Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: (3412) 77-68-24. E-mail: mveu@mveu.ru, www. mveu.ru
ИНН 1831200089. ОГРН 1201800020641

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01A879D600D9AF499849437C15CA3967FA
Владелец: Новикова Варвара Валентиновна
Действителен: с 03.04.2023 до 03.07.2024

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**к выполнению практических работ**

при изучении учебной дисциплины

**ОГСЭ.03 Психология общения**

для специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

Ижевск, 2023

Практическая работа – небольшой научный отчет, обобщающий проведенную учащимся работу, которую представляют для защиты преподавателю.

В процессе практического занятия учащиеся выполняют одну или несколько практических работ (заданий) под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических умений - профессиональных или учебных, необходимых в последующей учебной деятельности по общепрофессиональным и специальным дисциплинам; практические занятия занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин. Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Государственных требований.

На практических занятиях учащиеся овладевают первоначальными профессиональными умениями и навыками, которые в дальнейшем закрепляются и совершенствуются в процессе курсового проектирования и производственной (преддипломной) практики.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

К практическим работам предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке учащихся.

## I. Практические работы:

**Практическое занятие № 1. «Круг общения»,**
**объем часов – 2 часа.**

У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)

**Цель –** формирование умения распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)

**Задачи:**

1. Учить распознавать проблему в профессиональном и социальном контексте.
2. Анализировать и выделять составные части поставленной задачи.
3. Определять необходимые ресурсы для повышения эффективности общения.
4. Реализовывать составленный план и оценивать результат.

**Задания:**

1. Разминка: упражнение «Молекулы».

Цель упражнения: раскрепощение участников.

Инструкция: «Представим себе, что все мы атомы. Атомы выглядят так (показать). 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. Молекулы выглядят так (показать)».

Возможная модификация: скорость движения атомов и собранных молекул зависит от температуры окружающей среды. Если ведущий называет отрицательную температуру, движение замедляется или даже останавливается, при повышение – ускоряется.

По завершению упражнения можно задать вопросы:

- Как вы себя чувствуете?

- Все ли атомы соединились в молекулы с кем хотели?

2. Упражнение «Побег из тюрьмы»

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 минут) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»)». После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

3. Упражнение «Зеркало»

Цель упражнения: отработка навыков подстройки к партнеру по общению.

Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее сымитировать 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. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Каждый выполняет по 2 действия. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников будут суммироваться и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала. Обсудить, как себя чувствовали участники в разных ролях, удобно ли им было быть зеркалом и отображать чужие действия.

Предлагаемые действия: пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол, убраться в комнате, нарисовать картину, посадить картошку, приготовить салат…действия могут добавляться в зависимости от количества участников.

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?

4. Упражнение «Умение общаться».

Цель упражнения: развитие рефлексии и навыков коллективного взаимодействия при общении.

Необходимо поделить участников на 2-3 команды. Каждой команде выдаются лист, краски, кисточки и т.д. В течение 10 минут выполните коллективный рисунок на тему «Умение общаться». Затем проводится коллективное обсуждение полученных работ.

5. Упражнение «Аплодисменты»

Цель: эмоциональная разрядка участников в конце занятия.

Инструкция: «Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее».

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

6. В конце занятия попросить участников дать обратную связь по прошедшему занятию. Высказаться должны все, можно предложить вариант по кругу или с перекидыванием мяча следующему участнику.

**Практическое занятие № 2. «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения»**
**объем часов – 2 часа.**

У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или

проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)
**Цель –** развивать умения распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью),
**Задачи:**
1. Развивать умения владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах на основе различных компонентов общения.
2. Реализовывать составленный план, оценивать результат и последствия своих действий в процессе взаимодействия с партнерами по общению.
**Задания:**
1. 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. Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

2. Упражнение «Испорченный телефон»

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

Из зала 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 четвёртому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная с самого последнего человека, вы расспрашиваете, о чём был текст истории. Можно просить повторять текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

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 восприятия и передачи информации?

3. Упражнение «Интервью»

Цель упражнения: 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?

4. Заполнение таблицы.

| Состояние партнера в процессе общения | Внешние проявления данного состояния |
|---|---|

**Методические указания.**
Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

• около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;

• невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

• 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 и т.д. 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,

- смех и т.д.

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 (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т. д.), 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 (официальные / неофициальные, интимные / публичные). Кроме того, кинесические и проксемические средства могут выполнять роль метакоммуникативных маркеров отдельных фаз речевого общения. Например, снятие головного убора, рукопожатие, приветственный или прощальный поцелуй и т. п.

Невербальные действия, как правило, идут параллельно или чередуются с вербальными в процессе коммуникации. Тем не менее природа таких невербальных действий сугубо поведенческая (практическая).

