

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.08.2022 12:18:42

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО ОГСЭ.03 Психология общения**



Курск 2021

Методические рекомендации по выполнению практических работ по учебной дисциплине разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Форма обучения: очная

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Содержание

1.	Пояснительная записка	4
2.	Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.	6
3.	Самодиагностика по теме «Интерактивная сторона общения»	13
4.	Самодиагностика по теме «Коммуникативная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики	15
5.	Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения	19
6.	Решение ситуационных заданий	21
7.	Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать	23
8.	Упражнения, направленные на развитие навыков публичного выступления	24
9.	Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности	30
10.	Выявление стратегии поведения в конфликте	36

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических занятий по учебной дисциплине Психология общения являются частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Содержание методических указаний по выполнению практических занятий соответствует требованиям ФГОС СПО.

Процесс выполнения практических работ по учебной дисциплине направлен на формирование следующих компетенций:

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Формируемые ОК:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

В результате выполнения практических работ по профессиональному модулю обучающийся должен **уметь**:

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В методических указаниях содержатся требования к выполнению практических занятий, в которых дается теоретический материал, задания для выполнения, контрольные вопросы.

Практические занятия предназначены для закрепления и углубления знаний и умений, полученных во время лекционных занятий. При подготовке к практическим занятиям следует использовать литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике практических занятий.

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен ознакомиться с планом занятия, изучить конспект лекций, соответствующие разделы учебников и учебных пособий. Для лучшего запоминания и понимания прочитанного следует составить конспект прочитанного. При этом необходимо выбирать основные положения и избегать механического переписывания материала. После изучения материала рекомендуется ответить на вопросы, рекомендуемые для самоконтроля. Затем следует составить план ответа на вопросы плана занятий.

В ходе практического занятия выясняется степень усвоения обучающимися понятий и терминов по темам профессионального модуля, умение обучающихся применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

В результате выполнения заданий и ответа на контрольные вопросы обучающийся получает оценку.

Критерии оценки практической работы

Оценка *«отлично»* выставляется, если обучающийся активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы, способен выразить собственное мнение по данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы.

Оценка *«хорошо»* выставляется при условии соблюдения следующих требований: обучающийся активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логические, обоснованные фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, обучающийся обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, допущены логические ошибки при решении задач.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется в том случае, когда обучающийся в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но на занятии ведет себя пассивно, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала или 3-4 логических ошибок при решении задач.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется в случае, когда обучающийся обнаружил несостоятельность осветить вопрос, вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практические задачи.

Практическая работа №1

Тема: Самодиагностика по теме «Перцептивная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики.

Цель занятия: Сформировать умения самодиагностики и рефлексии.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

виды социальных взаимодействий, понятие социальной перцепции.

Овладеть ОК 2, ОК 5, ОК 6, ОК 7,

Подготовить к овладению: ПК 1.2, ПК 1.3. ,ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.6. ПК 3.3.,ПК.5.3, ПК 5.5

Средства обучения:

бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук, аудиозаписи телефонных разговоров.

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

1. Понятие социальной перцепции.
2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. Искажение в процессе восприятия.

Задания для студентов:

- 1) Провести самодиагностику по предложенным методикам.
- 2) Провести самоанализ на основании полученных результатов самодиагностики и теста «Коммуникабельны ли вы?» (самостоятельная работа – 2-ое занятие)
- 3) Заполнить таблицу и составить план действий по коррекции результатов, препятствующих эффективному общению.

Сильные стороны	Слабые стороны	Пути коррекции

Раздаточный материал:

Психологические тесты:

1. «Коммуникативные и организаторские склонности»
2. «Ваш стиль делового общения»
3. «Ваши эмпатические способности»

Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) – поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них.
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?

34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того, чтобы узнать свои коммуникативные склонности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле: $K_k = m/20$, где m – количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

- от **0,10** до **0,45** – низкий уровень;
- от **0,46** до **0,55** – уровень ниже среднего;
- от **0,56** до **0,65** – средний уровень;
- от **0,66** до **0,75** – высокий уровень;
- от **0,76** до **1,00** – очень высокий уровень.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают эффективность общения и психологическую совместимость в деятельности.

НИЗКИЕ – человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение, трудно переживает обиды.

СРЕДНИЕ – человек общительные, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

ВЫСОКИЕ – человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей (K_o) определяют по формуле: $K_o = m/20$, где m – количество ответов совпавших с «ключом».

Если K_o соответствует:

- от **0,20** до **0,55** – низкий уровень;
- от **0,56** до **0,65** – уровень ниже среднего;
- от **0,66** до **0,70** – средний уровень;
- от **0,71** до **0,80** – высокий уровень;
- от **0,81** до **1,00** – очень высокий уровень.

ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают возможность организовывать себя и других.

НИЗКИЕ – человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

СРЕДНИЕ – в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

ВЫСОКИЕ – человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских склонностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Ваш стиль делового общения

Инструкция. С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.

56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.

60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.

64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.

66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов. Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим

стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Ваши эмпатические способности

Инструкция «Вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить «да» или «нет».

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.
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 состояние.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы 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, артистическая.
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. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов

Подсчитайте число ответов соответствующих «ключу», а затем определите суммарную оценку:

+1, -2, -3, +4, +5, +6, +7, +8, +9, -10, -11, +12, -13, -14, +15, -16, -17, +18, +19, +20, +21, -22, +23, -24, +25, -26, +27, -28, -29, +30, -31, +32, -33, -34, -35, -36.

Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов.

Уровень выраженности:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;

29 - 22 – средний;

21 - 15 – заниженный;

менее 14 баллов – низкий.

Источники:

1. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. – М., 2015. С.245-249.

2. Морозов А.В. Деловая психология. – СПб.: Союз, 2013. С. 440-445; 515

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других.- М., 2016.

Практическая работа №2

Тема: Самодиагностика по теме «Интерактивная сторона общения»

Цель занятия: оценить самоконтроль в общении, с точки зрения трансактного анализа одно из трех возможных позиций

В результате выполнения работы

обучающийся должен:

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Знать:

- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении

Овладеть ОК1., ОК 2., ОК 4, ОК 5, ОК 6.

Подготовить к овладению: ПК 1.2., ПК 1.3,К 2.4., ПК 2.5, ПК 5.4

Средства обучения: ручка, бумага, карандаши, ластик.

Задание 1. Трансактный анализ общения.

Цель: определить одно из трех возможных состояний нашего «Я»: состояние РОДИТЕЛЯ, РОСЛОГО или ДИТЯ.

Характеристики состояний

Задание 2. Развитие навыков общения

Упражнение № 1. Мои добрые дела

Письменно ответьте на вопросы:

1. Какое доброе дело вы сделали вчера (в недалеком прошлом)
2. Кто был этот человек?
3. Что вы при этом чувствовали?
4. Как вас отблагодарил этот человек?
5. Какими должны быть, по вашему мнению, формы благодарности?

Упражнение 2. За что мы любим.

Выбрать в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует Вам. Надо указать пять качеств, которые особенно вам в этом человеке нравятся, причем не называя самого человека.

Затем по очереди зачитать характеристики, а все пытаются определить, к кому они относятся. Ведущий определяет, кто из присутствующих быстрее всего узнал, следовательно, кто оказался в числе самых популярных.

Упражнение 3. Пошаговая дискуссия.

Цель: организовать «естественного» общения участников, наблюдений за стилем поведения каждого, совместное обсуждение причин эффективного и неэффективного общения, анализ индивидуальных трудностей межличностного взаимопонимания.

Записать пять причин вызывающие трудности в общении сформулированные вашей подгруппой.

Записать 3 причины, наиболее важные, по мнению участников, после объединения групп.

Указать, по мнению наблюдателей, стиль поведения в группе.

Задание 3. Выберите правильный вариант ответа

1. Эффектом проекции называют:

- А) приписывание собеседнику своих собственных достоинств, а неприятелю – своих недостатков.
- Б) смягчение оценки наиболее ярких особенностей в сторону среднего;
- В) придание большего значения данным, полученным вначале.

2. Трансакция – это:

- А) название психологической службы;
- Б) единица коммуникации;
- В) научная система Э.Берна.

3. В трансактном анализе выделяют следующие типы игр:

- А) в жертву;
- Б) в преследователя;
- В) _____ (вставьте слово).

Практическая работа №3-4

Тема: Самодиагностика по теме «Коммуникативная сторона общения». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов самодиагностики

Цель: создание условий для формирования положительного стереотипа поведения, развития коммуникативных умений и навыков в общении со сверстниками и взрослыми.

Задачи: развитие навыков конструктивного взаимодействия, снятие напряжения и формирование группового сплочения, развитие навыков невербального общения, развитие навыков и умения адекватного эмоционального реагирования, развитие умения высказываться и принимать обратную связь в общении.

Материалы и оборудование: стулья, расставленные по кругу, визитки для написания имени в форме звездочек, плакат для рефлексии в виде лестницы, магнитофон, кассета с записью музыки.

В результате выполнения работы

обучающийся должен:

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Знать:

- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении

Овладеть ОК1., ОК 2., ОК 4, ОК 5, ОК 6.

Подготовить к овладению: ПК 1.2., ПК 1.3,К 2.4.,ПК 3.3, ПК 5.3

Средства обучения: ручка, бумага, карандаши, ластик.

Задание 1. Оценка уверенности в себе.

Цель: с помощью теста «Уверенность в себе» оценить насколько вы уверенный или самоуверенный человек.

Уверенность в себе и своих силах - одна из черт характера, способная достаточно сильно влиять на жизнь человека. Так, к примеру, недостаточно уверенный в себе человек может из-за своей неуверенности упустить свой шанс на удачу или же не сможет возразить там, где это необходимо. Однако и излишняя самоуверенность также может негативно повлиять на человека - ведь в таком случае человек переоценивает свои силы и возможности. Насколько уверенны в себе вы поможет определить этот тест.

