тестовый материал, ручка, тетрадь
5. Задание.

Задание № 1 Ответьте на вопросы теста

1. Стресс, вызванный ежедневно, ритмично повторяющейся стрессовой ситуацией, ликвидировать источник которой практически невозможно – это:
 - эмоциональное истощение;
 - хронический стресс
 - дистресс;
 - эмоциональное выгорание.
2. Реакция борьбы или бегства, которая сопровождается изменением и отклонением физиологического состояния от нормы – это:
 - стрессорная реактивность;
 - субсиндром стресса;
 - стрессор;
 - фактор риска.
3. Чрезвычайный или патологический раздражитель, значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающие стресс – это:
 - стрессорная реактивность;
 - субсиндром стресса;
 - стрессор;
 - фактор риска.

4. Снижение уверенности в себе, увеличивается напряженность и неудовлетворенность работой, раздражительность, сексуальные отклонения и др. – это:
- физиологические последствия стресса;
 - психологические последствия стресса;
 - эмоциональные последствия стресса;
 - профессиональные последствия стресса.

Задание № 2 Пройдите Методику «Шкала психологического стресса PSM-25».

Инструкция

Дайте оценку вашему общему состоянию. После каждого высказывания обведите число от 1 до 8, которое наиболее четко выражает ваше состояние в последние дни (4-5 дней). Здесь нет неправильных или ошибочных ответов.

Баллы означают:

- 1 – никогда;
- 2 – крайне редко;
- 3 – очень редко;
- 4 – редко;
- 5 – иногда;
- 6 – часто;
- 7 – очень часто;
- 8 – постоянно.

Утверждение (высказывание)	Оценка
1. Я напряжен и взволнован (взвинчен)	1 2 3 4 5 6 7 8
2. У меня ком в горле, и (или) я ощущаю сухость во рту	1 2 3 4 5 6 7 8
3. Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени	1 2 3 4 5 6 7 8
4. Я проглатываю пищу или забываю поесть	1 2 3 4 5 6 7 8
5. Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются	1 2 3 4 5 6 7 8
6. Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым	1 2 3 4 5 6 7 8
7. Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке	1 2 3 4 5 6 7 8
8. Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
9. Меня внезапно бросает то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8
10. Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить	1 2 3 4 5 6 7 8
11. Я легко могу заплакать	1 2 3 4 5 6 7 8
12. Я чувствую себя уставшим	1 2 3 4 5 6 7 8
13. Я крепко стискиваю зубы	1 2 3 4 5 6 7 8
14. Я не спокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
15. Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание	1 2 3 4 5 6 7 8
16. Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли, колики, расстройства или запоры)	1 2 3 4 5 6 7 8
17. Я взволнован, обеспокоен или смущен	1 2 3 4 5 6 7 8
18. Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляет меня вздрагивать	1 2 3 4 5 6 7 8
19. Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть	1 2 3 4 5 6 7 8
20. Я сбит с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание	1 2 3 4 5 6 7 8
21. У меня усталый вид; мешки или круги под глазами	1 2 3 4 5 6 7 8
22. Я чувствую тяжесть на своих плечах	1 2 3 4 5 6 7 8
23. Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться; я не могу устоять на одном месте	1 2 3 4 5 6 7 8
24. Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроения или жесты	1 2 3 4 5 6 7 8
25. Я напряжен	1 2 3 4 5 6 7 8

Обработка методики и интерпретация результата

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам.

Чем она больше, тем выше уровень Вашего стресса.

Шкала оценок:

- меньше 99 баллов – низкий уровень стресса;
- 100-125 баллов – средний уровень стресса;
- больше 125 баллов – высокий уровень стресса.

4 Используемая литература и интернет источники

1. Н.П.Фетискин, Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп, учебное пособие, 2002
2. О.Д. Волконогова, А.Т.Зуб, Управленческая психология, учебник и практикум, 2009
3. В.С.Иванова, Психология управления, учебное пособие, 2011
4. Ю.А.Мальцева, Психология управления, учебное пособие, 2016
5. А. А. Трусъ. «Психология управления», учебник, 2015
6. А. А. Трусъ. «Психология управления. Практикум», практикум, 2015