

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Многопрофильный колледж



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.10 Этика и психология делового общения

для обучающихся специальности

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Магнитогорск, 2022

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
«Экономика и сфера обслуживания»
Председатель Н.Н. Колесникова
Протокол № 5 от 19.01.2022 г.

Методической комиссией МпК

Протокол № 4 от 09.02.2022 г.

Разработчик (и):

преподаватель ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» Многопрофильный колледж

Е.С. Гатина

Методические указания по выполнению практических работ разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Этика и психология делового общения»

Содержание практических работ ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) овладению профессиональными компетенциями.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение	4
2 Методические указания	5
Практическое занятие 1	5
Практическое занятие 2	16
Практическое занятие 3	18
Практическое занятие 4	25
Практическое занятие 5	28
Практическое занятие 6	31
Практическое занятие 7	35
Практическое занятие 8	39

1 ВВЕДЕНИЕ

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование профессиональных и учебных практических умений, необходимых в последующей учебной и профессиональной деятельности.

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» предусмотрено проведение практических занятий. В рамках практического занятия обучающиеся могут выполнять одну или несколько практических работ.

В результате их выполнения, обучающийся должен:

уметь:

–У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

Содержание практических и лабораторных занятий ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению **профессиональными компетенциями:**

ПК 1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

А также формированию **общих компетенций:**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Выполнение обучающихся практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление, развитие и детализацию полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;

- формирование и развитие умений: наблюдать, сравнивать, сопоставлять, анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследования, пользоваться различными приемами измерений, оформлять результаты в виде таблиц, схем, графиков;

- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;

- выработку при решении поставленных задач профессионально значимых качеств, таких как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия проводятся после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Тема 2.1 Взаимосвязь общения и деятельности

Практическое занятие №1 Исследование личности

Цель:

- 1 Формирование умений по определению уровня интеллектуального развития по методике Г. Айзенку.
- 2 Формирование умений по измерению нейропсихической лабильности, экстраверсии и психотизма.
- 3 Формирование умений по определению типа акцентуации характера.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- определять уровень интеллектуального развития по методике Г. Айзенка;
- измерять нейропсихическую лабильность, экстраверсию, психотизм, искренность;
- определять тип темперамента;
- определять тип акцентуации характера.

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель

Задание:

- 1 Выполните тестовые задания по методике Г. Айзенка.
- 2 Сделайте вывод об уровне своего интеллектуального развития.
- 3 Измерьте нейропсихическую лабильность.
- 4 Измерьте экстраверсию.
- 5 Измерьте психотизм.
- 6 Сделайте вывод о своём темпераменте.
- 7 Определите тип акцентуации характера.

Порядок выполнения работы:

- 1 Изучите методику Г. Айзенка по определению уровня интеллектуального развития.
- 2 Определите уровень своего интеллектуального развития.
- 3 Ознакомьтесь с инструкцией к тесту НЛЭП.
- 4 Выполните тест НЛЭП.
- 5 Подсчитайте результаты теста.
- 6 Проанализируйте и интерпретируйте свои результаты.
- 7 Определите тип темперамента.
- 8 Изучите методику определения типа акцентуации характера.
- 9 Определите акцентуации своего характера.

Ход работы: 1. Изучите методику Г. Айзенка по определению уровня интеллектуального развития.

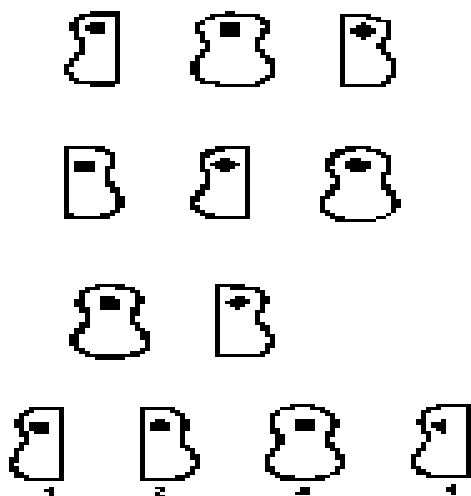
– На выполнение всех заданий теста дается ровно 30 минут. Не задерживайтесь слишком долго над одним заданием. Быть может, вы находитесь на ложном пути и лучше перейти к следующей задаче. Но и не сдавайтесь слишком легко; большинство заданий поддается решению, если вы проявите

немного настойчивости. Продолжать ли размышлять над заданием или отказаться от попыток и перейти к следующему – подскажет здравый смысл. Помните при этом, что к концу серии задания становятся в общем труднее. Ответ на задание состоит из одного числа, буквы или слова. Иногда нужно произвести выбор из нескольких возможностей, иногда вы сами должны придумать ответ. Ответ напишите в указанном месте. Если вы не в состоянии решить задачу – не следует писать ответ наугад. Если же у вас есть идея, но вы не уверены в ней, то ответ все-таки проставьте.

Тест не содержит «каверзных» заданий, но всегда приходится рассмотреть несколько путей решений. Прежде чем приступить к решению, удостоверьтесь, что вы правильно поняли, что от вас требуется. Вы напрасно потеряете время, если возьметесь за решение, не уяснив, в чем состоит задача.

Примечания. 1. Точки обозначают количество букв в пропущенном слове. Например, (...) означает, что пропущенное слово состоит из четырех букв. 2. Для решения некоторых заданий потребуется использовать последовательность букв русского алфавита без буквы «ё».

1. Выберите нужную фигуру из четырех пронумерованных.

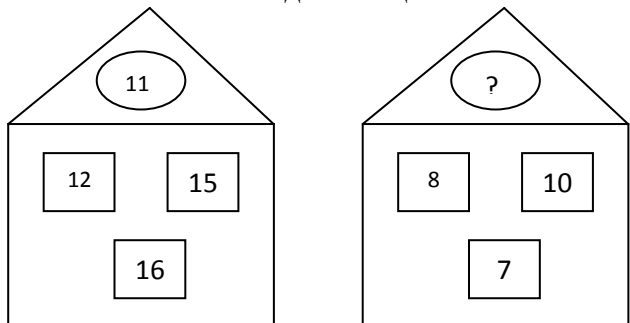


2. Вставьте слово, которое служило бы окончанием первого слова и началом второго.
ОБЫ (...) КА

3. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

ААЛТЕРК
КОЖАЛ
ДМОНЧЕА
ШКААЧ

4. Вставьте недостающее число.



5. Вставьте пропущенное слово

БАГОР;
ГАРАЖ;

(РОСА);
(...);

ТЕСАК;
ТАБАК.

6. Вставьте пропущенное число.

196	(25)	324
325	()	137

7. Продолжите ряд чисел.

18 10 6 4?

8. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

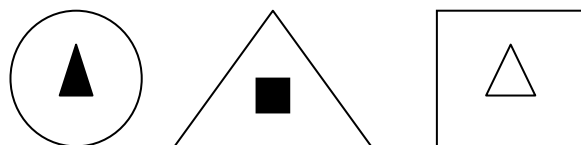
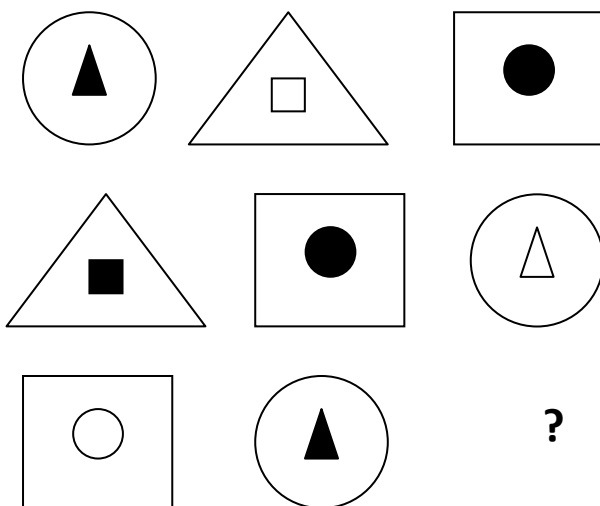
НИАВД

СЕОТТ

СЛОТ

ЛЕКСОР

9. Выберите нужную фигуру из пронумерованных.

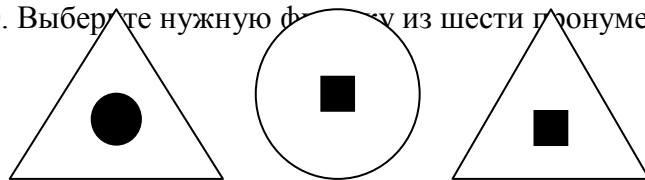


1

2

3

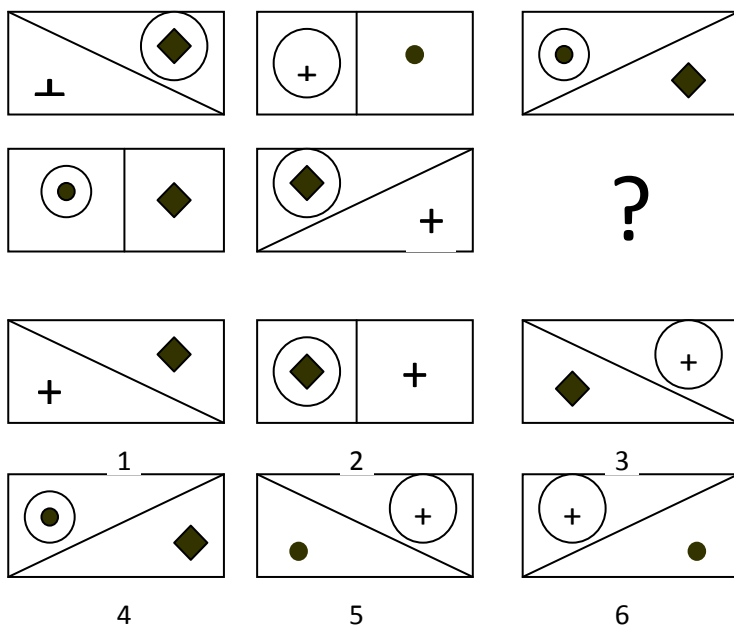
10. Выберите нужную фигуру из шести пронумерованных.