Другое название данного теста - тест Райдаса. Здесь предлагается 30 утверждений, описывающих различные типы поведения. По каждому утверждению надо отметить степень соответствия:

- 5 — "очень характерно для меня, описание очень верное",
- 4 — "довольно характерно для меня — скорее да, чем нет",
- 3 — "отчасти характерно, отчасти не характерно",
- 2 — "довольно не характерно для меня — скорее нет, чем да",
- 1 — "совсем не характерно для меня, описание не верно".

Текст опросника

- *1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее в себе, чем я.
- *2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
- 3. Когда подаваемая еда в кафе меня не удовлетворяет, я жалуюсь на это официанту.
- *4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
- *5. Если продавцу стоило значительных усилий показать мне товар, который не совсем мне

подходит, мне трудно сказать ему «нет».

6. Когда меня просят что-либо сделать, я обязательно выясняю, зачем это.

7. Я предпочитаю использовать сильные аргументы и доводы.

8. Я стараюсь быть в числе первых, как и большинство людей.

*9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах. 10. Я получаю удовольствие от общения с незнакомыми людьми.

*11. Я часто не знаю, что лучше сказать привлекательной (ому) женщине (мужчине).

*12. Я испытываю нерешительность, когда нужно позвонить по телефону в учреждение.

*13. Я предпочту обратиться с письменной просьбой принять меня на работу или зачислить на учебу, чем пройти через собеседование.

*14. Я стесняюсь возратить покупку.

*15. Если близкий и уважаемый родственник раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.

*16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.

*17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться и дрожать.

18. Если известный и уважаемый лектор выскажет точку зрения, которую я считаю неверной, я заставлю аудиторию выслушать и свою точку зрения.

*19. Я избегаю спорить и торговаться о цене.

20. Сделав что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.

21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.

22. Если кто-то сплетничает обо мне, я стремлюсь поговорить с ним об этом.

*23. Мне часто трудно ответить «нет».

*24. Я склонен сдерживать проявления своих эмоций, а не устраивать сцены.

25. Я жалуясь на плохое обслуживание и беспорядок.

*26. Когда мне делают комплимент, я не знаю, что сказать в ответ.

27. Если в театре или на лекции мне мешают разговорами, я делаю замечание.

28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, получит отпор.

29. Я всегда высказываю свое мнение.

*30. Иногда мне абсолютно нечего сказать.

Ключ

1. Найти сумму баллов для вопросов, не отмеченных звездочкой (номера 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29).

2. Найти сумму для отмеченных звездочкой вопросов (номера 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30).

3. Прибавить к первой сумме число 72 и вычесть вторую сумму.

2. Интерпретация

0 - 24: очень неуверен в себе;

25 - 48: скорее не уверен, чем уверен;

49 - 72: среднее значение уверенности;

73 - 96: уверен в себе;

97 - 120: слишком самоуверен.

Задание 2. Развитие навыков общения.

Упражнение 1. Навыки невербального поведения.

Попробуйте привлечь к себе внимания без речевого общения – средства мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. Упражнения выполняются парами. Изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию. Тот, кто оценивает, в таблицу против каждого состояния ставить оценку по пятибалльной шкале. Затем пары меняются.

Упражнение 2. Не слышу.

Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое зеркало (в поезде, в автобусе), они не слышат друг друга, но у одного из них срочное возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно, не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ. Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результат понятого записывается в бланк отчета.

Упражнение 3. Фраза по кругу.

Ведущий предлагает какую-нибудь простую фразу, например» В саду падали яблоки» Участники. Начиная с первого игрока. Произносят эту фразу по очереди. Каждый участник игры должен произнести фразу с новой интонацией (вопросительной, восклицательной, удивленной, безразличной и т.п.). если участник не может придумать ничего нового, то он выбывает из игры. И так продолжается, пока не остается несколько (3-4) победителей. Может быть, игра закончится раньше, если никто из участников не сможет придумать ничего нового. Победителям дополнительный балл к оценке.

Упражнение 4. Описание и интерпретация видеофрагментов.

Упражнение заключается в просмотре фильмов и видеороликов с выключенным звуком. Сначала описываются невербальные проявления актеров (преобладающая мимика, описание мимики по зонам↑, жесты и походка). После объективного описания высказываются предположения, какие чувства, эмоции, состояния испытывает герой видеофрагмента. Наконец, высказываются версии всего сюжета.

Упражнение 5. “Как говорят части тела”

Покажи:

как говорят плечи;

как говорит палец;

как ноги;

как говорит голова;

как говорит рука;

Задание 3. Ответить на тест по теме «Невербальное общение»

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

А) все время разговора;

Б) 2/3 времени разговора;

В) половину времени разговора;

Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

А) он готов внимательно Вас слушать;

Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;

В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;

Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

А) скуку;

Б) гордость;

В) печаль;

Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

- А) постукивание по столу пальцами;
 - Б) потирание ладоней;
 - В) руки в боки на поясище;
 - Г) почесывание шеи.
5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:
- А) свою неприязнь;
 - Б) свое желание Вас ударить;
 - В) свою неуверенность;
 - Г) свое расположение к Вам.
6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:
- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
 - Б) нервничает, взволнован;
 - В) хочет поскорее расстаться с Вами;
 - Г) расположен к Вам, согласен с Вами.
7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:
- А) он устал, хочет расслабиться;
 - Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
 - В) он открыт для равноправного диалога;
 - Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.
8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:
- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
 - Б) он выигрывает время для раздумий;
 - В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
 - Г) он неуверен в себе, замкнут.
9. Верхом на стуле обычно сидит человек:
- А) замкнутый, необщительный;
 - Б) показывающий свое превосходство;
 - В) с низким уровнем культуры;
 - Г) испытывающий нехватку времени.
10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает , что:
- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
 - Б) он чувствует свое превосходство;
 - В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
 - Г) он оценивает Ваши слова.

Практическая работа №5

Тема: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения

Название практической работы: Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения основных ориентации определяет содержательную сторону направленности личности и составляет основу ее отношений к окружающему миру, к другим людям, к себе самой, основу мировоззрения и ядро мотивации жизненной активности, основу жизненной концепции и «философии жизни»

Учебная цель: формировать умения использовать современные методики для мотивации жизненной активности

Правила безопасности: правила проведения в кабинете во время выполнения практического занятия

Норма времени: 1 час 30 мин.

Задачи практической работы:

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. Провести исследование.
4. Оформить отчет.
5. Подготовиться к фронтальному опросу.

Подготовить к овладению: ПК 1.2, ПК 1.3. ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 2.6. ПК 3.1., ПК 5.3

Обеспеченность занятия (средства обучения):

- методические указания по выполнению практического занятия;
- рабочая тетрадь;
- ручка, карандаш;
- калькулятор.

Содержание и последовательность выполнения заданий

М. Роквич различает два класса ценностей:

терминальные – убеждения в том, что конечная цель индивидуального существования стоит того, чтобы к ней стремиться;

инструментальные – убеждения в том, что какой-то образ действий или свойство личности является предпочтительным в любой ситуации.

Это деление соответствует традиционному делению на ценности-цели и ценности-средства.

Обучающимся предъявлены два списка ценностей (по 18 в каждом), либо на листах бумаги в алфавитном порядке, либо на карточках. В списках испытуемый присваивает каждой ценности ранговый номер, а карточки раскладывает по порядку значимости. Последняя форма подачи материала дает более надежные результаты. Вначале предъявляется набор терминальных, а затем набор инструментальных ценностей.

Инструкция: «Сейчас Вам будет предъявлен набор из 18 карточек с обозначением ценностей. Ваша задача – разложить их по порядку значимости для Вас как принципов, которыми Вы руководствуетесь в Вашей жизни.

Внимательно изучите таблицу и, выбрав ту ценность, которая для Вас наиболее значима, поместите ее на первое место. Затем выберите вторую по значимости ценность и поместите ее вслед за первой. Затем сделайте то же со всеми оставшимися ценностями. Наименее важная останется последней и займет 18 место.

Разработайте не спеша, вдумчиво. Конечный результат должен отражать Вашу истинную позицию».

Терминальные ценности	ранг	Инструментальные ценности	ранг
Активная деятельная жизнь (полнота и эмоциональная насыщенность жизни)		Аккуратность (чистоплотность, умение содержать в порядке вещи, четкость в ведении дел)	

Жизненная мудрость (зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые благодаря жизненному опыту)		Воспитанность (хорошие манеры, умение вести себя в соответствии с нормами культуры поведения)	
Здоровье (физическое и психическое)		Высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания)	
Интересная работа		Жизнерадостность (оптимизм, чувство юмора)	
Красота природы и искусства (переживание прекрасного в природе и в искусстве)		Исполнительность (дисциплинированность)	
Любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком)		Независимость (способность действовать самостоятельно, решительно)	
Материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных проблем)		Непримиримость к недостаткам в себе и других	
Наличие хороших и верных друзей		Образованность (широта знаний, высокий культурный уровень)	
Общественное признание (уважение окружающих, коллектива, коллег)		Ответственность (чувство долга, умение держать свое слово)	
Познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, интеллектуальное развитие)		Рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманные, рациональные решения)	
Продуктивная жизнь (максимально полное использование своих возможностей, сил и способностей)		Самоконтроль (сдержанность, самодисциплина)	
Развитие (работа над собой, постоянное физическое и духовное совершенствование)		Смелость в отстаивании своего мнения	
Свобода (самостоятельность, независимость в суждениях и поступках)		Чуткость (заботливость)	
Счастливая семейная жизнь		Терпимость (к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки и заблуждения)	
Счастье других (благополучие, развитие и совершенствование других людей, всего народа, человечества в целом)		Широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки)	
Творчество (возможность заниматься творчеством)		Твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед	

		трудностями)	
Уверенность в себе (внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий, сомнений)		Честность (правдивость, искренность)	
Удовольствия (приятное, необременительное времяпрепровождение, отсутствие обязанностей, развлечения)		Эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе)	

Интерпретация результатов

Полученная в результате исследования индивидуальная иерархия ценностей может быть разделена на три равные группы:
 предпочитаемые ценности, значимые (ранги с 1 по 6);
 индифферентные, безразличные (7-12);
 отвергаемые, незначимые (13-18 ранг иерархии)

3. Вывод

Практическая работа №6

Тема: Решение ситуационных задач

Цель занятия: Сформировать умения этических форм общения.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности
 пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

этические принципы общения.