Невербальными по своей сути являются компоненты и других семиотических систем (например, изображения, явления культуры, формулы этикета и т. д.), а также предметный, или ситуативный мир, под которым понимаются объекты, окружающие участников коммуникации, а также ситуации, в которых они заняты.

**Практическое занятие № 3. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия». Диагностический инструментарий «Ваши эмпатические способности». Анализ результатов тестирования.**
**объем часов – 2 часа.**
У3 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
**Цель –** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявить с помощью самодиагностики эмпатические способности в оценивании поведения и эмоционального состояния собеседников по общению.
**Задачи:**
1.Развить и направить траектории профессионального развития и самообразования.
2. Выявить с помощью самодиагностики эмпатические способности в оценивании поведения и эмоционального состояния собеседников по общению.
**Задания:**

**1**. Самодиагностика эмпатических способностей с помощью методики В.В. Бойко «Ваши эмпатические способности». Тест диагностирует общий уровень эмпатии и развитие различных компонентов данного феномена: рационального, эмоционального, интуитивного каналов; установок, способствующих или препятствующих эмпатии, проникающей способности и идентификации в процессе общения.

Инструкция: Вам будут предложены утверждения, касающиеся Ваших эмпатических способностей. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак "+" (да), если нет – знак "-" (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

ТЕСТ

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют 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, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем- то угнетены.

9. Моя интуиция – более надежное 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 того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.

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 черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается 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 нем.

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, "разложив по полочкам".

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, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Бели 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.

Ключ

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих “ключу”) по каждой шкале. Затем определяется суммарная оценка:

• Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;

• Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;

• Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;

• Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34;

• Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35;

• Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов теста

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

*Рациональный канал эмпатии* характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы 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.

*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 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.

*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.

*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 умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

*Проникающая способность в эмпатии* расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, 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.

*Идентификация* – еще одно непременное условие успешной змпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии.

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По предварительным данным В.В.Бойко, можно считать:

• 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;

• 29-22 – средний;

• 21-15 – заниженный;

• менее 14 баллов – очень низкий.

**2**. Анализ результатов тестирования.
3. Обсуждение в группе.

**Практическое занятие № 4. Деловая игра «Я Вас слушаю».**
**объем часов – 2 часа.**
У4 **–** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством,

клиентами в ходе профессиональной деятельности,
У5 - описывать значимость своей профессии (специальности)
**Цель –** развитие умений:
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности,
- описывать значимость своей профессии (специальности),
- оценить значение умения слушать для повышения эффективности общения.

**Задачи:**
1. Уметь взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
2. Умение почувствовать значимость своей профессии (специальности).
3. Оценить значение умения слушать для повышения эффективности общения.

**Задания:**
1.Проведение деловой игры «Я Вас слушаю».

Прослушав диалог главного специалиста и руководителя отдела сбыта, выделите критерии оценки слушающего с точки зрения соблюдения правил активного слушания. Дайте экспертную оценку слушающему по каждому из разработанных критериев. Сделайте выводы.

С учётом полученных выводов прослушайте диалог начальника отдела и специалиста, вернувшегося из командировки. Дайте экспертную оценку слушающему.

Порядок выполнения работы

1. Из группы выбираются две команды по два человека, которые будут исполнять роли собеседников. Остальная часть группы делится на команды по 3 - 5 человек, которые выступят в роли экспертов (описание ролей приведено ниже).

2. В течение 5-10 мин главный специалист и руководитель отдела ведут беседу на заданную тему. Эксперты внимательно слушают.

3. Экспертные группы вырабатывают критерии оценки качеств слушающего с точки зрения правил активного слушания.

4. Эксперты дают оценку (от 0 до I балла) слушающему по выработанным критериям.

5. Экспертные группы обосновывают данные ими оценки, указывают выявленные нарушения правил активного слушания и делают выводы.

6. В течение 5-10 мин начальник отдела и специалист, вернувшийся из командировки, ведут беседу на заданную тему. Эксперты внимательно слушают.

7. Эксперты дают оценку (от 0 до I балла) слушающему по выработанным критериям, обосновывают данные ими оценки, указывают выявленные нарушения правил активного слушания и снова делают выводы.

8. Экспертные группы оформляют отчет о проделанной работе.

Требования к отчету

Отчет должен содержать:

1) список экспертной группы;

2) критерии оценки качеств слушающего;

3) экспертные оценки по критериям;

4) выводы по работе.

Главный специалист: до Вас дошла информация о недопоставке принтеров заказчику. Вызвав руководителя отдела сбыта, Вы рассчитываете получить полную информацию по этому вопросу. Используя приемы, предложенные в теоретической части, постарайтесь создать располагающие к откровенному разговору условия для Вашего собеседника и решить проблему.