4

5

6



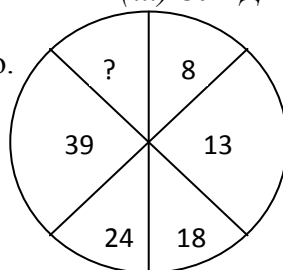
11. Вставьте недостающую букву.

Щ Ц Т П Л ?

12. Вставьте слово, которое служило бы окончанием первого слова и началом второго.

МЕ (...) ОЛАД

13. Вставьте пропущенное число.



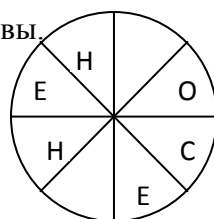
14. Вставьте недостающее число.

4	9	20
8	5	14
10	3	?

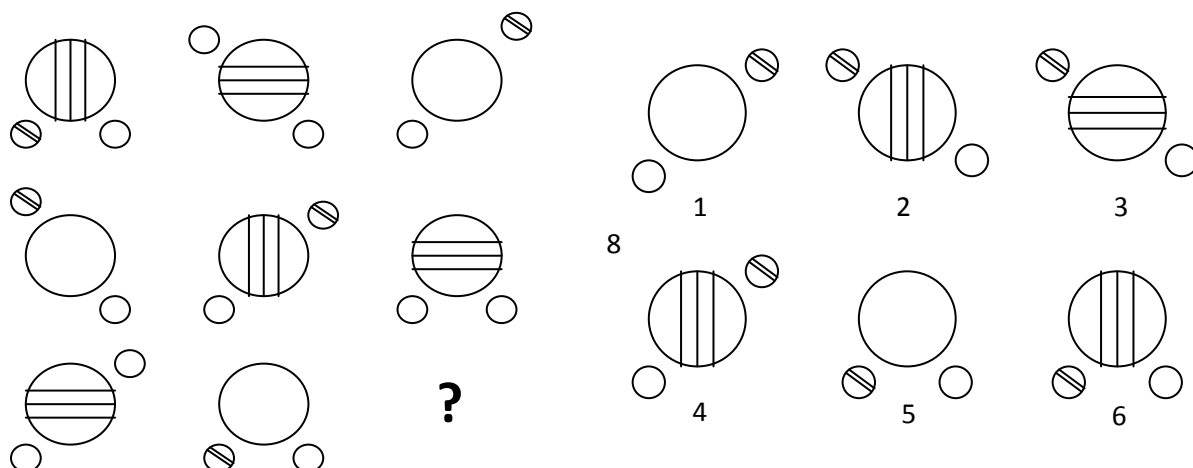
15. Вставьте недостающее число.

16	(27)	43
29	(...)	56

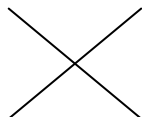
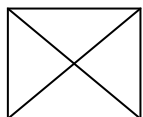
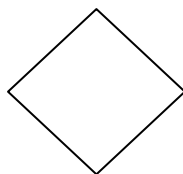
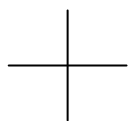
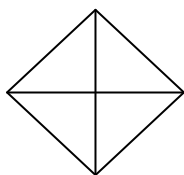
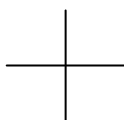
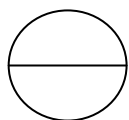
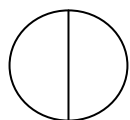
16. Вставьте недостающие буквы.



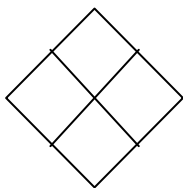
17. Выберите нужную фигурку из пронумерованных.



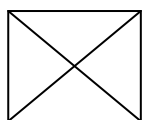
18. Выберите нужную фигуру из шести пронумерованных.



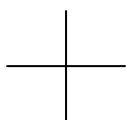
?



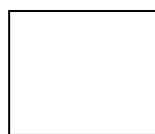
1



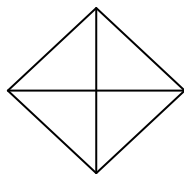
2



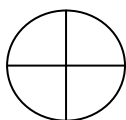
3



4



5



6

19. Вставьте пропущенное число.

6 11 ? 27

20. Вставьте пропущенное число.

12 (56) 16

17 (...) 21

21. Вставьте пропущенное слово.

ФЛЯГА (АЛЬТ) ЖЕСТЬ

КОСЯК (...) МИРАЖ

22. Вставьте слово, которое служило бы окончанием первого и началом второго.

ПРИК (...) БЯ

23. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

ЖААРБ

ТЯХА

НУССК

КОДАЛ

24. Вставьте слово, которое означало бы то же, что и слова стоящие вне скобок.

РУКА (.....) ГРОЗДЬ

25. Вставьте пропущенную букву.

А	Г	Ж
Т	З	Л
З	М	?

26. Вставьте пропущенные буквы.



27. Выберите нужную фигуру из шести пронумерованных.



?



1

2

3

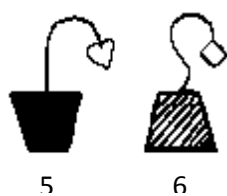
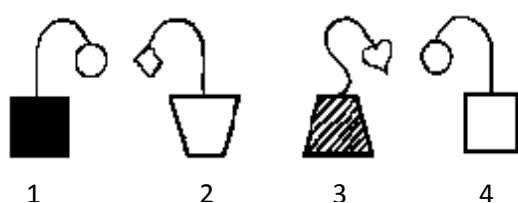
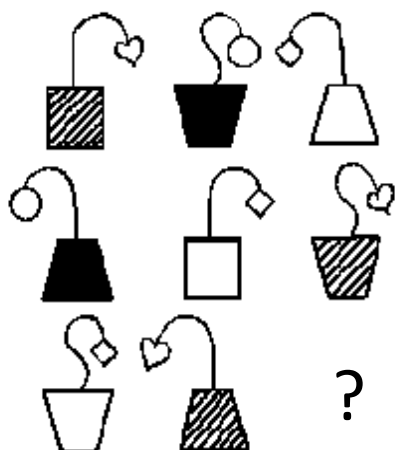
4



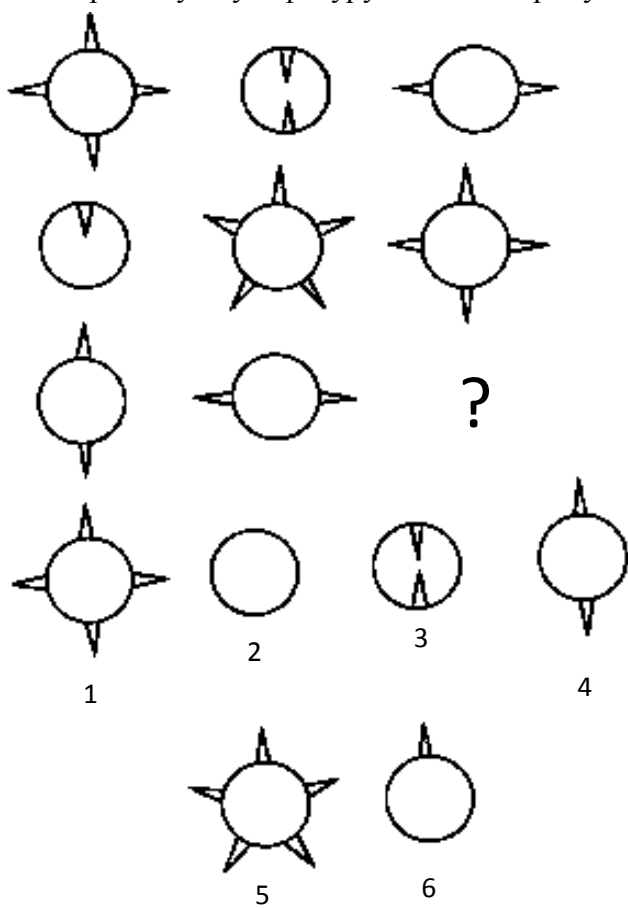
5

6

28. Выберите нужную фигуру из пронумерованных.



29. Выберите нужную фигуру из шести пронумерованных.



30. Вставьте пропущенное слово.

КНИГА (АИСТ) САЛАТ
ПОРОГ (....) ОМЛЕТ

31. Вставьте слово, которое означало бы то же, что и стоящие вне скобок.

КАРТОЧНАЯ ИГРА (....) СТЕРЖЕНЬ С РЕЗЬБОЙ

32. Вставьте пропущенное число.

1 8 27 ?

33. Вставьте пропущенное слово.

ЛОТОК (КЛАД) ЛОДКА
ОЛИМП (....) КАТЕР

34. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

АТСЕН
ТИВОНКР
РАКЫШ
КООН

35. Вставьте пропущенную букву и пропущенное число.