Овладеть ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, О 6, ОК 8, ОК 9

Подготовить к овладению: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.4, ПК 2.5.

Средства обучения:

бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш.

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

Задание 1. На основе анализа теоретического материала разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

Профессиональными моральными нормами были и остаются: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. При встречи с партнерами, сослуживцами первое с чего начинает профессионал – это с приветствия.

Сродни вежливости нравственная норма – *корректность*, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость обуславливается *тактом и чувством меры*. Быть тактичным – значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие *профессиональная этика*.

Джен Ягер сформулировала *шесть основных заповедей делового этикета*:

1. *«Делайте все вовремя».*

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. *«Не болтай лишнего».*

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки также бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. *«Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».*

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. *«Думайте о других, а не только о себе».*

Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. *«Одевайтесь как положено».*

6. *«Говорите и пишете хорошим языком».*

Задание 2. Ролевые игры, направленные на формирования этических форм общения.

Варианты игры:

1. Участники: бармен, посетитель

Информация: бармен принимает заказ по телефону с целью бронирования места в ресторане с элементами уточняющих вопросов: Режим работы ресторана, Какая кухня и уровень цен, Как добраться до ресторана, Сколько наименований вин, Есть ли какое-то конкретное блюдо и т.п.

Задание для студентов: Разыграть сценку и проанализировать телефонный разговор.

2. Участники: два сотрудника

Информация: обеденный перерыв. По служебному телефону (пользование сотовыми телефонами в компании запрещены) один сотрудник говорит на какую-то личную тему. Другому сотруднику необходимо позвонить точно в определенное время по важному вопросу.

Задание: привлечь внимание человека, который говорит по телефону, и попросить разрешение на свой разговор и разыграть сценку.

Дополнительная информация: Человек, который говорит по телефону, старается избежать контакта, насколько можно притворяясь, что не замечает коллегу, который тоже хочет позвонить.

Обсуждение ролевых игр.

1) Какие сложности испытывали участники игры? Что мешало и что помогало выполнить упражнение?

2) Удалось ли избежать конфликтной ситуации?

3) Всегда ли соблюдались правила этикета и этики деловых отношений?

4) Какие механизмы общения были использованы в процессе игры?

Домашнее задание

1) Проанализируйте результаты практической работы

2) Подготовка к контрольной работе: повторение теоретического материала учебной дисциплины «Психология общения»

Литература:

1. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса – М.: Джон Уайтли энд Санз, 2014.

Практическая работа №7

Тема: Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать

Цель занятия: узнать правила деловой беседы, переговоров, совещаний; условия эффективности общения;

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

Основные элементы коммуникации;

роли и ролевые ожидания, виды общения

Овладеть ОК 2, ОК 5, ОК 6, ОК 7,

Подготовить к овладению: ПК 1.2, ПК 1.3. ПК 2.1, ПК 2.4, ПК 2.6. ПК 3.1., ПК 5.3

Средства обучения:

бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук, аудиозаписи телефонных разговоров.

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

1. Каковы основные элементы коммуникации?

2. Что такое вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры?

3. Дайте характеристику деловой беседе?

4. Каковы психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений?

Задание № 1.

Оценить этикет делового общения по телефону.

Составить словесный портрет деловой женщины.

Дать оценку правильности служебного приема.

Задание 1.1. Провести деловое совещание в форме ролевой игры. Дать оценку проведения делового совещания (пед. совета)

Результат решения заданий оформить в письменной форме отчетом.

Задание 2. Приведите примеры телефонных разговоров:

Телефонный разговор.

Прослушивание телефонных разговоров (аудиозапись различных телефонных разговоров) и оценка их с точки зрения:

а) правильности построения разговора

б) этикета делового общения по телефону

в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Задание 3. Правильный разговор по телефону.

К заданию № 1: Рекомендуется действовать в следующем порядке; речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы.

Задание 4. Внимание на экран!

Посмотрим фрагменты из фильма "Служебный роман" и видеоролика "Прогноз погоды" и озадачим себя для ответа на вопросы:

1. Как изменился образ деловой женщины?
2. С какой деловой женщиной приятнее общаться?
3. Какой тип коммуникаций присутствует?

Эталоны ответов. Посмотрели и отвечаем на вопросы.

На все случаи жизни есть писанные и неписанные правила общения, но деловая женщина, прежде всего - личность, которой не чужда любовь.

Яркие, сильные чувства движут личность, вдохновляют и одухотворяют к достижению успеха, взлету творческой мысли, блестящей карьере.

Личность, карьера, успех - понятия неразделимые.

И дай Бог, чтоб Вы были любимыми и любили.

Особое внимание уделим правилам поведения на работе женщин, т.к. именно от них зачастую зависит атмосфера общения, сложившаяся в коллективе.

Познакомьтесь с правилами поведения женщин на работе самостоятельно, преследуя цель их использования в будущей практической работе, а сегодняшняя задача - составить словесный портрет деловой женщины.

Вопрос 1. Служебный прием - что это?

Служебный прием - это индивидуальная беседа руководителя с подчиненными.

Вопрос 2. Какова главная цель беседы?

Вопрос 3. Почему актуален вопрос приема на работу?

Вопрос 4. Что главное при прохождении собеседования?

Практические работы №8

Тема: Упражнения, направленные на развитие навыков публичного выступления

Цель работы: отработка навыков у студентов публичного выступления.

Задачи практической работы:

1. Образовательные:

- 1) познакомиться с риторикой, известными ораторами древности;
- 2) расширить представление о публичном выступлении и его структуре, о видах выступлений и требованиях к ним;
- 3) отработать умения анализа текста-рассуждение;
- 4) научить студентов владеть навыками публичного выступления разных видов.

2. Воспитательные:

- 1) приобщить учащихся к лучшим образцам риторики
- 2) воспитывать чувство ответственности, коллективизма, коммуникабельности через работу в группе.

3. Развивающие:

- 1) развивать творческое мышление при выполнении нестандартных заданий;
- 2) закрепить умения и навыки в программных приложениях Microsoft Office Word, Publisher, Power Point.

4. Здоровьесберегающая: соблюдать правила и нормы при работе на компьютере.

Оборудование урока: мультимедийный ПК, проектор, презентация «Ораторы Древней Греции и Рима», «Структура публичного выступления», плакаты, таблицы, индивидуальный раздаточный материал.

Подготовить к овладению: ПК 1.2, ПК 1.3. , ПК 2.1, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.6. ПК 3.3.,ПК 5.5

Ход практической работы

1. Проверка домашнего заданием. Самопрезентация по плану.
 2. Работа с раздаточным материалом.
- План самопрезентации.
1. Как вас зовут? Люблю...
 2. Где родились, откуда приехали, где учились?
 3. По характеру я человек...
 4. Я люблю....
 5. Больше всего я не люблю (что, кого, что делать).
 6. Моими сильными сторонами, как мне кажется, являются...
 7. К своим слабостям я бы отнёс следующие...
 8. Мои друзья считают меня...
 9. Со мной иногда случаются (интересные, забавные, странные) случаи....
 10. Мои любимые занятия...
 11. В будущем я бы хотел...
 12. Я надеюсь на то, что..

Карточка №1

Диалогизируйте приводимые ниже высказывания – введите в них элементы диалога, превратите часть высказывания в вопрос к аудитории, замените книжные фразы и слова на разговорные.

Образец:

1. На улицах нашего города зимой воцаряется настоящий хаос, связанный с отсутствием достаточного количества единиц снегоуборочной техники – весь город обслуживали всего 20 снегоуборочных машин, да и из них до половины находились постоянно в ремонте, поэтому снег с проезжей части убирается крайне редко, что и приводит к постоянным проблемам.
2. Каждую зиму мы ждали с большим опасением – а вдруг опять выпадет много снега. Как выглядит наш город после снегопада? Все улицы завалены снегом. Машины буксуют, люди опаздывают на работу и всё на свете проклинают. Почему же не убирают снег с наших улиц? А как вы думаете, сколько в нашем многомиллионном городе снегоуборочных машин? Всего 20. А сколько из них работают? От силы половина. Вот поэтому у нас такие проблемы зимой на улицах!

Работа с текстом.

1. Трудно понять тех взрослых, которые говорят, что молодёжь ленива, что в её среде одни наркоманы и пьяницы. Это говорится лишь для того, чтобы снять с себя ответственность за воспитание детей.
2. Нам нужна демократия. Демократия нам необходима. Без демократии наше общество невозможно. Наше общество нуждается в демократии. Демократия – это то, в чём нуждается наше общество.

Карточка №2

По приведённому образцу подготовьте для устного выступления следующие тексты.

Образец:

Исходный текст

Текст для устного выступления

В Курском в центре творчества детей и Я могу вам рассказать об интересном событии, юношества «радуга» прошла областная которое недавно прошло в нашем городе. В

научно-техническая выставка, собравшая представителей 12 сельских и городских районов. курске есть центр творчества детей и юношества. Называется он «Радуга». Недавно там прошла интересная выставка.

Было представлено около 150 экспонатов. На выставке можно было увидеть около 150 экспонатов, сделанных ребятами.

Особенно отличился Михаил Калгин, который занимается на Анненской станции юных техников. Он сконструировал маленькую стиральную машину. Все экспонаты выставки были очень интересными. Например, Михаил Калгин из Анны сконструировал маленькую стиральную машину.