Руководитель отдела: в Вашем отделе в последнее время наблюдалась большая текучесть кадров. По этой причине Вам не удавалось сформировать сплоченный коллектив, который действовал бы скоординировано и продуктивно. В связи с этим приходилось принимать необоснованные решения,

которые не были досконально проработаны специалистами в соответствующей области, поскольку Вы исходили из своих довольно поверхностных общих знаний, так как Вы являетесь руководителем-организатором, а не специалистом по сбыту. Ситуация усложнилась, когда предприятие начало выпускать принципиально новые модели принтера.

Изменилась комплектация и упаковка продукции. Заявка на предоставление транспорта была подана вовремя, но без учета новых условий транспортировки товара. Погрузочные работы не были должным образом продуманы и организованы. В результате удалось поставить заказчику в указанный срок лишь часть продукции, а остальная часть осталась на складе. Ваша задача -проинформировать главного специалиста о причинах недопоставки и найти выход из сложившейся ситуации.

Эксперт: Ваша цель - внимательно следить за ходом беседы. Анализируя поведение слушателя, Вы должны оценить его по выделенным критериям.

Часть 2.

Вторая команда корректирует подготовленный диалог с учётом (замечаний и предложений, высказанных экспертными группами первой команде.

Начальник отдела: Вы отправили хорошего специалиста, профессионала по ведению переговоров в командировку. Целью было завершение переговоров, касающихся удвоения объёмов поставок. Тот получил от Вас достаточно чёткий инструктаж, был ознакомлен с желаемым результатом, получил достаточно информации о партнёре по переговорам. По окончании переговоров специалист в телефонном разговоре сообщает о неудовлетворительном для Вас их исходе. Вы вызываете его для выяснения причины неудачных переговоров.

Специалист. Вас отправили в командировку для проведения переговоров. Ваш начальник дал вам слишком подробный и чёткий инструктаж, но за время, прошедшее после предварительных телефонных переговоров, ситуация у Вашего партнёра изменилась. Их ограничили собственные поставщики. Когда Вы приехали, партнёр предложил совершенно новые условия, пойти на которые Ваша компания могла бы только с дополнительными предложениями с Вашей стороны. Но ваш начальник не дал Вам полномочий принимать решения по модификации ранее обсуждаемых условий. Вам пришлось договориться об отсрочке переговоров для улаживания этого вопроса с Вашим начальником. Кроме того, на месте выяснилось, что текущий график поставок не согласован, что Вашего менеджера по поставкам ждали ещё 10 дней назад, и поэтому большую часть времени Вам пришлось улаживать этот вопрос.

Эксперт: Ваша цель - внимательно следить за ходом беседы. Анализируя поведение слушателя, Вы должны оценить ею по выделенным критериям.

2. Обсуждение в группе результатов деловой игры с помощью вопросов:

1. Как был установлен первоначальный контакт?

2. Быстро ли освоился в обстановке собеседник?

3. Какие приемы использовал главный специалист для демонстрации активного слушания?

4. Насколько хорошо были использованы вопросы для продвижения интервью в определенном направлении?

5. Сумел ли слушающий получить необходимый объем информации?

6. Насколько эффективно слушающий использовал невербальные средства общения?

7. Насколько полезным оказался разговор?

**Практическое занятие № 5. Самодиагностика по теме «Темперамент».**
**Диагностический инструментарий: «Типы темперамента». Анализ результатов тестирования.**
**объем часов – 2 часа.**

У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами

работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)

**Цель –** формирование умений распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); выявлять необходимые ресурсы в определенном типе темперамента, правильно оценивать результат и последствия своих действий в процессе общения.

**Задачи:**

1. Учить распознавать проблему в профессиональном и социальном контексте.
2. Анализировать, выделять составные части задачи и определять этапы ее решения, составлять план, оценивать результат.
3. Выявлять необходимые ресурсы в определенном типе темперамента, правильно оценивать результат и последствия своих действий в процессе общения.

**Задания:**

1. Определите, к какому типу темперамента Вы относитесь, используя классификацию темпераментов, данную И. П. Павловым.

Назначение теста: исследование свойств нервной системы: силы процессов возбуждения, торможения и подвижности нервной системы. Шкалы: сила процессов возбуждения, сила процессов торможения, подвижность нервной системы

Инструкция к тесту:

Этот опросник содержит утверждения, касающиеся разных свойств нервной системы. Здесь нет правильных или неправильных ответов, потому что у каждого свойства есть свои достоинства

Просим Вас определить свое отношение к высказываниям по порядку, не заглядывая в свои предыдущие ответы. Старайтесь оценивать себя искренне, описывайте себя таким (такой), каким (какой) Вы были на протяжении последнего года (нескольких лет), а не таким (такой), каким (какой) Вы хотели бы быть. Вам будет легче дать ответ, если Вы будете сравнивать себя со знакомыми Вам людьми того же пола и приблизительно того же возраста.