1	В	5	?
А	З	Д	?

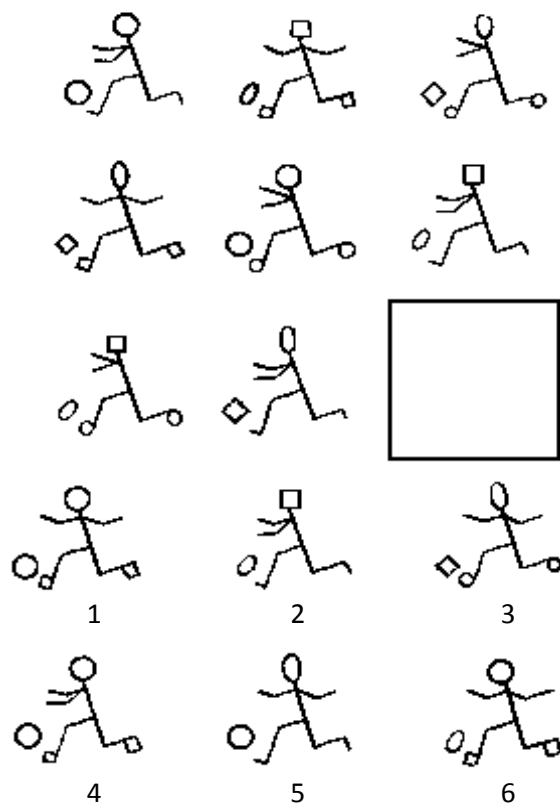
36. Вставьте слово, которое означало бы то же, что и стоящие вне скобок.

ЗАЛИВ (....) ЧАСТЬ ЛИЦА

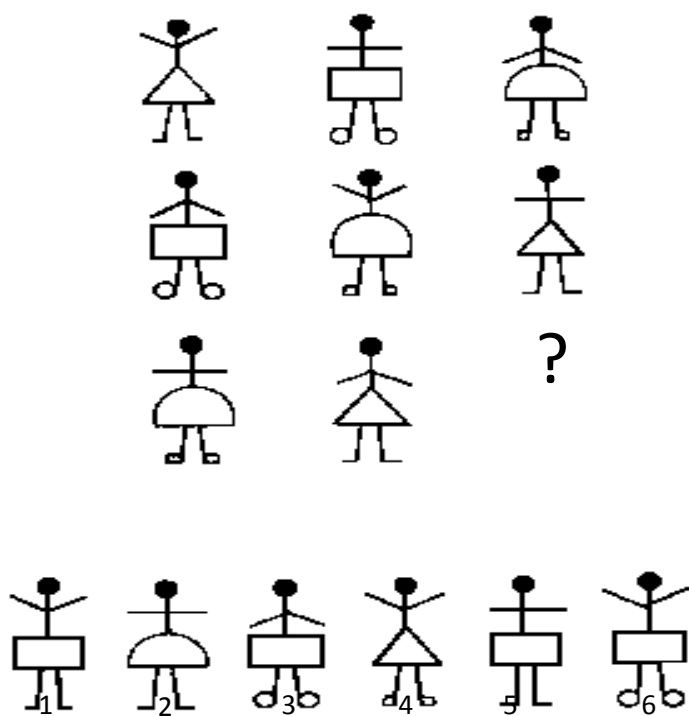
37. Вставьте пропущенное слово.

ПИРОГ (ПОЛЕ) СЛЕЗА
РЫНОК (....) ОСАДА

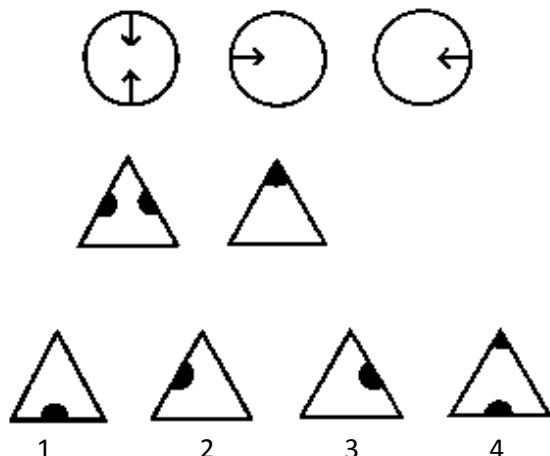
38. Выберите нужную фигурку из шести пронумерованных.



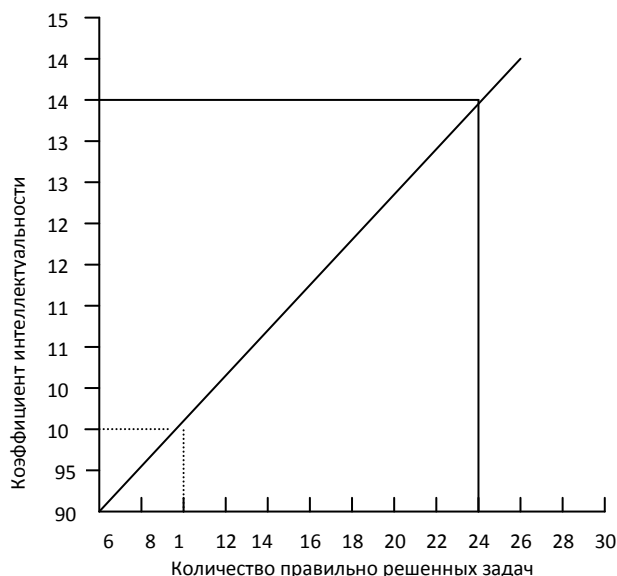
39. Выберите нужную фигурку из шести пронумерованных.



40. Выберите нужную фигурку из четырех пронумерованных.



– Оценка результатов производится с помощью графика. Отложите на горизонтальной линии соответствующего графика количество правильно решенных задач. Затем проведите вертикаль до пересечения с диагональной линией. От точки пересечения проведите горизонтальную линию влево. Точка на вертикальной оси соответствует вашему КИ. Наиболее достоверные и надежные результаты, свидетельствующие о ваших способностях, получаются в диапазоне от 100 до 130 баллов, вне этих пределов оценка результатов недостаточно надежна.



Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 2.2 Цели, функции, виды и уровни общения

Практическое занятие № 2

Общение и профессиональная деятельность

Цель:

- 1 Формирование активной жизненной позиции.
- 2 Повышение уровня самосознания учащихся.
- 3 Активизация потенциальных возможностей, учащихся для саморазвития, качественного преобразования своего внутреннего мира.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- выделять значимые проблемы и потребности;
- оценивать свои лидерские качества;
- работать в команде;

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель.

Задание:

Задание:

- 1 Выделите значимые проблемы своего района, города, в решении которых вы могли бы принять участие.
- 2 Сформируйте адекватную самооценку своих лидерских качеств.
- 3 Проанализируйте внешние и внутренние барьеры, препятствующие саморазвитию.

Порядок выполнения работы:

- 1 Выполнение заданий подготовительного этапа.
- 2 Выполнение заданий основной части деловой игры.
- 3 Этап рефлексии лидерских качеств.
- 4 Подведение итогов.

Ход работы:

1. Подготовительный этап

Формирование мотивации и интереса участников группы на предстоящее занятие. Создание положительной эмоциональной атмосферы.

1. Знакомство. Участникам игры нужно назвать свое имя и продолжить фразу: «Я живу для...».

2. Принятие правил работы в группе: активное участие, «открытый микрофон», искренность и т. д.

3. Формирование команд. Участники формируют несколько команд по пять—семь человек. Для этого можно, например, рассчитаться по номерам. Соответствующий номер образует свою команду. Либо предложить выйти вперед трем-четырем участникам (в зависимости от количества команд). Участникам предлагают выбрать в свою команду одного игрока из оставшихся, те в свою очередь выбирают следующих и т. д. Последние участники могут выбрать ту команду, в которой им бы хотелось быть в данной игре.

4. Каждая команда представляет одну из предложенных стихий: вода, воздух, земля, огонь. В команде необходимо:

- а. Обсудить, чем данная стихия полезна для человека.
- б. Продемонстрировать вербальным способом (девиз, лозунг и т. д.) и невербальным способом (пантомимика, жесты и т. д.) стихию.

Это упражнение является подготовительным для дальнейшей работы.

2. Основная часть

Дальнейшая игра происходит в сформированных группах. Задачей данного этапа является выделение значимых проблем, своего района, города, в решении которых могла бы принять участие данная команда.

Инструкция: «Представьте, что ваша группа собралась, чтобы организовать молодежное движение».

Этапы работы:

1. Назовите свою организацию,
2. Сформулируйте ее цели и задачи (цели — что хотим достигнуть, задачи — как будем действовать),
3. Смоделируйте проект, отражающий поле деятельности вашего движения, выберите лидера, который представит ваш проект. На выполнение данной работы отводится 20—30 минут. Затем происходит представление проектов.

3. Этап рефлексии лидерских качеств

Группа составляет собирательный портрет личности лидера, в который входят такие качества личности, как активность, целеустремленность, коммуникабельность, ответственность и т. д. Портрет современного лидера оформляется на листе и представляется от команды.

Каждый участник по 10-балльной шкале оценивает развитие данных качеств у себя.

4. Подведение итогов.