Вадим Титовский и Сергей Косычев из Железногорска представили зарядное устройство и генератор сетевых импульсов. Александр Мазуренко (станции юных техников Железнодорожного района) – прибор для восстановления кинескопов. Ребята из Железногорска привезли на выставку сделанные ими сложные электрические устройства – зарядное устройство и генератор сетевых импульсов. Саша Бугаев из Бутурлиновки показал на выставке сконструированную им сеялку, а Саша Мазуренко из Медвенки – прибор для восстановления кинескопов. Это была очень интересная выставка. Она показала, как у нас много талантливых ребят. Она показала, как у нас много талантливых ребят, которые могут принести большую пользу нашей стране своими изобретениями.

В конце 20-х – начале 30-х годов заметно активизируется культурная жизнь Курска. Возникают медицинский и педагогический институты, развивается живопись и театр, не отстает от них и литературная жизнь города. Курск посещают В.Маяковский, А.Серафимович, А. Караваева. Все это одушевляет местных литераторов, которые смело берутся за разработку темы социалистической действительности, создают произведения о жизни рабочего класса, о колхозном строительстве на селе. Большую помощь местным писателям в развитии их творчества оказала тогда областная газета «Курская правда», организовавшая выпуск литературного приложения «Неделя». Первый номер еженедельника с подзаголовком «Литература, искусство, кино, театр, наука, техника» вышел 17 сентября 1928 года. Шестнадцать полос газеты включали информацию о культурной жизни области, рассказы, очерки, репортажи и стихи местных писателей и поэтов.

Карточка №3

Выполните упражнения по отработке выразительности речи.

Произнесите фразу «Меня зовут (назовите себя)!» следующим образом:

1. громко, чтобы привлечь внимание к себе;
2. кратко и вежливо, чтобы не привлекать к себе особого внимания;
3. немного растянуто, чтобы подчеркнуть, какое у вас красивое имя;
4. смело и решительно, чтобы показать, что вы начинаете действовать;
5. с угрозой, чтобы показать, что собеседники должны вас бояться;
6. виновато, чтобы показать, что вы пришли, чтобы повиниться за что-либо.

Карточка №4

Прочитайте выразительно: а) как рассказ о веселом событии, б) как трагедию, в) как информацию в теленовостях, г) в быстром темпе, как скороговорку:

Два дровосека, дровокола, дроворуба говорили про Ларьку, про Варьку, про Ларькину жену, про Варькина брата, спорили, что у осы не усы, не усищи, а усики, что сшит колпак не по-колпаковски, что вылит колокол не по-колоколовски. О пустяках спорить - дело упустить.

Карточка №5

Преобразуйте высказывание в анафору, добавьте к каждому анафорическому высказыванию дополнительный аргумент или конкретизируйте его, чтобы получился законченный текст-аргументация.

Образец: Мы все любим смотреть кино, ходить в театр, слушать музыку.

Мы все любим смотреть хорошее кино, настоящие художественные фильмы, трогаящие душу человека

Мы все любим ходить в театр, где можно отдохнуть душой и провести вечер с друзьями в общении с искусством;

Мы все любим слушать музыку, которая нам нравится, и хотим иметь возможность это делать тогда, когда нам захочется.

Но как мы можем в наших условиях это все сделать, когда в кино идут одни американские боевики, театры на грани закрытия, цены в кино и театр сплошь и рядом превышают возможности человека со средней зарплатой, а музыка, которая звучит по всем каналам, отвечает только самым невзыскательным вкусам!

Нам жизненно необходим доступный всем телевизионный и радиоканал «Культура», который даст нам возможность приобщаться к лучшим образцам кино, театра и музыки.

Индивидуальные задания к карточке №5.

1. Постройте свое выступление на анафоре:

Вредит нам наша...

Вредит нам...

Вредит нам

Однако нам поможет наша

Нам поможет наша....

Нам поможет наша...

Мы сделаем Россию великой страной!

2. Мы верим в.... нашей страны...

Мы верим в способность нашего народа....

Мы верим в возможность....

Мы верим в то, что наша страна...

Мы верим в то, что в нашей стране...

Россия будет великой страной!

3. Произнесите панегирик (хвалебную речь) России, построив свое выступление на анафоре.

Воспользуйтесь образцом, расширьте его.

Нам давно пора избавиться от комплекса национальной неполноценности.

У нас прекрасные ученые, которые

У нас замечательные....

У нас прекрасные...

У нас великолепные...

Наши ... лучше американских.

Наши....

Наши....

Мы великолепно умеем собираться в решительный момент,

Мы прекрасно умеем...

Мы прекрасно можем...

Мы умеем отлично...

Мы умеем прекрасно.....

Да здравствует Россия!

4. Постройте свое выступление на эпифоре.

а) Почему у нас за все надо платить?

- плати,

.- плати,

....- плати,

- плати.

Почему за все это мы должны платить? Ведь мы все платим налоги и уже за все это заплатили государству. Почему мы должны платить за это второй раз?

Государство должно не сокращать сферу бесплатных услуг, предоставляемых своим гражданам, а расширять ее.

б) Сколько еще времени мы будем у нас в стране слышать окрики чиновников разного ранга: «Кто вам это разрешил?»

Что это за система, что мы должны на все спрашивать разрешения у чиновника?

Надо тебе спроси разрешения у чиновника,

Хочешь ... - спроси разрешения у чиновника,

Решил ... - спроси разрешения у чиновника,

Понадобилось тебе ... - спроси разрешения у чиновника.

Захотел ... - спроси разрешения у чиновника,

Ведь на все это есть соответствующие разрешительные законы. Почему мы не можем получать все, что разрешено этими законами автоматически? Почему у нас фактически не действует принцип, провозглашенный еще М.С.Горбачевым: «Разрешено все, что не запрещено?»

5.Используйте градацию:

Образец: Мои оппоненты называют это недостатками. Но это не просто недостатки, это даже не ошибки, это настоящее преступление.

Постройте заключительную фразу с использованием приема градации. Используйте слова и выражения, приведенные в скобках. Если необходимо, измените конструкцию фразы.

1. Это не просто..... это....., это..... это, наконец, просто - ...!

(Халатность, ошибка, недостаток в работе, преступление, непредусмотрительность, невнимательность к выполнению своих должностных обязанностей, вопиющее равнодушие к судьбам людей, небрежность)

Надо полностью исключить возможность повторения подобных ситуаций в будущем!

2.Я не просто тексты современной поп-музыки, я их....., я их я их я их просто ...!

(Равнодушен, не люблю, не выношу, не терплю, ненавижу, видеть и слышать не могу, испытываю отвращение, презираю, не испытываю интереса).

Мы должны вернуться к музыке с осмысленным текстом!

Карточка №6.

Тема выступлений для выполнения задания: «За что я люблю наш колледж».

Можете выбрать свою тему.

Образец выполнения задания: Тема « За что я люблю свой город»

Обращение к событию, времени, месту: « Каждый из нас живет в своей квартире, на своей улице, в своем районе. Но мы все с вами живем в одном городе - Воронеже, ходим по его улицам, гуляем в его парках и скверах, сидим в уютных дворах. Нам всем знакомы и близки проспект Революции, площадь Ленина, Кольцовский сквер и многие другие места, известные каждому воронежцу. Если мы уезжаем, нам всегда приятно возвращаться в свой город.

Почему? Что в нем такого особенного? «

Возбуждение любопытства: «Я был в двух десятках городов - и больших, и маленьких, массу городов я видел по телевизору, и недавно я наконец понял, какой город самый лучший. Как вы думаете, какой?»

Обращение к борьбе, конфликту, противоречиям: «Москвичи убеждены, что лучший город страны - это Москва, петербуржцы - что это Петербург. Спор между Москвой и Петербургом идет уже несколько столетий. А теперь к ним присоединился Нижний Новгород, который стал претендовать на звание «третьей столицы». Кто же прав в этом споре? Какой город самый лучший? Посмотрим на это с точки зрения воронежцев».

Демонстрация какого-либо предмета: «Вот у меня в руках старый значок. Ему не менее 30

лет. На нем изображен лежащий на склоне горы кувшин, из которого вытекает вода. А внизу надпись - «Воронеж». Это один из первых значков нашего города - сейчас он стал редкостью, за ним охотятся коллекционеры. У меня он сохранился случайно. Почему же сейчас мы не видим в продаже воронежских значков? Что, мы уже разве не гордимся своим городом? Разве нам нечем гордиться? Это же совершенно не так.»

Рассказ о себе, своем личном опыте, случае из вашей жизни, о прочитанном вами: «У нас в семье все коренные воронежцы. Отец, дедушка и бабушка, мама, все другие мои родственники родились и выросли в Воронеже. Дедушка уходил из Воронежа на войну, потом восстанавливал разрушенный Воронеж, здесь он познакомился с бабушкой. Папа и мама тоже познакомились здесь. Мы жили в разных местах города, в разных районах, вся жизнь нашей семьи прошла здесь, в родном городе. И вся история города прошла на наших глазах. Наверно, поэтому мы все очень наш Воронеж. Его действительно есть за что любить».

Цитирование знаменитости, исторический эпизод: «Великий русский царь, великий реформатор России Петр 1 не случайно выбрал Воронеж для строительства флота - ему понравилось место, где расположен город, он поверил в возможность жителей построить для России боевые корабли. И он не ошибся - корабли были построены, а Воронеж стал важным русским военным и промышленным центром. Мы можем гордиться своими предками, жившими на воронежской земле. Но еще в большей мере мы можем гордиться нашим современным городом»

Ссылка на общеизвестный и общедоступный источник информации: «Вчера опять по центральному телевидению показывали наш город. И это не случайно - Воронеж играет все большую роль в жизни страны. Мы можем по праву гордиться своим городом».

Риторический вопрос: «Кто из нас не любит свой город? Наверно, таких нет. А за что мы его любим? Наверно, каждый любит Курск за что-то свое, особенное, важное для него».