Совершенно очевидно, что поведение и взгляды изменяются в зависимости от ситуации, тем не менее просим Вас дать общую оценку самого (самой) себя и описывать себя таким (такой), каким (какой) Вы бываете обычно.

На каждое утверждение можно дать один из четырех ответов.

1 – Решительно не согласен

2 – Скорее не согласен

3 – Скорее согласен

4 – Полностью согласен

ТЕСТ

1. Если меня кто-нибудь обижает, я стараюсь ответить тем же.

2. Я отказываюсь от задуманного, если внезапно выясняется, что это сопряжено с опасностью

3. Я быстро настраиваюсь на неожиданный визит.

4. Если по ходу реализации плана возникают опасности, для меня это вполне достаточная причина, чтобы от него отказаться.

5. Мне трудно отказаться от чего-то, что доставляет мне удовольствие, даже если окружающие меня об этом просят.

6. Внезапная угроза не лишает меня мужества.

7. Я с трудом привыкаю к новой среде.

8. Я не люблю работать под громкую музыку.

9. Даже в незнакомом месте я быстро начинаю себя чувствовать как дома.

10. Должно пройти много времени, прежде чем я привыкну к новым знакомым.

11. При чтении я избегаю шума.

12. Я легко привыкаю к новому месту.

13. Я охотно работаю, когда вокруг большое движение.

14. Я легко перехожу от одной работы к другой.

15. Я охотно принимаю вызов, таящийся в рискованном начинании.

16. Я могу выполнять поочередно, один за другим, совершенно разные виды работы.

17. Иногда мне трудно оторваться от разговора, хотя – в принципе – я собирался заняться чем-то совершенно другим.

18. Я опасаюсь сколько-нибудь значительного риска.

19. Я в состоянии попеременно выполнять совершенно разные действия.

20. Я неохотно включаюсь в рискованные игры.

21. Быстрый переход от одного действия к другому не представляет для меня трудности.

22. Если возникает необходимость заняться делом, то я легко отрываюсь от разговора.

23. Мне нелегко дается смена настроений.

24. Когда у меня плохое настроение, то даже то, чему я обычно радуюсь, не в состоянии его рассеять.

25. Даже перед лицом опасности я сохраняю спокойствие.

26. Я делаю перерыв раньше, чем планировал, потому что слишком поглощен мыслями о том, что собираюсь делать во время перерыва.

27. Шум во время работы выводит меня из себя.

28. Я сохраняю спокойствие в автомашине, даже если возникает опасность.

29. Я отношусь к той породе людей, которые без труда меняют свое настроение.

30. Иной раз я лишь с трудом сдерживаюсь, дожидаясь своей очереди выступить.

31. Для перехода от печали к радости мне необходимо много времени.

32. Я бы замучился, если бы мне пришлось одновременно разговаривать по двум телефонам.

33. Когда вокруг меня все время что-то происходит, моя производительность снижается.

34. Мне нравятся ситуации, в которых я могу одновременно заниматься разными вещами.

35. Моя производительность падает, если вокруг много отвлекающих меня от работы факторов.

36. Я с трудом даю своему собеседнику кончить фразу.

37. Если я считаю это необходимым, то легко сдерживаю желание сразу же высказать свое мнение.

38. На заданный мне вопрос я, как правило, отвечаю мгновенно, хотя иной раз разумнее было бы подождать.

39. Я быстро справляюсь с изменениями хода моей работы.

40. Мне все равно, что кому-то мешает мое хобби (увлечение)

41. Я не в состоянии работать, если вокруг меня все время что-то происходит.

42. Я с легкостью приспосабливаюсь к внезапным изменениям моих планов работы (распорядок дня).

43. Меня выводит из себя то, что встреча с моим начальником откладывается.

44. Я быстро привыкаю к новому месту

45. Я не устаю даже от длительной и тяжелой работы

46. Когда это требуется, я без труда сдерживаюсь, прежде чем поделиться с другими переданной мне по секрету информацией

47. Меня не изматывает даже очень напряженная работа.

48. На работе окружающие по одному моему виду, как правило, угадывают, радуюсь ли я, нервничаю или в плохом настроении.

49. Я быстро устаю, когда приходится работать дольше обычного.

50. Я люблю разговаривать одновременно с несколькими людьми.

51. Чувство раздражения не мешает мне реализовать мои планы.

52. Даже читая газету, я не теряю нить разговора.

53. Когда так и хочется сказать что-то злое, я все же могу сдержаться.

54. Даже когда я стараюсь это скрыть, по мне сразу видно, что я разочарован.

55. Мое лицо – «открытая книга», которую каждый может читать.

56. Меня настолько выводят из себя неприятные известия, что я уже не способен сосредоточиться на своих делах.

57. Объясняя что-то, я легко раздражаюсь.

58. Когда следует, я без труда могу сдержаться от проявления своих чувств.