Обсуждение участниками группы результатов своей работы. Каждый участник по 10-балльной шкале оценивает степень удовлетворенности своей работой в группе. Подсчитывается средний балл работы группы. Анализируются внешние и внутренние барьеры, препятствующие самораскрытию.

В конце игры подводятся итоги, участники делятся своими чувствами, наблюдениями, выводами.

Форма представления результата: отчет

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.1 Роли и ролевые ожидания в общении

Практическое занятие № 3 Роли и ролевые ожидания в общении

Цель работы:

- 1 Формирование умений по определению групповых ролей.
- 2 Формирование умений по определению профессиональных склонностей.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- определять групповые роли, наиболее подходящие для каждого конкретного человека;
- определять профессиональные склонности человека.
- использовать цифровые средства общения при взаимодействии с другими людьми, в том числе для организации совместной деятельности

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель.

Задание:

- 1 Определите групповую(ые) роль(и) наиболее подходящую(ие) Вам.
- 2 Определите Ваши профессиональные склонности.

Порядок выполнения работы:

- 1 Изучите методику определения групповых ролей.
- 2 Определите свою групповую роль.
- 3 Изучите методику определения профессиональных склонностей.
- 4 Определите свои профессиональные склонности.

Ход работы:

1. Изучите методику определения групповых ролей.

– В каждом разделе необходимо распределить сумму в 10 баллов между утверждениями, которые характеризуют поведение человека. Эти баллы можно распределить между несколькими утверждениями. В редких случаях все 10 баллов можно распределить между несколькими утверждениями или отдать все 10 баллов какому-либо одному утверждению. Баллы заносятся в прилагаемую таблицу.

1. Что по моему мнению, я могу принести в групповую работу:
 - А. Я быстро нахожу новые возможности.
 - Б. Я могу работать хорошо со множеством людей.
 - В. У меня хорошо получается выдвигать новые идеи.
 - Г. У меня получается помогать другим.
 - Д. Я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа.
 - Е. Я согласен быть непопулярным, если в итоге этого приведет к хорошим результатам.
 - Ж. В привычной обстановке я работаю быстро.
2. У меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативного действия.
 - А. Я очень напряжен, пока мероприятие не продумано, не проконтролировано, не проведено.
 - Б. Я даю слишком большую свободу людям, точку зрения которых считаю обоснованной.

В. У меня есть слабость много говорить самому, пока, наконец, в группе не появляются новые идеи.

Г. Мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег.

Д. Если мне нужно чего-то достичь, я бываю авторитарен.

Е. Мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе.

Ж. Я сильно увлекаюсь собственными идеями, теряю нить происходящего в группе.

3. Мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится.

3. Когда я включен в работу с другими:

А. Я влияю на людей, не подавляя их.

Б. Я очень внимателен, так что ошибок из-за небрежности быть не может.

В. Я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять время и не упустить из виду главную цель.

Г. У меня всегда есть оригинальные идеи.

Д. Я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах.

Е. Я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям.

Ж. Окружающим нравится моя хорошая рассудительность.

3. Мне можно доверить проследить, чтобы вся основная работа была выполнена.

4. В групповой работе для меня характерно, что:

А. Я очень заинтересован знать своих коллег.

Б. Я спокойно разделяю взгляд окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства.

В. У меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения.

Г. Я думаю, что у меня есть дар выполнить работу, как только ее план нужно приводить в действие.

Д. У меня есть склонность избегать очевидного, а предлагать что-то неожиданное.

Е. Все, что я делаю, я стараюсь довести до совершенства.

Ж. Я готов устанавливать контакты и вне группы.

3. Хотя меня интересуют все точки зрения, я, не колеблясь, могу принять собственное решение, если это необходимо.

5. Я получаю удовольствие от своей работы, потому что:

А. Мне нравится анализировать ситуации и искать правильный выбор.

Б. Мне нравится находить практические решения проблемы.

В. Мне нравится чувствовать, что я влияю на установление хороших взаимоотношений.

Г. Мне приятно оказывать влияние на принятии решений.

Д. У меня есть возможность встречаться с людьми, которые могут предложить что-то новое.

Е. Я могу добиться согласия людей по поводу хода выполнения работы.

Ж. Мне нравится сосредотачивать собственное внимание на выполнении поставленных задач.

3. Мне нравится работать в области, где я могу применять свое воображение и творческие способности.

6. Если я неожиданно получил трудное задание, которое надо выполнить в ограниченное время и с незнакомыми людьми:

А. Я буду чувствовать себя загнанным в угол, пока не найду выход из тупика и не выработаю свою линию поведения.

Б. Я буду работать с тем, у кого окажется наилучшее решение, даже если он мне не симпатичен.

В. Я попытаюсь найти людей, между которыми я смогу разделить на части это задание, таким образом уменьшить объем работы.

Г. Мое врожденное чувство времени не позволит мне отстать от графика.

Д. Я верю, что буду спокойно, на пределе своих способностей, идти прямо к цели.

Е. Я буду добиваться начальной цели вопреки любым затруднительным ситуациям.

Ж. Я готов взять осуществление работы на себя, если увижу, что группа не справляется.

З. Я устрою обсуждение, чтобы стимулировать людей высказывать новые идеи и искать возможности продвижения к цели.

7. Что касается проблем, которые у меня возникают, когда я работаю в группе:

А. Я всегда показываю нетерпение, если кто-то тормозит процесс.

Б. Некоторые люди критикуют меня за то, что я слишком аналитичен и мне не хватает интуиции.

В. Мое желание убедиться, что работа выполняется на самом высоком уровне, вызывает недовольство.

Г. Мне очень быстро все надоедает, и я надеюсь только на одного – двух человек, которые могут воодушевить меня.

Д. Мне трудно начать работу, если я четко не представляю своей цели.

Е. Иногда мне бывает трудно объяснить другим какие-либо сложные вещи, которые приходят мне на ум.

Ж. Я понимаю, что я требую от других сделать то, что сам сделать не могу.

З. Если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить мою точку зрения.

Таблица ответов испытуемого:

Вопр	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

– Обработка и интерпретация результатов:

1. Строится таблица в соответствии с приведенными ниже «образцом-ключом», вписываются по каждому вопросу рядом с соответствующей буквой то количество баллов, которое даны этому варианту ответа в таблице ответов испытуемого.

2. Находится сумма баллов по каждому из I-VIII столбиков.

«Образец-ключ» для обработки и интерпретации ответов испытуемого

Номер вопроса	Номер ролевой позиции							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	Г	Е	В	З	Ж	Б	А	Д
2	Б	Д	Ж	Г	А	Е	В	З
3	А	В	Г	Ж	З	Д	Е	Б
4	З	Б	Д	В	Г	А	Ж	Е
5	Е	Г	З	А	Б	В	Д	Ж
6	В	Ж	А	Д	Е	Б	З	Г

7	Ж	А	Е	Б	Д	З	Г	В
Сумма								

– Анализ результатов:

Выделите те столбцы-роли, где набраны наибольшие суммы. Эти роли чаще всего выполняются в группе.

I. Председатель.

Функции: впитывает все возможные мнения и принимает решения.

Свойства: умеет слушать, хорошо говорит, логичный, решительный.

Тип: спокойный, стабильный, нуждается в высокомотивированной группе.

II. Формирователь.

Функции: соединяет усилия членов группы в единое целое.

Свойства: динамичный, решительный, напористый.

Тип: доминирующий экстраверт, нуждается в компетентной, умелой группе.

I и II – два противоположных подхода к общему управлению группой.

III. Генератор идей.

Функции: источник идей.

Свойства: умен, богатое воображение, креативность.

Тип: нестандартная личность, нуждается в мотивированном окружении, которое будет воспринимать его идеи.

IV. Оценщик идей (критик).

Функции: анализ и логические выводы, контроль.

Свойства: аналитичность, интеллектуальность, эрудированность, «якорь группы», возвращает к реальности.

Тип: рассудительный, волевой, нуждается в постоянном притоке информации и новых идей.

V. Организатор работы.

Функции: преобразование идей в конкретные задания и организация их выполнения.

Свойства: организатор, волевой, решительный.

Тип: волевой тип личности, нуждается в предложениях и идеях группы.

VI. Организатор группы.

Функции: способствует согласию группы, улаживает разногласия, знает потребности, проблемы членов группы.

Свойства: чувствительность, дипломатичность, доброта, коммуникативность.

Тип: эмпативный и коммуникативный, нуждается в постоянном контакте со всеми членами группы.

VII. Исследователь ресурсов.

Функции: связующее звено с внешней средой.

Свойства: общительный, увлекающийся, энергичный, привлекательный.

Тип: «напористый экстраверт», нуждается в свободе действий.

VIII. Завершитель.

Функции: побуждает группу все делать вовремя и до конца.

Свойства: профессиональная педантичность, обязательность, ответственность.

Тип: педантичный, нуждается в групповой ответственности, обязательности.

Чтобы управленческая команда была эффективной, нужно, чтобы все эти роли выполнялись членами группы, чтобы они взаимно дополняли друг друга (Иногда один член группы может выполнять две и больше ролей).

2. Определите свою групповую роль.

3. Изучите методiku определения профессиональных склонностей.

– Предлагается внимательно прочитать оценочные суждения и либо согласиться с ними, либо нет. Согласие с утверждением в листе ответов с номером данного суждения отмечается знаком «+», несогласие - «-», сомнение - «±».