Карточка №7

1. Сделайте устно аннотацию книги, которую вы только что прочитали. Книгу (название) написал (автор). В книге рассказывается о событиях, которые происходят (где, когда). Главным героем книги является... С героями книги происходит много интересных событий: они (перечисление наиболее интересных событий). Читать эту книгу (очень интересно, увлекательно, приятно).

2. Сделайте устно аннотацию фильма, который вы посмотрели. Фильм (название) посвящён (проблеме, событиям). Действие фильма происходит (в место, время). Главными героями фильма являются..., которых играют актёры... Герои фильма участвуют в событиях..., происходящих..., переживают множество приключений и т. д. Фильм снят на киностудии...режиссёром...

Итог занятия.Рефлексия.

3. Задание на дом: составить текст в жанре убеждающего выступления на темы:
 1. Хорошие манеры.
 2. Этикет был всегда.
 3. Писать письма не модно.
 4. Человек живёт по правилам.
 5. На свете много хороших профессий.
 6. Книга моей жизни.
 7. Отцы и дети – вечная проблема.
 8. Есть ли польза от «2»?
 9. Музыка в моей жизни.
 10. Что значит быть патриотом?
 11. Добро должно быть с кулаками.

Тема: Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности

Учебная цель:

- исследование свойств темперамента, проявляющихся в предметной и социальной сферах жизненной деятельности человека;
- формировать умения исследовать свойства темперамента, проявляющихся в предметной и социальной в сферах жизненной деятельности человека.

Учебные задачи:

1. Научиться исследовать свойства темперамента, проявляющихся в предметной и социальной сферах жизненной деятельности человека с помощью методик Г. Айзенка, В.М. Русалова.
2. Научиться анализировать свое поведение с точки зрения индивидуально – психологических особенностей;
3. Пользоваться простейшими методиками определения индивидуально – психологических особенностей.

Норма времени: 1 час 30 мин.

Студент должен

уметь:

- объяснять сущность психических процессов и их изменений у инвалидов и лиц пожилого возраста;
- пользоваться простейшими методиками (тесты) определения индивидуально – психологических особенностей;
- анализировать свое поведение с точки зрения индивидуально – психологических особенностей;
- составлять психологический портрет личности, используя метод наблюдения и простейшие методик и определения психологических особенностей личности.

знать:

- понятие о темпераменте;
- свойства темперамента и их характеристика;
- типы темперамента и их психологическая характеристика;
- влияние особенностей темперамента и характера на процесс адаптации к болезни и старению;
- типология характеров, акцентуации характера.

Подготовить к овладению: ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 2.5, ПК 2.6, ПК 3.3., ПК 5.4

Задачи практической работы:

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. Выполнить 7 заданий.
4. Провести исследования и сделать вывод.
5. Подготовиться к фронтальному опросу.

Обеспеченность занятия (средства обучения):

- методические указания по выполнению практического занятия;
- рабочая тетрадь;
- ручка, карандаш, линейка;

Содержание и последовательность выполнения заданий

Задание 1. Найди ключевое слово

1. Индивидуально – психологические особенности, отвечающие требованиям данной деятельности и являющиеся условиями ее успешного выполнения.
2. Совокупность свойств личности, закрепленных в привычных формах поведения.

3. Индивидуальные особенности человека, определяющие динамику его деятельности и поведения.

4. Психическое свойство, которое не сводится к знаниям, умениям и навыкам. Но способствует успешному их приобретению.

5. Индивидуальное сочетание устойчивых и существенных особенностей человека, которые выражают отношение человека к окружающему миру.

Задание 2. Определите тип темперамента

1. Характеризуется легкой ранимостью, способностью глубоко переживать даже незначительные неудачи, склонностью к мнительности и подозрительности.

2. Подвижен, но без резких движений, склонен к частой смене настроения, сензитивен, экстраверт.

3. Медлителен, устойчив, эмоциональные состояния выражены внешне слабо.

4. Характеризуется неуравновешенностью, общей подвижностью, резкой сменой настроения, активной моторикой.

5. Эмоционален, деловит, желчен, склонен порой переоценивать себя, экстравертирован.

6. Застенчив, стеснителен, не уверен в себе, довольно легко переносит одиночество.

7. Неусидчив, активен в общении, легко и быстро сходится с людьми, часто является душой компании, может быть поверхностным в делах.

8. Имеет замедленный темп реакций, региден, малоподвижен, интраверт.

Задание 3. Приведи в соответствие

- | | |
|------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Неуравновешенность | а) характер |
| 2. Трудлюбие | б) темперамент |
| 3. Чувство долга | |
| 4. Ответственность | |
| 5. Хорошая координация | |
| 6. аккуратность | |
| 7. Впечатлительность | |
| 8. Вежливость | |
| 9. Низкая работоспособность | |
| 10. Быстрое включение в работу | |
| 11. Низкая адаптируемость | |
| 12. Склонность к оперативной работе | |
| 13. Высокая контактность | |
| 14. Цикличность в настроении и деятельности | |
| 15. Замкнутость | |
| 16. Предпочтение одиночества большой шумной компании | |
| 17. Ранимость | |
| 18. Малоподвижность | |

Задание 4. Личностный опросник Г. Айзенка. (Тест на темперамент ЕРІ. Диагностика самооценки по Айзенку. Методика определения темперамента)

Инструкция: Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичны ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет — знак — (нет).

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-нибудь хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя «сытым по горло»?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточиться на чем-то?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать взаймы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда беспокойными настолько, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?

37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо одышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?
39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня.
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первыми проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?

57. Часто ли у вас сосет под ложечкой перед важным делом?

Ключ, обработка результатов

Экстраверсия - интроверсия: «да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51. Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность): «да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57. «Шкала лжи»: «да» (+): 6, 24, 36; «нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54. Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл. Интерпретация результатов :

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров.

Экстраверсия - интроверсия: больше 19 - яркий экстраверт, больше 15 - экстраверт, больше 12 - склонность к экстраверсии, 12 - среднее значение, меньше 12 - склонность к интроверсии, меньше 9 - интроверт, меньше 5 - глубокий интроверт.

Нейротизм: больше 19 - очень высокий уровень нейротизма, больше 13 - высокий уровень нейротизма, 9 - 13 - среднее значение, меньше 9 - низкий уровень нейротизма.

Ложь: больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение, меньше 4 - норма.

Описание шкал Экстраверсия — интроверсия:

Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

Типичный интроверт — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относиться

к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

Нейротизм характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы.

Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Круг Айзенка.



Сангвиник = стабильный + экстравертированный

Флегматик = стабильный + интровертированный

Меланхолик = нестабильный + интровертированный

Холерик = нестабильный + экстравертированный

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных. Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу о том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа интроверсии и экстраверсии усматривается

во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравновешенность процессов возбуждения и торможения. Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова, который описал четыре классических типа: сангвиник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный), флегматик (сильный, уравновешенный, инертный), меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

«Чистый» сангвиник (высокая экстраверсия и низкий нейротизм) быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство. **Холерик** (высокая экстраверсия и высокий нейротизм) отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик (высокая интроверсия и высокий нейротизм) характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик (высокая интроверсия и высокий нейротизм). У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

Практическая работа №10

Тема: Тест К.Томаса Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации

Название практической работы: Стратегии поведения при разрешении конфликтных ситуаций. Алгоритм решения конфликтной ситуации.

Учебная цель: научить определять типичные способы реагирования на конфликтную ситуацию.

Учебные задачи:

1. научиться выявлять, насколько человек склонен к соперничеству, сотрудничеству в группе, стремится к компромиссам и избегает конфликтов или, наоборот, обостряет их.
2. научиться анализировать конфликтные ситуации.

Правила безопасности: правила проведения в кабинете во время выполнения практического занятия

Норма времени: 1 час 30 мин.

Студент должен

уметь:

- анализировать конфликтные ситуации;
- определять типичные способы реагирования на конфликтную ситуацию;
- характеризовать различные виды и формы девиаций, выделять их социальные и социально-психологические причины

знать:

- определение конфликта и конфликтных ситуаций;
- характеристику внешних конфликтов;
- стили поведения во внешнем конфликте.
- источники содержания внутренних конфликтов.

Задачи практической работы:

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. Провести исследования и сделать вывод.
4. Составить алгоритм конфликтной ситуации
5. Подготовиться к фронтальному опросу.

Обеспеченность занятия (средства обучения):

- методические указания по выполнению практического занятия;
- рабочая тетрадь;
- ручка, карандаш, линейка;

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Определение конфликта и конфликтных ситуаций.
2. Назовите стороны конфликта.
3. Определите способы выхода из конфликтной ситуации?
4. Раскройте динамику конфликта?

Содержание и последовательность выполнения заданий

Задание 1. Опросник изучения поведения К. Томаса

Определите типичный способ реагирования на конфликтные ситуации, способы разрешения конфликтов.

Инструкция: в каждом из предложенных вопросов необходимо выбрать один вариант ответа –А или Б.

Опросник

1.А. Иногда я предоставляю 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 не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих Собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

- Б.** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. **А.** Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б.** Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. **А.** Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого человека.
- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. **А.** Я пытаюсь избежать неприятностей.
- Б.** Я стараюсь добиться своего.
7. **А.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б.** Я считаю возможным в чем – то уступить, чтобы добиться своего.
8. **А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б.** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. **А.** Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких – то возникающих разногласий.
- Б.** Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. **А.** Я твердо стремлюсь достичь своего.
- Б.** Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. **А.** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы
- Б.** Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
12. **А.** Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б.** Я даю возможность другому в чем – то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.
- Б.** Я настаиваю, чтобы было сделано по – моему.
14. **А.** Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядах.
15. **А.** Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
16. **А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б.** Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. **А.** Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. **А.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б.** 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 интересы и спорные вопросы.
- Б.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. **А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б.** Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. **А.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям

другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между позициями моей и другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

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

Б. Я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

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

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

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

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

26.А. Я предлагаю среднюю позицию, то есть иду на уступки, если и мне тоже ступают в чем – то.