59. Неожиданные перемены в моем распорядке дня выводят меня из себя.

60. Когда я поручаю кому-то работу, то с трудом дожидаюсь момента ее завершения.

61. Волнующие переживания мешают мне осуществить мои намерения.

62. Когда я нервничаю, это сразу видно.

63. Когда представляется возможность бросить взгляд на чужие вещи или записи, я с трудом сдерживаю любопытство.

Ключ к тесту

• Интровертированность (1 = 4; 2 = 3; 3 = 2; 4 = 1): 2, 4, 8, 11, 18, 20, 27, 33, 35, 41, 49, 56, 61, 1, 5, 17, 26, 30, 36, 38, 40, 43, 48, 54, 55, 57, 60, 62, 63, 7, 10, 12, 23, 24, 31, 32, 59.

• Сила процессов возбуждения (SE): 2, 4, 6, 8, 11, 13, 15, 18, 20, 25, 27, 28, 33, 35, 41, 45, 47, 49, 51, 56, 61.

• Сила процессов торможения (SI): 1, 5, 17, 22, 26, 30, 36, 37, 38, 40, 43, 46, 48, 53, 54, 55, 57, 58, 60, 62, 63.

• Подвижность нервной системы (MO): 3, 7, 9, 10, 12, 14, 16, 19, 21, 23, 24, 29, 31, 32, 34, 39, 42, 44, 50, 52, 59.

На основе подсчета суммарного балла определяют силу возбуждения (SE), силу торможения (SI), подвижность нервной системы (MO) у испытуемого.

Интерпретация результатов

| Баллы | 21-42 | 43-63 | 64-84 |
|---|---|---|---|
| Сила процессов возбуждения | Слабые | Средней силы | Сильные |
| Сила процессов торможения | Слабые | Средней силы | Сильные |
| Подвижность нервной системы | Инертная | Среднее значение | Подвижная |

Значительная разница между силой возбуждения (SE) и силой торможения (SI) свидетельствует о неуравновешенности нервной системы.

Холерик: нестабильная личность, обидчив, возбужден, несдержан, агрессивен, импульсивен, активен, может быть оптимистичен Работоспособность и настроение цикличны, подвержены изменениям. В ситуации стресса склонен к истерично-психопатическим реакциям.

Сангвиник: стабильная личность, социален, направлен к внешнему миру, жизнерадостен, общителен, порой болтлив, беззаботный, веселый, стремится к лидерству, имеет мною друзей.

Флегматик стабильная личность, медлителен, спокоен, пассивен, невозмутим, осторожен, задумчив, мирный, сдержанный, надежный, спокойный в отношениях, способен выдержать длительные невзгоды без срывов настроения и ущерба для здоровья.

Меланхолик: нестабильная личность, тревожен, пессимистичен, очень сдержан внешне, но чувствителен и эмоционален внутри, интеллектуальный, склонен к размышлениям. В ситуации стресса склонен к внутренней тревоге, депрессии, срыву или ухудшению результатов деятельности.

2. Анализ результатов тестирования.

3. Обсуждение в группе на тему «Выявление необходимых ресурсов в определенном типе темперамента, правильная оценка результата и последствий своих действий в процессе общения».

**Практическое занятие № 6. Деловая игра «Переговоры»,**
**объем часов – 2 часа.**
У4 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
**Цель** – приобретение навыков организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности, умения взаимодействовать и вести переговоры с партнерами в ходе делового общения.
**Задачи:**
1.Приобретение навыков организации работы коллектива и команды, взаимодействия.
2. Формирование умений взаимодействовать и вести переговоры с партнерами в деловом общении.
**Задания:**
1.Проведение деловой игры «Деловые переговоры»

**Инструкция для участника № 1.** Вы — компания «Пожконтроль, занимающаяся пожарным аудитом, то есть устанавливает степень соответствия предприятия всем нормам противопожарной безопасности. Ваш клиент, ООО «Акваэксперт», просрочил оплату ваших услуг. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником.

Компания «Акваэксперт» является крупным клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним. Регулярно открывая новый филиал, эта компания обращаются к вам за услугами.

**Ваша задача:** добиться оплаты оказанных услуг, не испортив при этом отношения с клиентом.

**Инструкция для участника № 2.** Вы — директор ООО «Акваэксперт». Компания «Пожконтроль» предоставило вам услугу по пожарному аудиту с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для обучения персонала. Вы можете оплатить счет, но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты директор приехал к вам на встречу.

**Ваша задача**: максимально оттянуть сроки оплаты услуги, не испортив при этом отношения.

**Этапы игры**: этапы проведения переговоров.

**Распределение ролей**: Условно разделяем аудиторию на две команды: компания «Пожконтроль» и компания ООО «Акваэксперт». Участники выбирают директоров, заместителей, инспекторов, экономистов и т.д. и продумывают аргументы в защиту своих позиций.