Оценочные суждения:

1. Легко вступаю в общение с новыми людьми.
 2. Охотно и подолгу могу что-нибудь мастерить (или шить, вязать, чинить).
 3. Стараюсь придать окружающей меня среде черты красоты, другие считают, что это мне удается.
 4. Охотно и постоянно слежу и ухаживаю за растениями (животными).
 5. Охотно и подолгу могу что-нибудь подсчитывать, вычислять, чертить.
 6. Охотно провожу время со сверстниками или младшими, когда их нужно чем-то занять, увлечь делом или помочь им в чем-то.
 7. Охотно и часто помогаю старшим по уходу за животными (или растениями).
 8. Обычно я делаю мало ошибок в письменных работах.
 9. Мои изделия (которые я делаю своими руками в свободное от учебы время), обычно вызывают интерес у товарищей, старших.
 10. Старшие считают, что у меня есть способности к определенной области искусства.
 11. Охотно читаю о растительном (или животном мире).
 12. Активно участвую в художественной самодеятельности.
 13. Охотно читаю об устройстве и работе механизмов, машин, приборов.
 14. Охотно и подолгу разгадывать головоломки или сидеть над трудными задачами, кроссвордами, ребусами.
 15. Легко улаживаю разногласия между сверстниками или младшими.
 16. Старшие считают, что у меня есть способности к работе с техникой.
 17. Результаты моего художественного творчества одобряют и совершенно незнакомые люди.
 18. Старшие считают, что у меня есть способности к работе с биологическими объектами (растениями или животными).
 19. Обычно, как считают, мне удастся подробно и ясно для других излагать мысли в письменной форме.
 20. Почти никогда не с кем не ссорюсь.
 21. Результаты моего технического творчества одобряют незнакомые люди.
 22. Без особого труда усваиваю иностранные слова.
 23. Подолгу, не уставая, могу заниматься любимой художественной работой (музыкой, рисованием и т.п.).
 24. Стараюсь повлиять на ход развития растительных или животных организмов, улучшить, изменить их.
 25. Люблю разбираться в устройстве механизмов, машин, приборов.
 26. Мне обычно удастся убедить сверстников или младших в целесообразности того или иного плана действий.
 27. Охотно наблюдаю за животными (или рассматриваю растения).
 28. Охотно читаю такую литературу, которую многие считают «скучной» (научно-популярную, литературно-критическую, публицистику).
 29. Стараюсь понять секреты мастерства работников искусств или воспроизвести их действия (сделать как они).
 30. Обычно мне легко удастся договориться с другими членами моего коллектива.
- Ответы вносятся только в клетки листа ответов с номерами суждений.

Лист ответов:

													Σ
I	1	6				15	20			26		30	
II	2		9		13	16	21		25				
III	3		10	12		17		23			29		
IV	4	7	11			18		24		27			
V	5	8			14	19	22			28			

– Обработка результатов. Результаты исследования обрабатываются с помощью специального «ключа». Совпадение ответа с указанным в «ключе» оценивается определенным баллом, который принимает знак, поставленный в листе ответов. Например, если в листе ответов в клетке с номером 6 поставил знак «+», то этот ответ оценивается в 1 балл; если в клетке с номером 18 поставлен знак «+», то этот ответ оценивается в 2 балла; если в клетке с номером 18 поставлен знак «-», то этот ответ оценивается в 0 (ноль) баллов; если в клетке с номером 18 поставлен знак «±», то этот ответ оценивается в 1 ($2 \times 0,5 = 1$) балл. Подсчет производится по каждой шкале в отдельности. Каждая шкала соответствует определенному типу профессий:

I шкала – профессии типа «человек-человек».

II шкала – профессии типа «человек-техника».

III шкала – профессии типа «человек-художественный образ».

IV шкала – профессии типа «человек-природа».

V шкала – профессии типа «человек-знаковая система».

Ключ:

Шкала I «ч-ч»	№ балл	1	6	15	20	26	30
Шкала II «ч-т»	№ балл	2	9	13	16	21	25
Шкала III «ч-х»	№ балл	3	10	12	17	23	29
Шкала IV «ч-п»	№ балл	4	7	11	18	24	27
Шкала V «ч-з»	№ балл	5	8	14	19	22	28

– Анализ результатов:

Чтобы получить информацию о предпочтительном для человека типе профессии, необходимо просуммировать результаты по каждой шкале в отдельности и полученные данные внести в сводную таблицу.

Наибольшие положительные суммы будут по шкалам, соответствующим наиболее подходящим для человека типам профессий. Малые положительные и отрицательные суммы «укажут» на неподходящие типы профессии.

Множество специальностей и профессий можно объединить в 5 групп. Каждая группа профессий предъявляет определенные требования к человеку и вместе с тем, занимаясь какой-либо профессией, личность обогащается профессиональными качествами.

Профессия типа «человек-природа» включает такие виды практического труда, в которых человек взаимодействует с растительным и животным миром, природными богатствами планеты. Особенность природных систем в отличие от искусственных (технических) состоит в большей изменчивости, неповторимости условий и объектов труда. От человека требуется большая самостоятельность и инициатива в решении трудовых задач.

Профессия типа «человек-техника» включает все виды практического труда, в котором человек взаимодействует, в основном, с техническими объектами. Главным в работе является воспроизведение либо заданных образцов, действий (работа на станке, сборочном конвейере и т.д.), либо заданных условий и результатов не по конкретным образцам, а по известным общим правилам (работа водителей городского транспорта, оператора).

Профессия типа «человек-человек» включает такие виды труда, содержанием которых является взаимодействие между людьми. Другой особенностью этих профессий является наличие у человека и специальных знаний, умений, навыков в той или иной области производства, науки, техники, искусства.

Профессии типа «человек-знаковая система» включает все виды практического труда, в которых человек взаимодействует с условными знаками, цифрами, кодами, естественными или искусственными языками.

Профессии типа «человек-художественный образ». В работах этого типа с помощью литературы, музыки, театра, живописи, кино, скульптуры и т.д. происходит художественное отражение действительности.

4. Определите свои профессиональные склонности.

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.2 Виды социальных взаимодействий

Практическое занятие № 4 Формирование командных умений

Цель работы:

- 1 Формирование умения определять свое место в команде;
- 2 Научиться понимать других членов команды;
- 3 Формирование умения эффективно работать в группе;

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- определять свое место в команде;
- понимать других членов команды;
- эффективно работать в группе;
- использовать цифровые средства общения при взаимодействии с другими людьми, в том числе для организации совместной деятельности.

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель.

Задание:

- 1 Определите наиболее подходящую для Вас групповую роль, выполняя упражнения данной практической работы.

Краткие теоретические сведения:

Команды играют важную роль в учебной, профессиональной и личной жизни. Эффективность работы группы и команды можно оценивать с точки зрения полученных результатов. Для эффективного функционирования команды необходимо взаимопонимание ее членов, которое способствует персональному росту и успеху ее членов. Группы, которые основаны на взаимопонимании, обладают высоким уровнем сплоченности и добиваются результата, который превосходит ожидания окружающих. Команда — группа людей, имеющих общие цели, взаимодополняющие навыки и умения, высокий уровень взаимозависимости и разделяющих ответственность за достижение конечных результатов.

Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения.
- 2 Обсудите результаты практикума.

Ход работы:

1 Выполните упражнения.

Упражнение «Ком» имен. Группе предлагается встать в круг и, начиная с ведущего, назвать свое имя. Причем каждый следующий участник называет сначала имена тех, кто представился, и в конце свое имя. Последний участник называет имена всех стоящих в кругу.

Если участники группы хорошо друг друга знают, то можно предложить называть имя с характеристикой качества человека, начинающегося на ту же букву, что и его имя. Например: независимая Надежда, мудрый Михаил и т. п.

Упражнение «Поздороваться разными способами». Группа хаотично передвигается по комнате. Участникам предлагается как можно с большим количеством человек поздороваться,

например, как европейцы (пожатием руки), как японцы (кланяясь друг другу) и другими способами, которые могут предложить, как ведущий, так и сами участники. Можно добавить к упражнению задание: посчитать количество человек, с кем удалось поздороваться, и выбрать самого активного участника.

Упражнение «Игра в ассоциации». Группе предлагается встать в круг. Ведущий задает ассоциацию, например, «наша группа как солнечная система» и кидает мячик одному из участников. Он должен продолжить ассоциацию, например: «солнечная система — теплая» и т. д. Интересно проследить как будет меняться представление о первоначально заданном понятии «наша группа» в течение игры.

Упражнение «Групповая скульптура». Группа вся целиком строит из себя групповую скульптуру: транспортное средство, например, автомобиль. Каждый человек по очереди выходит на середину, называет, какую «деталь автомобиля» он представляет. Затем пристраивается к уже существующим деталям. Конечно, автомобиль может выйти без колес и с тремя рулями, это вполне возможно. Пусть получившаяся фигура (транспортное средство) попробует двигаться, существовать в пространстве. После завершения эксперимента обсудить, кто какую функцию взял на себя, какие функции остались «невыполненными». Как это проявляется в жизни группы.

Если группа большая, то можно разбить ее на две-три подгруппы, давая другие варианты, например, корабль, карета и т. п.

Упражнение «Солнечная система». Нарисуйте солнечную систему, состоящую из членов вашей команды. Можно изобразить в виде скульптуры. Данная игра направлена на создание команды на невербальном уровне, что позволяет определить сплоченность, расположенность членов группы друг к другу на уровне чувств, эмоций, поскольку участники заранее не знают о цели игры. По местоположению членов команды и их высказываниям можно судить о «духовном» единстве команды, взаимопонимании ее членов.