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

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

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

28. А. Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29. А. Я предлагаю компромиссную позицию для достижения договоренности.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких – либо возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Обработка результатов

Варианты ответов соответствуют определенным стратегиям поведения и при совпадении с ключом оцениваются в 1 балл. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
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		А			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

Вывод

Задание 2. Упражнение - самоанализ

Определите для себя несколько конкретных конфликтов, в которых вы участвовали. Ответьте на вопросы:

В чем заключается конфликт?

Какие факторы способствовали его успешному завершению?

Какую стратегию поведения вы выбираете?

Кто из ваших друзей чаще всего является инициатором конфликтной ситуации?

Выберите конфликт, в котором вы были участником или наблюдателем, проанализируйте его, используя алгоритм.

Алгоритм анализа данного конфликта:

Участники (стороны конфликта).

Объект притязаний сторон.

Декларируемые цели сторон (внешняя позиция).

Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция).

Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция).

Изменения в сторонах и объекте в процессе развития отношений, в частности:

1. Появление новых участников.

2. Возникновение конфликтов среди единомышленников.

3. Изменение формулировки внешней позиции.

4. Переконструирование ценностей и смыслов.

5. Изменение в объекте конфликта.
Выбранный способ разрешения конфликта каждой из сторон, чувства и мысли ее представителя.
Вывод _____

Практическая работа №13

Тема: Оценка межличностного восприятия в малой группе. Измерение социально-психологического климата группы

Цель: определить социально – психологический климат в группе (коллективе) и апробировать экспресс-методику по его изучению на практике.

Основные понятия занятия

Социально-психологический климат (СПК) – состояние групповой психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности данной группы. Отдельными компонентами СПК являются такие эмоциональные и интеллектуальные компоненты как установки, отношения, мнения, чувства, настроение членов данной группы.

Практическая часть занятия: проводимые исследования СПК, как правило, преследует две цели: 1) подтверждение гипотезы о взаимосвязи между особенностями СПК в группах и закономерностями протекания в них ряда процессов, т.е. предположение о том, что социально-психологические процессы по-разному протекают в коллективах с различным психологическим климатом; 2) выработка определенных рекомендаций по оптимизации психологического климата в коллективах.

Методики по исследованию СПК часто используются для целей диагностики трудовых коллективов, так как необходимы при изучении адаптации новых работников, отношения к трудовой деятельности, динамике текучести кадров, эффективности руководства, продуктивности деятельности.

«Экспресс-методика» изучения социально-психологического климата в коллективе

Предлагаемая «экспресс-методика» изучения социально-психологического климата в коллективе рассматривает СПК как социально обусловленную, относительно устойчивую систему отношений членов коллектива в целом и позволяет выявить эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. Признаком эмоционального компонента является критерий привлекательности – на уровне понятий «нравится – не нравится», «приятный – неприятный». При изучении компонентов поведенческого компонента выдерживается критерий «желание - нежелание работать в данном коллективе», желание – нежелание общаться с членами данного коллектива в сфере досуга». Основным критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание – незнание особенностей членов коллектива».

Тестовый материал

В диагностике СПК принимают участие члены коллектива, которым предлагаются следующие инструкция и опросный лист.

Инструкция: «Просим Вас принять участие в исследовании, цель которого является совершенствование психологического климата в Вашем коллективе».

Для ответа на предлагаемые вопросы необходимо:

Внимательно прочитать варианты ответа;

Выбрать один из ответов, наиболее соответствующий Вашему мнению;

Поставить знак «+» в пустой клетке против выбранного Вами ответа.

Опросный лист.

Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений Вы больше всего согласны?

Большинство членов нашего коллектива - хорошие симпатичные люди	
В нашем коллективе есть разные люди	
Большинство членов нашего коллектива – люди малопрятные	

Считаете ли Вы, что было бы хорошо, если бы члены Вашего коллектива жили близко друг от друга?

Нет конечно	Скорее нет, чем да	Не знаю, не задумывался об этом	Скорее да, чем нет	Да, конечно

Как Вам кажется, могли бы Вы дать наиболее полную характеристику:

	Да да	Пожалуй, да	Не знаю, не задумывался над этим	Пожалуй нет	Нет
Деловых качеств большинства членов коллектива					
Личных качеств большинства членов коллектива					

Обратите внимание на приведенную ниже шкалу. Цифра 1 характеризует коллектив, который Вам очень нравится, а цифра 9 – коллектив, который Вам очень не нравится. В какую клетку Вы поместите Ваш коллектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Если бы у Вас возникла возможность провести отпуск вместе с членами Вашего коллектива, то как бы Вы к этому отнеслись?

Это меня устроило бы вполне	Не знаю, не задумывался об этом	Это меня бы совершенно не устроило

Могли бы Вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов Вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам?

Нет, не мог бы	Не знаю, не задумывался об этом	Да, мог бы

Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе? На приведенной ниже шкале цифра 1 соответствует нездоровой, нетоварищеской атмосфере, а 9, наоборот, атмосфере взаимопонимания, взаимного уважения и т.п. в какую из клеток Вы бы поместили бы свой коллектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Как Вы думаете, если бы по какой-либо причине Вы долго не работали в Вашем коллективе, стремились бы Вы встречаться с членами Вашего коллектива?

Да, конечно	Скорее да, чем нет	Затрудняюсь ответить	Скорее нет, чем да	Нет, конечно

Интерпретация результатов. Обработка результатов, полученных при использовании методики, стандартизована и имеет следующий алгоритм. Анализируются различные стороны отношения к коллективу для каждого человека в отдельности. Каждый компонент тестируется тремя вопросами, причем ответ на каждый из них принимает только одну из трех возможных форм: +1; -1; 0. Следовательно, для целостной характеристики компонента полученные сочетания ответов каждого, испытуемого на вопросы по данному компоненту могут быть обобщены следующим образом:

положительная, оценка (к этой категории относятся те сочетания, в которых положительные ответы даны на все три вопроса, относящихся к данному компоненту, или два ответа — положительные, а третий имеет любой другой знак);

отрицательная оценка (сюда относятся сочетания, содержащие три отрицательных ответа, или два ответа — отрицательные, а третий может выступать с любым знаком с любым другим знаком);

неопределенная, противоречивая оценка (эта категория включает следующие случаи: на все три вопроса дан неопределенный ответ; ответы на два вопроса неопределенны, а третий ответ имеет любой другой знак; один ответ неопределенный, а два других имеют разные знаки).

Полученные по всей выборке данные можно свести в таблицу следующего вида.

Таблица.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ ОТДЕЛЬНЫХ КОМПОНЕНТОВ ОТНОШЕНИЯ

Участники опроса	Эмоциональный компонент	Когнитивный компонент	Поведенческий компонент
1			
2			
3 ...			
n			

В каждой клетке такой таблицы должен стоять один из следующих знаков:

«+»; «-»; «0».

На следующем этапе обработки для каждого компонента выводится средняя оценка по выборке. Например, для эмоционального компонента:

где ? (+) — количество положительных ответов, содержащихся в столбце,

? (-) — количество отрицательных ответов,

n — число членов коллектива, принявших участие в исследовании.

Очевидно, что для любого компонента средние оценки могут располагаться в интервале от -1 до +1. В соответствии с принятой трехчленной оценкой ответов, классифицируются полученные средние. Для этого континуум возможных оценок (от -1 до +1) делится на три равные части: от -1 до -0,33; от -0,33 до +0,33; от +0,33 до +1.

Средние оценки, попадающие в первый интервал, будем считать отрицательными, во второй - противоречивыми, неопределенными, а третий - положительными.

Произведенные вычисления позволяют вывести структуру отношения к коллективу для рассматриваемого подразделения. Тип отношения выводится аналогично процедуре, описанной выше. Следовательно, с учетом знака каждого компонента возможны следующие сочетания рассматриваемого отношения:

полностью положительное;

положительное;

полностью отрицательное;
отрицательное;
неопределенное.

В первом случае психологический климат коллектива трактуется как весьма благоприятный; во втором — как в целом благоприятный; в третьем - как совершенно неудовлетворительный; в четвертом — как в целом неудовлетворительный; в пятом случае считается, что тенденции противоречивы и неопределенны.

На опросном листе вопросы

1, 4 и 7 относятся к эмоциональному компоненту;

2, 5, 8 — к поведенческому;

3 и 6 – к когнитивному компоненту определяется вопросами, причем вопрос 3 содержит два вопроса.

Обследование по данной методике может проводиться как индивидуально, так и в группе. Время тестирования — 5-10 мин. Простота обработки результатов даст возможность быстрого их получения.

Практическая работа №14

Тема: Тестирование на степень стрессоустойчивости. Составление планов самосовершенствования

Название практической работы:

Учебная цель:

1. Сформировать представления о таких понятиях, как «стресс» и «стрессоустойчивость».
2. Понять сущность стресса и связь с факторами, его запускающими.
3. Составление планов по самосовершенствованию.

Путь и методы достижения цели

Методы достижения цели:

- **эвристическое мышление** – метод помогает извлекать интуитивное, глубинное знание и облекать его в словесную форму с последующим (или одновременным) осознанием. Ценность метода заключается в том, что студент создает знание из себя и для себя сегодня и сейчас. Время занятия становится условием создания знания;
- **мозговой штурм** – метод способствует генерированию новых идей, помогает раскрыть сознание и сбросить интеллектуальные зажимы и ограничения;
- **цепочка причинно-следственных умозаключений** – благодаря данному методу студенты учатся видеть логические связи между явлениями, событиями, поступками, мыслями, чувствами и т.д.;
- **визуализация идеального образа** – помогает создать интеллектуально видимый образ неосознаваемого или осознаваемого не явно идеала;
- **беседа** – свободный обмен мнениями.

Путь достижения цели

Шаг 1

Какой образ у Вас возникает при произнесении слова «стресс»? Нарисуйте на бумаге этот образ.

Шаг 2

Поделитесь с группой своими ощущениями. Расскажите о том, что Вы изобразили.

Шаг 3

Запишите на доске слова, отражающие понимание, ощущения и переживания связанные со стрессом.