**Составление документации**:

1. Протокол о распределении должностей.
2. Письмо – предложение (одна договаривающаяся сторона) и ответ на него (другая договаривающаяся сторона).
3. Договор.
4. Акты выполненных работ.

Все документы подшиваются в папке и передаются экспертной группе.

**Оценка действий участников игры:**

**Баллы:** за использование речевых этикетных формул, за использование профессиональных терминов, за использование речевых тактик.

**Штрафные баллы:** за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

2.Анализ результатов деловой игры. Обсуждение итогов с опорой на вопросы:

- Кто как себя чувствовал?
- Кто что делал?
- Почему договорились (или не договорились)?
- Что раздражало?
- Чего хотели добиться?
- Какая реакция была у противоположной стороны?

**Практическое занятие № 7. Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». Диагностический инструментарий: «Стратегия поведения в конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.**
**объем часов – 2 часа.**
У2 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
**Цель** – учиться определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, оценивать и анализировать практическую значимость результатов самодиагностики преобладающих стратегий поведения в конфликтах.
**Задачи:**
1.Учиться определять задачи и необходимые источники информации.
2. Планировать и структурировать получаемую информацию.
3. Оценивать и анализировать практическую значимость самодиагностики преобладающих стратегий поведения в конфликтах.

**Задания:**
1. С помощью методики К Томаса определите тенденцию к определенной стратегии поведения в конфликтах.

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

**1.** А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

**2.** А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

**3.** А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

**4.** А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

**5.** А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**6.** А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

**7.** А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

**8.** А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

**9.** А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

**10.** А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11.** А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

**12.** А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

**13.** А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

**14.** А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

**15.** А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

**16.** А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17.** А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**18.** А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

**19.** А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

**20.** А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

**21.** А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

**22.** А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

**23.** А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

**24.** А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25.** А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

**26.** А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

**27.** А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

**28.** А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

**29.** А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

**30.** А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

**Ключ к опроснику**

1. Соперничество: ЗА, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В,11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ЗОВ.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, ЗВ, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

**Обработка результатов**

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

2. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.
3. Обсуждение в группе практической значимости самодиагностики преобладающих стратегий поведения в конфликтах.

**Методические указания по ходу выполнения работы**

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю ?», «Что я потеряю ?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника ?» и т.д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс; уступка или сотрудничество). Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Оценка интересов в конфликте – это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса-Килмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы.

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от *трех обстоятельств:*

1) содержания предмета конфликта;

2) ценности межличностных отношений;

3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте *занимает ценность для нее межличностных отношений* с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т.д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Характеристика основных стратегий поведения

1. *Принуждение (борьба, соперничество)*

Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника – как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т.д. Она является целесообразной и эффективной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу на других и т.п. И во-вторых, при угрозе существованию организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация «Кто кого…». Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений. Нередко при реформировании организационно-штатной структуры предприятия (учреждения) предполагаемые «вливания» одних подразделений в другие носят необоснованный характер. И в этих случаях человек, отстаивающий интересы таких подразделений, должен занимать жесткую позицию.

*2.Уход*

Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;

б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный. В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив. Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

*3. Уступка*

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

При анализе данной стратегии следует учитывать некоторые моменты.

Иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели.

Уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта.

Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

При всех выделенных особенностях стратегии уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

4. *Компромисс*

Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки.

Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию. При анализе данной стратегии важно иметь в виду ряд существенных моментов.

Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы.

Иногда компромисс может исчерпать конфликтую ситуацию. Это наступает при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили. Предмет конфликта исчез.

Компромисс может принимать активную и пассивную формы. Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т. п. Пассивный компромисс – это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению

определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Иначе говоря, в конкретных условиях перемирие может быть обеспеченно пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия. В предыдущем примере компромисс между двумя сотрудниками состоял в том, что никто из них не предпринимал ни прямых, ни косвенных активных действий по отношению друг к другу. Через три месяца должность, на которую они претендовали, была сокращена, каждый остался при своих интересах, а отсутствие ненужных «баталий» позволило сохранить между ними нормальные отношения.

*5.Сотрудничество*

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Практическое занятие № 8. Деловая игра «Пресс - конференция»,**
**объем часов – 2 часа.**
У4 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности,
У5 - описывать значимость своей профессии (специальности)
**Цель –** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности, уметь описывать значимость своей профессии (специальности).
**Задачи:**
1. Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
2. Уметь описывать значимость своей специальности.
**Задания:**

1. Студенты учебной группы делятся на команды, в каждой из которых выбирается «спикер» и «группа журналистов».

2. Каждая группа выбирает тему для пресс-конференции на основании актуальных проблем в будущей профессиональной сфере деятельности.