Упражнение «Идеальный человек». Группе предлагают представить, что она собирает идеальный организм, например человека. Кто из группы мог бы быть: его головой, туловищем, ногами, руками, сердцем, глазами, ртом и т. д.? Почему? Какими важными качествами обладает этот человек?

Упражнение «Организуй свое дело». Перед командой ставится определенная задача, например: организация совместной деятельности для создания творческого вечера либо праздника. На обсуждение дается 15—20 минут. Необходимо придумать название, цель, программу, распределить роли участникам группы (кто за какое направление работы отвечает), будет ли данное мероприятие традицией и т. п.

В процессе обсуждения необходимо, чтобы каждый член группы высказал свое мнение о поставленной перед ними задаче. В результате происходит распределение ролей, так же определяется лидер, который и выбирает самое рациональное решение и рассказывает о разработанной группой программе.

Упражнение «Эффективная команда». Группе предлагается ответить на вопросы и заполнить следующую таблицу.

Какую команду можно назвать эффективной?	Над чем необходимо работать вашей команде, чтобы стать эффективной?	Над какими качествами своего характера вам лично необходимо работать?

Игра «Блиц-социометрия». Участники игры располагаются по кругу, в центре которого большой лист бумаги, каждый пишет напротив себя свое имя. Ведущий дает одному из участников два маркера — черный и красный, и поясняет, что каждому по очереди нужно провести от своего имени только две стрелки к именам других участников — красную и черную.

Красная — указывает на самого активного в группе человека, с кем чаще хочется общаться; черная, наоборот, на самого пассивного, с кем редко общаетесь. Маркеры передаются по кругу. После того как все участники, нарисовали стрелки, происходит обсуждение.

Группа анализирует полученные результаты, в частности разделение на микрогруппы, выявление лидеров. Участники, к которым не проведены стрелки или проведены черные стрелки, рассказывают, как себя чувствуют в этом коллективе, какого отношения к себе они бы хотели. В свою очередь те, кто нарисовал черные стрелки, поясняют, почему они сделали такой выбор. В конце игры каждый участник по кругу называет положительные качества своего соседа. Данная игра позволяет за относительно короткое время выявить симпатии и антипатии среди участников микрогруппы, а также скорректировать взаимоотношения, направив усилия на дружелюбие, взаимопонимание и поддержку.

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- На заключительном этапе были определены роли, что вы можете об этом сказать?
- Насколько реальны предложения, сделанные в ходе обсуждения действий команды?
- Удавалось ли вам внимательно слушать друг друга?
- Стремятся ли члены вашей команды к взаимопониманию?
- Каждый ли участник был активен в деятельности команды?
- Смогли ли вы определить свое место в команде?

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

Практическое занятие № 5 Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности»

Цель работы:

1 Формирование эмоционально-волевой сферы личности.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- развивать эмоционально-волевую сферу личности;

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель.

Задание:

1 Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

Порядок выполнения работы:

1 Изучите методику развития эмоционально-волевой сферы личности.

2 Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

Ход работы:

1. Изучите методику развития эмоционально-волевой сферы личности.

– Психотренинг проводится в виде игры где нужно самораскрыться, открыть в себе сильные стороны, т.е. такие качества, навыки, стремление, которые вы принимаете, цените в себе, которые дают Вам внутреннюю устойчивость и доверие к самому себе; попытайтесь изучить возможности использования своих сильных сторон во взаимоотношениях с другими людьми.

«Закройте глаза. Пусть теперь каждый возьмет правой рукой руку соседа, подержит его руку в своей. Постарайтесь, не открывая глаз, сосредоточиться на звуках вокруг вас, пусть каждый сосредоточит внимание только на том, что слышит, пусть некоторое время послушает и постарается узнать звуки, которые до него долетают (1 минута). А теперь, все еще не открывая глаз, сконцентрируйте свое внимание на ладонях соседа справа и слева, на ладонях которого вы касаетесь. Постарайтесь понять, какая ладонь теплее, какая – холоднее, и запомните, была ли эта ладонь справа или слева (30 секунд). Теперь по-прежнему с закрытыми глазами разнимите руки и сосредоточьтесь каждый на своем дыхании, почувствуйте, как воздух входит и выходит через ноздри и губы, как движется грудная клетка при каждом вдохе и выдохе (1 минута). Попробуйте посчитать каждый выдох ... на пятом – откройте глаза ...».

Психологическая разминка: упражнение «Здравствуй ...».

Начинает один из участников и, обращаясь к соседу слева, с чувством радости от встречи с ним содержательно заканчивает фразу: «Здравствуй ...», выражая свое чувство и голосом, и жестом, и улыбкой.

Упражнение «Зоопарк»

Выберите животное, птицу, рыбу и т.д. Затем в течение 2-3 минут побудьте этим существом, перенимая его манеру движения, повадки, звуки и т.д. Но о своем выборе нельзя говорить вслух, нужно постараться изобразить это существо. Затем группа обменивается впечатлениями, угадывая, кто же какое существо изображал.

Упражнение «Интервью»

Один из участников садится в центр круга. Группа может задать ему 5 вопросов, но строго соблюдая рамки какой-то социальной роли сидящего в центре, например, как вопросы педагогу, родителю, студенту и т.д.

Затем следующий желающий садится в центр круга. Ему также задается 5 вопросов, но с обязательной сменой социальной роли.

Упражнение «Захват инициативы в диалоге»

Двое участников садятся в центр круга. Один из них начинает диалог с любой реплики на любую тему. Второй должен подхватить разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это надо ненавязчиво, вежливо, но настойчиво.

Группа следит за диалогом. Затем двое других участников садятся в центр, задание для них то же.

Упражнение «Видение других»

Один из участников садится спиной к группе, он должен детально описать (по предложению группы) внешний вид кого-то из членов группы.

Вариант – один из участников садится в центр, а другой должен детально восстановить последовательность его поведения, например, за последние полчаса, или в самом начале занятий и т. д.

Эти упражнения необходимо проводить регулярно для того, чтобы участники привыкли более внимательно относиться друг к другу.

Упражнение «Разговор через стекло»

Двое из участников лишь с помощью жестов пытаются о чем-то договориться. Тему можно сообщить одному из них, а он должен передать информацию своему товарищу, стоя перед звуконепроницаемым стеклом. Сказать то, что он знает, нужно, очень нужно, но мешает стекло. Тем не менее передать придется.

Упражнение «Сильные стороны»

Вы должны рассказать о своих сильных сторонах – о том, что Вы любите, цените, принимаете в себе, о том, что дает чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Необязательно говорить о положительных чертах характера, важно отметить то, что является, может являться точкой опоры в различные моменты жизни. Важно, чтобы Вы «не брали в кавычки» свои слова, не отказывались от них, не умаляли своих достоинств, чтобы говорили прямо, безо всяких «но», «если» и т. д. Это упражнение направлено не только на определение собственных сильных сторон, но и на умение мыслить о себе в положительном ключе. Поэтому, выполняя его, необходимо избегать любых высказываний о своих недостатках, ошибках, слабостях. Руководитель и все остальные члены группы должны внимательно следить за этим и пресекать каждую попытку самокритики и самообсуждения.

Итак, высказывается первый желающий. Он может говорить о своих сильных сторонах 3-4 минуты и даже если закончит раньше.

Оставшееся время всё равно принадлежит ему. Это значит, что другие члены группы остаются только слушателями, они не могут высказываться, уточнять детали, просить разъяснения или доказательств.

Может быть, значительная часть времени пройдет в молчании. Человек, говорящий о себе, не обязан обосновывать или объяснять, почему он считает те или иные свои качества сильной стороной. Достаточно того, что он сам в этом уверен.

По истечении 3-4 минут начинает говорить следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступавшего, и так, пока не высказутся все по очереди. Руководитель следит за временем и даёт сигнал, когда наступает очередь следующего члена группы.

После того, как все высказались, руководитель раздаёт листы, бумагу и карандаши, предлагая всем попытаться «провести инвентаризацию» своих сильных сторон и переписать их на листочки. Руководитель предлагает перечислить не только то, о чём уже говорилось, о себе, но и другие сильные стороны, которые каждый осознаёт в себе в настоящее время.

После этого участники образуют группы по 2-3 человека. Каждая из них находит место себе, где можно разговаривать, не мешая остальным. Участники должны обсудить, как могли бы они, опираясь на свои сильные стороны, сделать что-то по-настоящему ценное, не ограничиваясь только индивидуальными интересами и потребностями. Этому отводится около 30 минут. Затем участники возвращаются в общий круг и рассказывают друг другу о том, как они собираются использовать свои сильные стороны.

Заканчивается тренинг прощанием, выражая чувство благодарности от общения друг с другом.

2. Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

Практическое занятие № 6 Индивидуальные особенности восприятия и общения

Цель работы:

- 1 Развитие навыков общения;
- 2 Формирование умений находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- привлекать к себе внимание;
- эффективно воспринимать партнеров по общению;
- эффективно общаться.

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель.

Задание:

- 1 Изучите краткие теоретические сведения
- 2 Выполните упражнения.

Краткие теоретические сведения:

Умение находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений, характеризует общительность человека. Общительность — качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми.