Шаг 4

Выделите стресс психологический, биологический, положительный и отрицательный.

Шаг 5

Подумайте какие факторы запускают стресс? (На доске записываются все мысли, возникающие у студентов).

Шаг 6

Скажите, можно ли повлиять на стрессор? Если, да то как?

Шаг 7

Скажите, можно ли избежать запуска стрессового состояния?

Шаг 8

Скажите, если стресс уже пережит или продолжается как можно избавиться от негативных последствий? Какие способы существуют? Как Вы снимаете последствия переживания стресса?

2. Управление стрессом

Задание 1

Используя собственный опыт и знания, полученные на предыдущих занятиях, разработайте систему мер по устранению негативных последствий переживания стресса и дистресса, учитывая сложную природу человека.

Таблица 1 — Методы уменьшения негативного влияния стресса на человека

Метод	Влияние на психику	Влияние на тело

Задание 2

Из представленного ниже отрывка из книги Ганса Селье «Стресс без дистресса» выберите рекомендации автора по переживанию стрессовых состояний без ущерба для организма и психики человека, т.е. без дистресса.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

...

Задание 3

Из отрывка из книги Ганса Селье «Стресс без дистресса» найдите мнение автора о том, что является причиной дистресса. Законспектируйте мысли автора об этом.

Задание 4

Выпишите из данного текста метафоричное утверждение, которое могло бы стать для Вас направляющей и вдохновляющей мудростью жизни.

Информация для размышления

Стресс без дистресса
(отрывок из книги) Ганс Селье
Стресс жизни

Что такое стресс?

Каждый человек испытывал его, все говорят о нем, но почти никто не берет на себя труд выяснить, что же такое стресс. Многие слова становятся модными, когда научное исследование приводит к возникновению нового понятия, влияющего на повседневное поведение или на образ наших мыслей по коренным жизненным вопросам. Термины «дарвиновская эволюция», «аллергия» или «психоанализ» уже прошли пик своей популярности в гостиницах и в разговорах за коктейлями. Но мнения, высказываемые в таких беседах, редко бывают основаны на изучении работ ученых, которые ввели эти понятия. В наши дни много говорят о стрессе, связанном с административной или диспетчерской работой, с загрязнением окружающей среды, с выходом на пенсию, с физическим напряжением, семейными проблемами или смертью родственника. Но многие ли из горячих

спорщиков, защищающих свои твердые убеждения, утруждают себя поисками подлинного значения термина «стресс» и механизмов его? Большинство людей никогда не задумывались над тем, есть ли разница между стрессом и дистрессом!

Слово «стресс», так же как «успех», «неудача» и «счастье», имеет различное значение для разных людей. Поэтому дать его определение очень трудно, хотя оно и вошло в нашу обыденную речь. Не является ли «стресс» просто синонимом «дистресса» (Distress (англ.) — горе, несчастье, недомогание, истощение, нужда; stress (англ.) — давление, нажим, напряжение. — Прим. перев.)? Что это, усилие, утомление, боль, страх, необходимость сосредоточиться, унижение публичного порицания, потеря крови или даже неожиданный огромный успех, ведущий к ломке всего жизненного уклада? Ответ на этот вопрос — и да, и нет. Вот почему так трудно дать определение стресса. Любое из перечисленных условий может вызвать стресс, но ни одно из них нельзя выделить и сказать: вот это и есть стресс, потому что этот термин в равной мере относится и ко всем другим.

Как же справиться со стрессом жизни, если мы не можем даже определить его? Бизнесмен, испытывающий постоянное давление со стороны клиентов и служащих; диспетчер аэропорта, который знает, что минутное ослабление внимания — это сотни погибших; спортсмен, безумно жаждущий победы, муж, беспомощно наблюдающий, как его жена медленно и мучительно умирает от рака, — все они испытывают стресс. Их проблемы совершенно различны, но медицинские исследования показали, что организм реагирует стереотипно, одинаковыми биохимическими изменениями, назначение которых — справиться с возросшими требованиями к человеческой машине. Факторы, вызывающие стресс, — стрессоры, различны, но они пускают в ход одинаковую в сущности биологическую реакцию стресса. Различие между стрессором и стрессом было, вероятно, первым важным шагом в анализе этого биологического явления, которое мы все слишком хорошо знаем по собственному опыту.

Но если мы хотим использовать результаты лабораторных исследований стресса для выработки жизненной философии, если мы хотим избежать вредных последствий стресса и в то же время не лишать себя радости свершения, нам следует больше знать о природе и механизме стресса. Чтобы преуспеть в этом, чтобы заложить краеугольный камень научной философии поведения — разумной профилактической и терапевтической науки о поведении человека, — мы должны вникнуть в основные данные лабораторных исследований.

Логично начать с того, что врачи обозначают термином «стресс», и одновременно познакомить читателя с некоторыми важными специальными терминами.

Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявление ему требования. Чтобы понять это определение, нужно сперва объяснить, что мы подразумеваем под словом «неспецифический». Каждое предъявленное организму требование в каком-то смысле своеобразно или специфично. На морозе мы дрожим, чтобы выделить больше тепла, а кровеносные сосуды кожи сужаются, уменьшая потерю тепла с поверхности тела. На солнцепеке мы потеем, и испарение пота охлаждает нас. Если мы съели слишком много сахара и содержание его в крови поднялось выше нормы, мы выделяем часть и сжигаем остальное, так что уровень сахара в крови нормализуется. Мышечное усилие, например, бег вверх по лестнице с максимальной скоростью, предъявляет повышенные требования к мускулатуре и сердечно-сосудистой системе. Мышцы нуждаются в дополнительном источнике энергии для такой необычной работы, поэтому сердцебиение становится чаще и сильнее, повышенное кровяное давление расширяет сосуды и улучшается кровоснабжение мышц.

Каждое лекарство и гормон обладают специфическим действием. Мочегонные увеличивают выделение мочи, гормон адреналин учащает пульс и повышает кровяное давление, одновременно поднимая уровень сахара в крови, а гормон инсулин снижает содержание сахара. Однако независимо от того, какого рода изменения в организме они вызывают, все эти агенты имеют и нечто общее. Они предъявляют требования к перестройке. Это

требование неспецифично, оно состоит в адаптации к возникшей трудности, какова бы она ни была.

Другими словами, кроме специфического эффекта, все воздействующие на нас агенты вызывают также и неспецифическую потребность осуществить приспособительные функции и тем самым восстановить нормальное состояние. Эти функции независимы от специфического воздействия. Неспецифические требования, предъявляемые воздействием как таковым, — это и есть сущность стресса.

С точки зрения стрессовой реакции не имеет значения, приятна или неприятна ситуация, с которой мы столкнулись. Имеет значение лишь интенсивность потребности в перестройке или в адаптации. Мать, которой сообщили о гибели в бою ее единственного сына, испытывает страшное душевное потрясение. Если много лет спустя окажется, что сообщение было ложным, и сын неожиданно войдет в комнату целым и невредимым, она почувствует сильнейшую радость. Специфические результаты двух событий — горе и радость — совершенно различны, даже противоположны, но их стрессорное действие — неспецифическое требование приспособления к новой ситуации — может быть одинаковым. Нелегко представить себе, что холод, жара, лекарства, гормоны, печаль и радость вызывают одинаковые биохимические сдвиги в организме. Однако дело обстоит именно так. Количественные биохимические измерения показывают, что некоторые реакции неспецифичны и одинаковы для всех видов воздействий.

Медицина долго не признавала существования такого стереотипного ответа. Казалось нелепым, что разные задачи, фактически все задачи, требуют одинакового ответа. Но если задуматься, то в повседневной жизни много аналогичных ситуаций, когда специфические явления имеют в то же время общие неспецифические черты. На первый взгляд трудно найти «общий знаменатель» для человека, стола и дерева, но все они обладают весом. Нет невесомых объектов. Давление на чашу весов не зависит от таких специфических свойств, как температура, цвет или форма. Точно так же стрессорный эффект предъявленных организму требований не зависит от типа специфических приспособительных ответов на эти требования.

Разные домашние предметы — обогреватель, холодильник, звонок и лампа, дающие соответственно тепло, холод, звук и свет, зависят от общего фактора — электроэнергии. Первобытному человеку, никогда не слышавшему об электричестве, трудно было бы поверить, что эти столь непохожие явления нуждаются в одном источнике энергии.

3. Доктора Томас Холмс и Ричард Райх (или Холмс и Раге, США) изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что 151 психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

Тест-опросник на стрессоустойчивость

Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге

Инструкция: Постарайтесь вспомнить все события, случившиеся с Вами в течение последнего года, и подсчитайте общее число «заработанных» вами очков. Если какая-либо ситуация возникала у вас чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

Тестовый материал.

№ Жизненные события Баллы

1. Смерть супруга (супруги). 100
2. Развод. 73
3. Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером. 65
4. Тюремное заключение. 63

5. Смерть близкого члена семьи. 63
6. Травма или болезнь. 53
7. Женитьба, свадьба. 50
8. Увольнение с работы. 47
9. Примирение супругов. 45
10. Уход на пенсию. 45
11. Изменение в состоянии здоровья членов семьи. 44
12. Беременность партнерши. 40
13. Межполовые проблемы. 39
14. Появление нового члена семьи, рождение ребенка. 39
15. Реорганизация на работе. 39
16. Изменение финансового положения. 38
17. Смерть близкого друга. 37
18. Изменение профессиональной ориентации, смена места работы. 36
19. Усиление конфликтности отношений с супругом. 35
20. Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома). 31
21. Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги. 30
22. Изменение должности, повышение служебной ответственности. 29
23. Сын или дочь покидают дом. 29
24. Проблемы с родственниками мужа (жены). 29
25. Выдающееся личное достижение, успех. 28
26. Супруг бросает работу (или приступает к работе). 26
27. Начало или окончание обучения в учебном заведении. 26
28. Изменение условий жизни. 25
29. Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов поведения. 24
30. Проблемы с начальством, конфликты. 23
31. Изменение условий или часов работы. 20
32. Перемена места жительства. 20
33. Смена места обучения. 20
34. Изменение привычек, связанных с проведением досуга или отпуска. 19
35. Изменение привычек, связанных с вероисповеданием. 19
36. Изменение социальной активности. 18
37. Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора). 17
38. Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном, нарушение сна. 16
39. Изменение числа живущих вместе членов семьи, изменение характера и частоты встреч с другими членами семьи. 15
40. Изменение привычек, связанных с питанием (количество потребляемой пищи, диета, отсутствие аппетита и т. п.). 15
41. Отпуск. 13
42. Рождество, встреча Нового года, день рождения. 12
43. Незначительное нарушение правопорядка (штраф за нарушение правил уличного движения).