3. «Спикер» представляет конкретное ведомство, связанное с обсуждаемой проблемой, а каждый «журналист» — какое-либо СМИ, реальное или вымышленное.

4. Перед игрой ведущий озвучивает правила (регламент, ограничения и т.д.).

5. «Спикер» заранее готовит краткое заявление для прессы, содержащее официальную информацию ведомства, и в ходе игры озвучивает его, после чего отвечает на вопросы «журналистов».

6. Участники других групп могут задавать вопросы «спикеру».

7. После того как время пресс-конференции исчерпано, выступает другая команда.

8. Выступление «спикеров» оценивается по пятибалльной шкале по следующим параметрам:

1) внешний вид;

2) корректность общения с журналистами;

3) умение выдерживать регламент времени;

4) владение проблемой, эрудиция;

5) умение отвечать на трудные, заранее несогласованные вопросы.

9. Побеждает команда, «спикер» которой получил самые высокие оценки. Рекомендуется осуществлять видеосъемку и при подведении итогов обсудить допущенные ошибки в поведении членов команд.

10. Обсуждение в группе результатов деловой игры.

11. Мини-выступление – описать значимость своей специальности.

**Практическое занятие № 9. Самодиагностика по теме «Стресс и его особенности». Диагностический инструментарий «Способность действовать в социально – напряженных ситуациях». Анализ результатов тестирования.**
**объем часов – 2 часа.**
У2 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска.
**Цель –** учиться определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость полученных результатов самодиагностики способностей эффективно действовать в социально-напряженных ситуациях.
**Задачи:**
1. Учиться определять задачи для поиска информации; определять и планировать поиск информации.
2. Выделять наиболее значимое в полученной информации.
3. Уметь оценивать практическую значимость полученных результатов самодиагностики способностей эффективно действовать в социально-напряженных ситуациях.

**Задания:**

1. Самодиагностика с помощью теста «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях».

В каждом вопросе выберите один из предложенных вариантов, который определяет Ваш выбор. Затем, пользуясь ключом, подсчитайте число баллов по каждому из четырех факторов теста.

1. В каких случаях Вы успешнее выступаете в соревнованиях, в конкурсах, на экзаменах?

а) в спокойном состоянии, практически не волнуясь;

б) в состоянии повышенного возбуждения;

в) в состоянии сильного возбуждения.

2. Сильно ли Вы волнуетесь на таких мероприятиях?

а) да;

б) иногда;

в) нет.

3. Точно ли Вы оцениваете степень своего волнения и других эмоциональных состояний в напряженных: ситуациях?

а) обычно не задумываюсь об этом;

б) иногда;

в) да.

4. Нравится ли Вам выступать в контрольных упражнениях на результат?

а) да;

б) не могу сказать определенно;

в) нет.

5. Можете ли Вы в течение наиболее важного для вас периода поддерживать стабильный уровень высоких результатов?

а) да;

б) бывают колебания

в) нет.

6. Стабильна ли Ваша техника исполнения заданий в ситуациях соревнования, конкурса, экзамена?

а) да;

б) бывают колебания;

в) нет.

7. Сильно ли Вам мешают неожиданные помехи?

а) да;

б) иногда;

в) нет.

8. Мешает ли Вам волнение выступить наилучшим образом в соревнованиях, на конкурсе, на экзамене?

а) да;

б) иногда;

в) нет.

9. Вы полностью «выкладываетесь» на важных соревнованиях?

а) да;

б) не всегда;

в) нет.

10. Вы охотно выполняете объемные, интенсивные нагрузки?

а) да;

б) не всегда;

в) нет

11. Сильно ли действуют на Вас неудачи?

а) да, сильно расстраивают;

б) быстро забываются;

в) не придаю им большого значения.

12. В каких случаях Вы достигаете наилучшего результата?

а) при строгом сознательном контроле своих действий;

б) при автоматическом выполнении;

в) нечто среднее.

13. Бывают ли у Вас во время действия в социально-напряженных обстоятельствах серьезные, необъяснимые ошибки, влияющие на результат Ваших действий?

а) да;

б) иногда;

в) практически не бывает.

14. Возникает ли у Вас при успешном сопротивлении трудным обстоятельствам чувство «скорее бы все заканчивалось»?

а) да;

б) иногда;

в) нет.

15. Когда Вы обычно начинаете испытывать волнение перед социально-напряженными обстоятельствами?

а) за несколько дней до их наступления;

б) накануне;

в) непосредственно перед их наступлением.

16. Трудно ли Вам отключаться от мыслей о предстоящем выступлении на ответственных соревнованиях, конкурсах, экзаменах?

а) да;

б) нет;

в) могу отключиться, но ненадолго,

17. Проводите ли Вы специальную психологическую настройку самого себя непосредственно перед началом соревнования, конкурса, экзамена?