Сформированная у личности направленность на человека как одно из существенных ее свойств способствует успешности общения, если в ней проявляется отношение, которое порождает ориентировку на положительные качества в другом человеке. Однако для того, чтобы грамотно общаться, человек должен обладать рядом характеристик. К интеллектуальным характеристикам относятся: хороший объем, устойчивость и распределение внимания, наблюдательность по отношению к окружающим людям, хорошая память, способность анализировать поступки человека и видеть за ними мотивы, умение ставить себя на место другого человека. Условием успеха во взаимоотношениях является соответствующая воспитанность эмоциональной сферы личности, которая, прежде всего, проявляется в том, умеет ли человек сопереживать другим людям, радоваться и огорчаться вместе с ними. Регуляция волевой сферы человека проявляется в его уравновешенности, умении управлять своим поведением в различных ситуациях.

Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения, направленные на развитие умения привлечь к себе внимание: Первое знакомство. Завоевание внимания. Центр общения.
- 2 Выполните упражнения на развитие навыков коммуникации: Передай жестами. Телефонограмма. Мысль одна, а слов много.
- 3 Выполните упражнения на восприятие партнеров по общению: Письма. Скульптура.
- 4 Выполните упражнение на построение межличностного взаимодействия.
- 5 Обсудите результаты практикума.

Ход работы:

1. Выполните упражнения, направленные на развитие умения привлечь к себе внимание: Первое знакомство. Завоевание внимания. Центр общения.

Упражнение «Первое знакомство». Ведущий объясняет, что иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и о приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал, при этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т. п.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычка поправлять очки, необычная деталь походки и пр.). Каждый делает описание на листочке и сдает ведущему. Индивидуальная работа длится три—пять минут.

Ведущий зачитывает текст, а участники группы должны узнать по описанию, чей это портрет. Выбрать самые интересные описания.

Упражнение «Завоевание внимания». Участникам предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям и местным катастрофам, надо постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно это делают все участники по команде ведущего. Если участников больше 10—12 человек, то их можно разбить на две команды: одна — наблюдает, другая — выполняет упражнение. Затем поменяться местами. После выполнения упражнения необходимо обсудить у кого из группы получилось завоевать большее внимание аудитории и почему.

Упражнение «Центр общения». Все участники разбиваются на группы по шесть—восемь человек. Каждой группе за одну минуту необходимо выбрать тему разговора, чтобы она была интересна каждому участнику команды.

Через минуту тренер предлагает каждому участнику команды оценить по 10-балльной шкале степень интереса к предложенной теме. В случае разных оценок, даваемых в одной команде, обсудить результаты. Если степень интереса участников команды колеблется от 9 до 10 баллов, значит, каждый проявил заинтересованность и активность. Если есть оценки меньше 9 баллов, то видимо, в команде не все мнения участников были учтены.

Из каждой группы выбрать одного участника, который пойдет в «гости» в соседние группы. Цель «гостя» — стать центром общения в чужой группе (цель сообщается только для «гостей»). Группа ведет разговор на выбранную ранее тему. «Гость» общается в каждой чужой группе по три минуты.

По завершении упражнения группы обсуждают приемы общения, которые позволили участникам стать центром внимания в группе. Можно предложить каждой группе оценить по 10-балльной шкале эффективность выполнения упражнения «гостями». «Гости» также оценивают особенности общения в

каждой группе.

После упражнения делаются выводы по следующим вопросам:

- Что необходимо учитывать при принятии группового решения?
- Какие приемы можно использовать для того, чтобы стать центром общения?

2. Выполните упражнения на развитие навыков коммуникации: Передай жестами. Телефонogramма. Мысль одна, а слов много.

Упражнение «Передай жестами». Участники (пять - семь человек) встают в линию спиной друг к другу. Ведущий первому участнику дает задание передать при помощи жестов «цветочек» следующему игроку, второй передает третьему и т. д. У последнего участника тренер спрашивает: «Что вы получили?» В случае искажения информации обсудить, почему последний человек получил неверную информацию.

Упражнение «Телефонogramма». Из группы выбираются пять - семь человек для передачи информации. Передается телефонogramма от одного участника к другому так, чтобы остальные

участники, передающие информацию, ее не слышали. Ведущий зачитывает информацию первому игроку один раз. Первый передает полученную информацию так, как ее запомнил, второму участнику и т. д. Группа наблюдает за процессом. Для анализа передачи информации лучше ее снять на камеру.

Информация: «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог переговорить с вами лично, и просил передать вам, что, если не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько он пробудет в министерстве, совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании необходимо обсудить вопрос о поставке компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти собеседование у психологов, которые будут работать в 20-м кабинете с 10 до 14 ежедневно до 2 октября».

Последнего участника спрашивают: «Что вы будете делать, получив данную информацию?»

В группе обсуждаются и вырабатываются требования к получению и передаче информации. Каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях, о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений. Выясняется, какие требования к передаче информации были нарушены.

Упражнение «Мысль одна, а слов много». Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Хорошо в краю родном». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом не одно из слов данного предложения не должно упоминаться. Важно сохранить смысл высказывания. Можно устроить соревнования между командами. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

3. Выполните упражнения на восприятие партнеров по общению: Письма. Скульптура.

Упражнение «Письма». Все сидят в кругу, ведущий дает задание: «Напишите, какое впечатление производит на вас каждый участник группы». Записки не подписываются (в них пишется, кому она адресована) и сдаются ведущему, который затем их раздает адресатам. Обсуждается, совпадает ли собственное мнение о себе с мнением остальных участников практикума, зачитываются по желанию самые оригинальные.

Упражнение «Скульптура». Один участник — скульптор, другой — глина. Вылепите из своего партнера скульптуру, выражающую его сущность в вашем представлении. Назовите ее. Поменяйтесь ролями.

Затем каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях и о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений.

Какие приемы вы использовали для понимания состояния своего партнера?

4. Выполните упражнение на построение межличностного взаимодействия.

Упражнение «Сказочная история». Участники разбиваются на команды по пять - семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе тот костюм, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа, исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и обсуждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа, насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели.

Упражнение «За что мы любим». Ведущий вначале говорит о том, что, вступая во взаимодействие с окружающими, мы их делим по принципу нравится — не нравится. Как правило, эту оценку мы связываем с внутренними качествами людей. Давайте попробуем определить, какие качества в людях мы ценим, принимаем.

Участникам сообщается, что задание будет выполняться письменно. Каждый берет лист бумаги, выбирает в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует ему. Надо указать пять качеств, которые особенно вам в этом человеке нравятся, не называя самого человека.

Затем по очереди читаются характеристики, а все пытаются определить, к кому они относятся. Определяется, кто из присутствующих оказался в числе самых популярных личностей.

5. Обсудите результаты практикума.

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- Какие навыки общения вы получили в ходе данного практикума?
- Для чего необходимо уметь привлечь к себе внимание? Насколько часто это следует делать?
- Какие стороны психологии общения были рассмотрены на практикуме?
- Какие требования следует предъявлять к информации в процессе ее передачи и получения?
- Какие коммуникативные барьеры были выявлены в результате практикума?
- Какова роль социальной перцепции в общении?
- Какие особенности межличностного взаимодействия вами были отмечены?

Форма представления результата: ответы на вопросы

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

Практическое занятие № 7 Путь к успешной карьере

Цель работы:

- 1 Развитие положительного самоотношения;
- 2 Формирование у личности ориентации на успех, инициативу, саморазвитие;

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- правильно вести себя при собеседовании с работодателем;
- представлять себя;

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель.

Задание:

- 1 Выполните упражнения.

Краткие теоретические сведения:

Направленность на успех - осознанное и целенаправленное поведение, ориентированное на реализацию общечеловеческих ценностей. Она является продуктом развития личности. Существенную роль в возникновении мотивации успеха играют ценностные структуры личности и оценка достигнутого.

Уровень успешности поведения личности зависит от многих ее индивидуально-психологических особенностей: степени развития эмоционально-волевой сферы, познавательных способностей, уровня ее саморегуляции, отношения к своему «образу Я», меры доверия к себе и миру, характерологических особенностей, самооценки, уровня притязаний, мотивации достижения, интернальности или экстернальности локуса контроля, системы ценностных ориентации, коммуникативных способностей, уверенности в себе, способности к самоутверждению.

Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения.
- 2 Обсудите результаты выполнения практической работы.

Ход работы:

- 1 Выполните упражнения.

Упражнение «Что в имени тебе моем...». Каждый участник представляется по имени. Участники группы по кругу как можно больше называют вариантов имени этого человека или то имя, которое, по их мнению, больше подходит этому человеку.

Участник делится своими чувствами. Какое имя ему больше по душе в дружеской компании, дома, в официальной обстановке? Каким именем он хотел бы, чтобы его называли в данной группе?

Задание повторяется для каждого участника, в том числе и для ведущего.

Упражнение «Ассоциации — ты похож на ...». Каждому присутствующему по очереди сообщают, какие ассоциации он у других вызывает. Может, он напоминает растение, предмет, животное? Может, приходят на память слова песни, какая-либо фраза, литературный персонаж и т.

д. К участнику обращаются по имени со словами: «Миша, ты напоминаешь мне отважного Питера Пена». Затем у участника спрашивают: «Какая ассоциация, по-вашему, была самой верной, какая больше всех понравилась, а какая была очень неожиданной?»