Обработка проводится в форме сложения баллов событий, которые присутствовали в жизни тестируемого за последний год

Ключ. Общая сумма баллов: Степень сопротивляемости стрессу

Меньше 150 - Большая

150-199 - Высокая

200-299 - Пороговая

300 и более - Низкая (ранимость)

Интерпретация. Большая степень сопротивляемости стрессу.

Вы выявляете очень высокую степень стрессоустойчивости. Для Вас характерна минимальная степень стрессовой нагрузки. Любая деятельность личности, независимо от ее

направленности и характера тем эффективнее, чем выше уровень стрессоустойчивости. Это дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая имеет сильный стрессогенный характер.

Повышение уровня стрессоустойчивости личности прямо и непосредственно ведет к продлению жизни. Высокая степень сопротивляемости стрессу Вы выявляете высокую степень стрессоустойчивости. Ваши энергию и ресурсы Вы не тратите на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Поэтому любая Ваша деятельность, независимо от ее направленности и характера становится эффективнее. Это дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая имеет стрессогенный характер.

Пороговая (средняя) степень сопротивляемости стресса Для Вас характерна средняя степень стрессовой нагрузки. Ваша стрессоустойчивость снижается с увеличением стрессовых ситуаций в Вашей жизни. Это приводит к тому, что личность вынуждена львиную долю своей энергии и ресурсов вообще тратить на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Это дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая в малой степени носит стрессогенный характер. Верующий человек, как правило, более стрессоустойчив, благодаря своей внутренней способности к духовному самоограничению и смирению.

Низкая степень сопротивляемости стресса. Для Вас характерна высокая степень стрессовой нагрузки. Вы выявляете низкую степень стрессоустойчивости (ранимость). Это приводит к тому, что личность вынуждена львиную долю своей энергии и ресурсов вообще тратить на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Большое количество баллов (больше 300) – это сигнал тревоги, предупреждающий вас об опасности. Следовательно, вам необходимо срочно что-либо предпринять, чтобы ликвидировать стресс. Если сумма баллов свыше 300, то вам грозит психосоматическое заболевание, поскольку вы близки к фазе нервного истощения.

4. Подведение итогов.

Практические работы 15-16

Тема: Определение индивидуально-типологических различий и основных предпочтений, влияющих на профессиональную деятельность и стиль работы. Тест «Менеджерская решётка» - определение стиля управления (Блейк, Моутон)

Цель работы: составить профессиограмму официанта.

Профессиограмма - это научно обоснованные нормы и требования профессии к видам профессиональной деятельности и качествам личности специалиста, которые позволяют ему эффективно выполнять требования профессии, получать необходимый для общества продукт и вместе с тем создают условия для развития личности самого работника.

Профессиограмма может меняться по мере изменения профессии, поэтому обращаться к профессиограмме необходимо так или иначе в течение всей профессиональной жизни как специалисту психологу, так и каждому работающему человеку для того, чтобы осуществлять коррекцию психологических качеств с учетом современных требований профессии. Таковы назначение и функции профессиограммы.

Профессиограмма состоит из двух частей: трудограммы (описание труда в профессии) и психограммы (описание человека труда в профессии).

В трудограмме отражаются следующие составляющие:

1. Предназначение, "миссия" профессии, ее роль в обществе (производство материальных товаров или идей, оказание услуг в разных социальных сферах; сбор, хранение и передача информации и др.), направленность на человека.
2. Распространенность профессии (типичные для данной профессии учреждения).

3. Предмет труда в профессии - стороны окружающей действительности, на которые воздействует человек в ходе труда (материальные предметы, идеальные предметы - культура, информация, индивидуальное или общественное сознание людей, предметы натуральные в контексте природы и искусственные, созданные человеком.). Правильное видение предмета труда - первый важный шаг к профессионализму.
4. Средства труда. К средствам труда относятся реальные инструменты, приборы, компьютеры, оргтехника.
5. Условия труда: режим труда и отдыха, возможности их варьирования; характеристика социального окружения; санитарно-гигиенические факторы труда; интенсивность, темп труда и продолжительность нагрузки; рабочее место, рабочий пост.
6. Организация труда: формы индивидуальной, совместной, групповой деятельности, преобладающие в данной профессии; виды профессионального общения и позиции в нем, субординация и иерархия подчинения, социальный статус и должности в рамках профессии.
7. Продукт труда (или его результат) - те качественные и количественные изменения, которые человек привносит в предмет труда.
8. Возможные уровни профессионализма и квалификационные разряды в данной профессии, категории и их оплата.
9. Права представителя данной профессии: психологическая и социальная безопасность, наличие благоприятного микроклимата в профессиональной среде; социальные гарантии, размеры оплаты труда и отпуска, охрана труда; допустимость индивидуального стиля выполнения трудовой деятельности и индивидуального варьирования операции; возможность повышения квалификации, переподготовки на смежные профессии; формы служебного продвижения и поощрения профессионального роста.
10. Обязанности представителя данной профессии: владение профессиональной компетентностью, знание этических норм профессионального поведения (духовность в общении с коллегами); соблюдение профессиональной и служебной тайны в работе с людьми; умелое ведение документации; ограничения (чего не следует делать в профессии никогда). Должностные функциональные обязанности (что и как должен делать человек данной профессии в условиях конкретной должности в том или ином учреждении).
11. Позитивное влияние данной профессии на человека: возможность личностной самореализации, векторы и возможная динамика внутреннего роста; возможность развития индивидуальности и личности средствами этой профессии, принадлежность к определенной профессиональной общности, социальному кругу.
12. Негативные стороны профессии: зоны и типы трудностей и ошибок, возможные материальные и нравственные потери, наличие экстремальных и стрессовых ситуаций, резкая смена ситуаций или паузы, монотония, ограничения времени, дефицит информации или информационная перегрузка; возможность аварийных ситуаций, профессиональной деформации личности и другие психологические вредности; отсутствие профессионального роста; виды нареканий ("штрафов") за низкую эффективность, за нарушение этических норм.

Цель работы: составить трудовую программу .

Норма времени: 2 часа

Контрольные вопросы:

1. Что такое профессиограмма? Для чего она составляется? Из каких частей состоит?
2. Что такое трудовая программа? Опишите ее составляющие.

Задание 1. Составить трудовую программу менеджера. (таблица 1).

Таблица 1. Трудовая программа менеджера

Составляющие трудовой программы	Описание труда менеджера
Предназначение профессии, ее роль в обществе	

Распространенность профессии (учреждения, типичные для данной профессии)	
Предмет труда	
Средства труда	
Условия труда	
Организация труда	
Продукт труда (или его результат)	
Возможные уровни профессионализма	
Права менеджера	
Обязанности представителя данной профессии	
Позитивное влияние профессии на менеджера	
Негативное влияние профессии на менеджера	

Тест «Менеджерская решётка» - определение стиля управления (Блейк, Моутон)

Инструкция для тестируемого: Ниже приводится ряд утверждений. Исходя из Ваших собственных предпочтений, выскажите свое мнение о том, как поступили бы Вы в каждой из описанных ситуаций. Отметьте, в соответствующей ячейке, как вели бы Вы себя? Выберите только один вариант ответа

Таблица 1
Опросный лист

№	Утверждение	Варианты ответа				
		всегда	часто	иногда	редко	никогда
1.	Я действую как представитель своего коллектива					
2.	Я предоставляю членам коллектива свободу в выполнении работы					
3.	Я поощряю применение унифицированных приёмов в работе					
4.	Я разрешаю подчинённым решать задачи по их усмотрению					
5.	Я побуждаю членов коллектива к большему напряжению в работе					
6.	Я предоставляю подчинённым возможность делать работу так, как они считают целесообразным					

7.	Я поддерживаю высокий темп работы					
8.	Я направляю помыслы людей на выполнение производственных заданий					
9.	Я лично разрешаю конфликты в коллективе					
10.	Я неохотно предоставляю подчинённым свободу действий					
11.	Я решаю сам, что и как должно сделано					
12.	Я уделяю внимание производственным показателям					
13.	Я распределяю поручения исходя только из производственной целесообразности					
14.	Я способствую нововведениям в коллективе					
15.	Я тщательно планирую работу коллектива					
16.	Я не объясняю подчинённым свои решения					
17.	Я стараюсь объяснить подчинённых в полезности моих действий					
18.	Я предоставляю подчинённым возможность устанавливать свой режим работы					

Ключ для обработки результатов. Сопоставляем ответы респондента с ключами в таблице. Суммируем баллы по шкалам. Шкала – внимание к людям: Сумма баллов по вопросам: 2, 4, 5, 6, 8,10,14,16,18

Шкала – внимание к производству: Сумма баллов по вопросам: 1, 3, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 17

Полученную при пересечении точку поставить на графике слева.

№ утверждения	всегда	часто	иногда	редко	никогда
1.				1	1
2.	1	1			
3.	1	1			
4.	1	1			
5.	1	1			
6.	1	1			
7.	1	1			
8.	1	1			
9.	1	1			
10.	1	1			
11.				1	1
12.	1	1			
13.	1	1			
14.	1	1			
15.				1	1
16.				1	1
17.				1	1
18.	1	1			

3. Вывод.