а) нет, не провожу;

б) стараюсь успокоиться, снять напряжение;

в) стараюсь думать о чем-нибудь приятном;

г) сосредоточиваюсь на предстоящем выступлении;

д) стараюсь активизироваться, поднять физический тонус;

е) стараюсь отвлечься от мыслей о предстоящем выступлении;

ж) стараюсь вызвать в себе спортивную злость;

з) перебираю в уме тактические и технические моменты предстоящего выступления;

и) использую разминку в качестве психологической настройки.

18. Можете ли Вы, если считаете это нужным, быстро переключаться с одного вида настройки на другой?

а) нет;

б) обычно не нуждаюсь в этом;

в) да.

19. Можете ли Вы в ходе спортивной, конкурсной борьбы, экзамена при необходимости заставить себя быстро успокоиться?

а) нет;

б) не всегда;

в) как правило, могу.

20. Пользуетесь ли Вы для этих целей словесными приказами самому себе?

а) нет;

б) обычно не нуждаюсь в этом;

в) да.

21. Вы многим готовы пожертвовать в жизни ради успехов в спорте, на ответственном для Вас конкурсе и т.п.?

а) да, могу отказаться от многих жизненных благ;

б) этой проблемы передо мной не возникало;

в) нет.

22. Каково Ваше отношение к социально-напряженным ситуациям типа спортивных соревнований, конкурсов, экзаменов и т. п.?

а) это весьма трудное дело;

б) это праздник;

в) и то и другое.

Подсчет баллов:

| а б в | а б в | а б в |
|---|---|---|
| 1 _2 -1 +1 | 8 -2 -1 +1 | 15 -2 -1 0 |
| 2-2 0+1 | 9+1-1-2 | 16 -2 +1 -1 |
| 3-2-1 +1 | 10 +1 -1 -2 | 17 -2 -1 +1 |
| 4 +1 0 -1 | 11+1 -1 -2 | 18 -2 -1 +1 |
| 5 +1 -1 -2 | 12 +1-1 0 | 19 -2 -1 +1 |
| 6 +1 -1 -2 | 13 -2 0 +1 | 20 -1 0 +1 |
| 7 -2 -1 +1 | 14 -2 0 +1 | 21 +1 -1 -2 |
| 22 -1 +1 +1 | | |

Степень выраженности фактора:

1. Эмоциональная устойчивость:

0 баллов: средний уровень устойчивости и надежности;

от- 1 до - 12: пониженный уровень устойчивости и надежности;

от + 1 до +5: повышенный уровень устойчивости и надежности.

2. Способность к саморегуляции:

О баллов: средний уровень;

от — 1 до — 10: пониженный уровень;

от+1 до+6: повышенный уровень.

3. Мотивационно-энергетический компонент:

0 баллов: средний уровень;

от — 1 до — 10: пониженный уровень;

от +1 до +8: повышенный уровень.

4. Стабильность действий, помехоустойчивость:

0 баллов: средний уровень;

от - 1 до - 6: пониженный уровень;

от +1 до +3: повышенный уровень.

Характерологические свойства:

1. Эмоциональная устойчивость:

- интенсивность предситуационного эмоционального возбуждения;
- колебания этого возбуждения;

- степень влияния его на характер действий и поведения в социально-напряженных обстоятельствах.

2. Способность к саморегуляции:

- умение правильно осознавать и оценивать свое эмоциональное состояние;
- умение влиять на него, в частности, путем словесных самовнушений и самоприказов;

- умение перестраиваться в процессе действий;

- развитие функции самоконтроля над своими действиями.

3. Мотивационно-энергетический компонент:

- терпимость к социально-напряженным ситуациям, любовь к соревновательным видам взаимодействия;

- стремление к любой форме соревновательного взаимодействия;

- полная отдача в ходе действий в социально-напряженных ситуациях.

4. Стабильность действий, помехоустойчивость:

— устойчивость внутреннего функционального состояния;

- стабильность двигательных навыков и приемов в процессе действий в социально-напряженных обстоятельствах;
- невосприимчивость к воздействиям разного рода помех.

**2**. Анализ результатов тестирования.

## II. Общие рекомендации

По всем вопросам, связанным с изучением дисциплины, консультироваться с преподавателем.

## III. Контроль и оценка результатов

Оценка за выполнение практической работы выставляется в форме дифференцированного зачета по пятибалльной системе и учитывается как показатель текущей успеваемости студента.

По пятибалльной системе:

| **Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений** | | **Критерии оценки результата** |
|---|---|---|
| **балл (оценка)** | **вербальный аналог** | |
| 5 | отлично | Представленные работы высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, выполнены все предусмотренные практической работой задания. |
| 4 | хорошо | Уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные практической работой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки. |
| 3 | удовлетворительно | Уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных практической работой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. |
| 2 | не удовлетворительно | Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных практической работой заданий не выполнено. |