Задание повторяется для всех участников практикума. Упражнение «Самопознание». Ведущий предлагает участникам закрыть глаза и, сидя на стульях, постараться расслабиться, отвлечься от всего внешнего и полностью погрузиться в себя, почувствовать свое тело, свое настроение. Участники мысленно повторяют фразу: «Перед моим внутренним взором появляется образ. Образ становится все более четким. Образ ясно стоит передо мной. Образ показывает мне, кто есть Я».

После упражнения участники группы обсуждают вопросы: удалось ли вызвать свой образ? Что мешало сделать его более четким? Из чего складываются наши представления о самих себе? Какую роль играет самооценка в формировании образа? Почему «образ Я» не всегда соответствует нашей истинной сущности? Какие чувства испытывали при выполнении упражнения? Упражнение «Проективный рисунок: Я — реальный, Я — идеальный». Всем участникам предлагается выполнить два рисунка: «я такой, какой есть» и «я такой, каким хочу быть». На выполнение дается пять минут. Рисунки не подписываются. Техническая

сторона рисунка не важна.

Все рисунки раскладываются вместе в центре комнаты. Произвольно выбирается один. Поставить его, чтобы всем было видно. Теперь каждый по очереди рассказывает, что он видит на рисунке — не формальное описание, а свои ощущения от рисунка: каким, по его мнению, человек, нарисовавший себя, видит себя, что хотел бы изменить в себе. Все высказываются по очереди. При этом автор рисунка не объявляет себя. После того как все желающие выскажутся, можно попытаться определить, кто автор рисунка. Затем автор объявляет себя, рассказывает, что он хотел выразить своим рисунком, отмечает наиболее понравившиеся ему реплики. Таким образом обсуждаются все рисунки.

Упражнение «Интервью». Участники разбиваются на две команды. Одна — работодатели, другая — соискатели. Дается пять минут для того, чтобы работодатели кратко написали информацию о своем учреждении, производстве (название, чем занимаются, свободные вакансии), соискатели составляют краткое резюме (оно может соответствовать реальности либо быть вымышленным).

В течение одной-двух минут идет знакомство с предложенными вакансиями, и по команде ведущего соискатели занимают место рядом с работодателем. Таким образом, образуются пары: работодатель и соискатель. Если соискатель не успел сесть к тому работодателю, к которому хотел, то ему приходится выбирать из того, что осталось. Можно сделать так, чтобы соискатель пообщался с несколькими работодателями. Затем происходит смена ролевых позиций. В ходе беседы можно воспользоваться следующими рекомендациями:

О чем может спросить работодатель	Чего не следует говорить в ответ	Как лучше ответить
Почему вам нужна именно эта вакансия? Почему вы считаете, что справитесь с этой работой?	Рассказывать свою биографию	Сообщить о том, что вы умеете и способны сделать для фирмы на искомом месте
Охарактеризуйте себя как личность	Распространяться о своих религиозных и политических убеждениях, планах на личную жизнь	Рассказать о себе, делая упор на качества, которые вам понадобятся на этой должности

О чем может спросить работодатель	Чего не следует говорить в ответ	Как лучше ответить
Какой у вас опыт? Чем вы можете быть здесь полезны?	Перечислять все места, где вы работали	Подробнее рассказать о своих достижениях в интересующем фирму направлении
Как вам удалось справиться с какой-нибудь трудной ситуацией?	Сообщать незначительные подробности	Мне удалось изменить то-то и то-то, что принесло значительную прибыль фирме
Ваша самая большая слабость?	Торопиться с самокритикой	Упомяните недостатки, никак не влияющие на ваши профессиональные качества
Что вам известно о нашей компании?	Я собирался навести подобные справки, но руки не дошли	Я знаю, чем она занимается, какое место принадлежит ей в данной отрасли
У вас в резюме написано то-то и то-то... Расскажите подробнее	К сожалению, резюме было мной составлено сто лет назад, и я уже	Давайте четкие и короткие ответы по существу. Подготовьтесь подкрепить фактами каждое
Вы готовы пойти на курсы повышения квалификации?	Нет, это не слишком меня интересует	Да, я хотел бы быть в курсе новейших достижений в данной области
Вам нравится работать в команде?	Я с гораздо большим удовольствием показал бы, на что способен в	Нравится — и вот конкретный пример...
Каким вы себя видите через пять лет?	Я занимаю должность, созданную специально «под меня»	Я собираюсь работать все эти годы в вашей фирме и надеюсь, что новые навыки помогут моему продвижению
Какой стартовый заработок вас устроит?	Я готов согласиться на нижний предел зарплаты, положенный	Мне хотелось бы больше узнать об этой работе и моих обязанностях

Что вы чувствовали, находясь в роли работодателя и соискателя работы? Довольны ли вы результатами собеседования.

После упражнения можно обсудить некоторые советы, как получить хорошую работу:

1. За получение хорошей работы нужно бороться. Никто вам ничего не должен.
2. Различие между «везунчиком» и неудачником определяются тем, как они ведут свои дела, а не какими-то внешними факторами, вроде кризиса на рынке труда.
3. Чем больше времени вы потратите на определю того, чем вы выгодно отличаетесь от десятка других людей, тем выше ваши шансы.
4. Если вам окончательно ясно, какая именно работа вам нужна, объясните это всем вокруг. Чем больше людей об этом знают, тем больше шанс найти именно то, что надо.
5. Солидные фирмы стремятся нанимать победителей - преподнесите себя как подарок судьбы их фирме.
6. Не жалейте времени на поиск новой работы: тратьте на это по 40 и более часов в неделю. Хорошую работу имеет тот, кто способен ее упорно искать.
7. Настраивайтесь на то, что вы можете получить сотни отказов. Это нормально. При правильном настрое очередной отказ не будет выбивать вас из колеи. Возможно, ваша новая попытка станет успешной.

Упражнение «Самопрезентация». В течение минуты необходимо рассказать о себе в будущем. Для этого важно представить: сколько вам лет, что вы достигли в профессиональном и личностном развитии. Что способствовало данным достижениям. Участник садится в центре и рассказывает о себе в будущем.

После того как все участники выскажутся, важно обсудить внешние и внутренние барьеры на пути к успеху, шансы на успешность в жизни.

2 Обсудите результаты выполнения практической работы.

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- Какие навыки вы получили в ходе данного практикума?
- Изменилось ли ваше отношение к себе?
- Как вы понимаете «успех», «успешное развитие»?
- Изменилось ли ваше отношение к выбору профессии и трудоустройству?
- Что бы вы хотели пожелать участникам практикума?

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

Тема 3.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Практическое занятие № 8 Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации

Цель работы:

1 Формирование умений по выявлению типичных способов реагирования на конфликтные ситуации.

Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- выявлять типичные способы реагирования на конфликтные ситуации;

Материальное обеспечение:

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель.

Задание:

1 Выявить свои типичные способы реагирования на конфликтные ситуации.

Порядок выполнения работы:

1 Изучите методику по выявлению типичных способов реагирования на конфликтные ситуации.

2 Определите свои типичные способы реагирования на конфликтные ситуации.

Ход работы:

1. Изучите методику по выявлению типичных способов реагирования на конфликтные ситуации.

– Можно выявить несколько человек, склонных к соперничеству или сотрудничеству в группе, команде, стремящихся к компромиссам, избегающих конфликтов или старающихся обострить их, а также старающихся оценить степень адаптации каждого члена коллектива к совместной деятельности.

В каждом вопросе выбирается предпочитаемый вариант поведения и указывается его буква в бланке-ключе ответов.

Вопросник:

1. а) иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) я стараюсь найти компромиссное решение;
б) я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. а) я обычно стремлюсь добиться своего;
б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интереса другого человека.
4. а) я стараюсь найти компромиссное решение;
б) я стараюсь не задеть чувства другого.
5. а) улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого;
б) я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) я пытаюсь избегать неприятностей для себя;

- б) я стараюсь добиться своего.
7. а) я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить окончательно;
б) я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) я думаю, что не всегда нужно волноваться из-за каких-то возникающих разногласий;
б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) я твердо стремлюсь добиться своего;
б) я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы;
б) я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. а) зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет на встречу.
13. а) я предлагаю среднюю позицию;
б) я постараюсь, чтобы все было сделано, по-моему.
14. а) я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
б) я показываю другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) я стараюсь успокоить другого и сохранить отношения;
б) я стараюсь делать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) я стараюсь не задеть чувств другого;
б) я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
б) я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне на встречу.
19. а) первым делом я попытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
б) я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
б) я стараюсь найти наилучшее состояние выгод и потерь для нас обоих.
21. а) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому;
б) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) я пытаюсь найти позицию, которая находится по середине между моей и другого человека;
б) я отстаиваю свою позицию.
23. а) как правило, я озадачен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас;
б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность при решении спорного вопроса.
24. а) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему на встречу;
б) я стараюсь убедить другого идти на компромисс.
25. а) я пытаюсь убедить другого в своей правоте;
б) ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) я обычно предлагаю среднюю позицию;
б) я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) зачастую стремлюсь избежать вопросов;
б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) улаживая позицию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) я предлагаю среднюю позицию;
б) думаю, что не всегда можно волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) я стараюсь не задеть чувств другого;
б) я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Бланк-ключ ответов:

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	2	3	4	5	6
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11					б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б		а	
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

– Обработка и интерпретация результатов:

По каждому из разделов вопросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом. Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденцию его взаимоотношений в сложных условиях.

2. Определите свои типичные способы реагирования на конфликтные ситуации.

Форма представления результата: выполненная работа

Критерии оценки:

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.