

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юриевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 25.10.2023 08:45:45

Уникальный программный ключ:

170b62a2aaba69ca249560a5d2dfa2e1cb0409df5bae3e14ca423f54f1e8e833

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Омский государственный аграрный университет имени П.А.Столыпина»

Тарский филиал

Отделение среднего профессионального образования

**ППССЗ по специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и
оборудования**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по освоению учебной дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения**

Обеспечивающее преподавание дисциплины отделение – Отделение среднего профессионального образования

Разработчик: преподаватель

Филиппова И.В.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Материалы по теоретической части дисциплины	4
1.1. Информационное обеспечение обучения	4
1.2. Тематический план теоретического обучения	4
2. Материалы по лабораторным, практическим занятиям	5
2.1. Методические указания по выполнению лабораторных, практических работ по дисциплине	5
2.2. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся	35
3. Промежуточная (семестровая) аттестация по курсу	46
3.1. Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины	46
3.2. Заключительное тестирование по итогам изучения дисциплины	46
3.2.1. Подготовка к заключительному тестированию по итогам изучения дисциплины	46
3.2.2. Шкала и критерии оценивания ответов на тестовые вопросы тестированию по итогам освоения дисциплины	46

ВВЕДЕНИЕ

1. Настоящее издание является основным организационно-методическим документом учебно-методического комплекса по дисциплине в составе программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ). Оно предназначено стать для них методической основой по освоению данной дисциплины.

2. Содержательной основой для разработки настоящего издания послужила Рабочая программа учебной дисциплины, утвержденная в установленном порядке.

3. Методические аспекты настоящего издания развиты в учебно-методической литературе и других разработках, входящих в состав УМК по данной дисциплине.

4. Доступ обучающихся к электронной версии Методических указаний по изучению дисциплины, обеспечен в информационно-образовательной среде университета.

При этом в электронную версию могут быть внесены текущие изменения и дополнения, направленные на повышение качества настоящих методических указаний до их переиздания в установленном порядке.

Уважаемые обучающиеся!

Приступая к изучению новой для Вас учебной дисциплины, начните с вдумчивого прочтения разработанных для Вас специальных методических указаний. Это поможет Вам вовремя понять и правильно оценить ее роль в Вашем образовании.

Ознакомившись с организационными требованиями отделения среднего профессионального образования по этой дисциплине и соизмерив с ними свои силы, Вы сможете сделать осознанный выбор собственной тактики и стратегии учебной деятельности, уберечь самих себя от неразумных решений по отношению к ней в начале семестра, а не тогда, когда уже станет поздно. Используя это издание, Вы без дополнительных осложнений подойдете к семестровой аттестации по этой дисциплине. Успешность аттестации зависит, прежде всего, от Вас. Ее залог – ритмичная, целенаправленная, вдумчивая учебная работа, в целях обеспечения которой и разработаны эти методические указания.

1. Материалы по теоретической части дисциплины

1.1. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет ресурсов, дополнительной литературы, справочные и дополнительные материалы по дисциплине

Основные источники:

Панфилов А.П. Психология общения: учебник / А.П. Панфилов. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020. – 208 с.

Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1099226>

Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1116661>

Дополнительные источники:

Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/535092>

Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/987198>

Ефимова Н. С. Основы общей психологии : учебник / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-16-105763-6. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1059383>

Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-16-107016-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/987726>

1.2. Тематический план теоретического обучения

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Введение в учебную дисциплину

Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия

Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики

Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Раздел 3. Этические формы общения

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре

2. Материалы по лабораторным, практическим занятиям

2.1. Методические указания по выполнению лабораторных, практических работ по дисциплине

Необходимыми структурными элементами практической работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация защиты выполнения практической работы.

Выполнению практических работ предшествует проверка знаний студентов – их теоретической готовности к выполнению задания.

Оценки за выполнение практических работ выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов.

Общие цели практического занятия сводятся к закреплению теоретических знаний, более глубокому освоению уже имеющихся у обучающихся умений и навыков и приобретению новых умений и навыков, необходимых им для осуществления своей профессиональной деятельности и составляющих квалификационные требования к специалисту.

Основными задачами практических занятий являются:

- углубление теоретической и практической подготовки;
- приближение учебного процесса к реальным условиям работы техника;
- развитие инициативы и самостоятельности обучающихся во время выполнения ими практических занятий.

Практические занятия сгруппированы по темам программы курса и содержат рекомендации по выполнению заданий, задачи, контрольные вопросы для проведения практических и семинарских занятий.

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Обучающийся должен выполнить практическую работу в соответствии с полученным заданием.

Каждый обучающийся после выполнения работы должен представить отчет о проделанной работе с анализом полученных результатов и выводом по работе.

Отчет о проделанной работе следует выполнять в тетрадях для практических работ.

Содержание отчета указано в описании практической работы.

Таблицы и рисунки следует выполнять с помощью чертежных инструментов (линейки, циркуля и т. д.) карандашом с соблюдением ЕСКД.

Расчет следует проводить с точностью до двух значащих цифр.

Вспомогательные расчеты можно выполнить на отдельных листах, а при необходимости на листах отчета.

Если обучающийся не выполнил практическую работу или часть работы, то он может выполнить работу или оставшуюся часть во внеурочное время, согласованное с преподавателем.

Оценку по практической работе обучающийся получает, с учетом срока выполнения работы, если:

- работа выполнена правильно и в полном объеме;
- сделан анализ проделанной работы и вывод по результатам работы;
- обучающийся может пояснить выполнение любого этапа работы;
- отчет выполнен в соответствии с требованиями к выполнению работы.

Зачет по практическим работам обучающийся получает при условии выполнения всех предусмотренных программой работ, после сдачи отчетов по работам при получении удовлетворительных оценок.

Раздел 1. Психология общения

Тема 1.1. Ведение в учебную дисциплину

Практическая работа №1

Тема: Общение.

Цель: Исследование собственных навыков общения. Формирование и отработка навыков общения в учебной группе.

Задание №1. Выполните психологические тесты:

1. « Приятный ли вы собеседник»;
2. «Потребность в общении»;
3. «Определение уровня общительности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов). Старайтесь отвечать на вопросы тестов и опросников как можно правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

1. Тест «Приятный ли вы собеседник»

Инструкция

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?

7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы оратор хороший?

Обработка результатов.

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

2. Тест «Потребность в общении»

Инструкция: Прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет».

Текст опросника (перечень утверждений)

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

Обработка результатов

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

Выводы

Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

3. Тест «Определение уровня общительности»

Инструкция

Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ «да», «нет» или «иногда».

Текст опросника.

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки.
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вас с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Обработка и интерпретация результатов

За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» - 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов. Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

19-24 балла — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14-18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

4-8 баллов — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.

3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

Задание №2. Оформление словаря основных понятий (общение, коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения, вербальное, невербальное общение). Словарь — отдельная тонкая тетрадь.

Практическая работа №2

Тема: Роль невербальных средств в общении.

Цель: Определить роль невербальных средств общения.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Невербальное общение – это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

Кинесика – общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте.

Поза – это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов – самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов.

Мимика – движения мышц лица, и это главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации.

Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят.

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

Экстралингвистика – это включение в речь пауз и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Одним из первых пространственную структуру начал изучать американский антрополог Эдуард Т. Холл, который в начале 60-х годов ввел термин «проксемика» (proximity – «близость»).

Сам Э. Холл называл проксемику «пространственной психологией». К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
5. Что означает организация пространственной среды?
6. Каковы физиологические симптомы лжи собеседника?
7. Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности?
8. Какие вербальные сигналы выдают ложь?

Задание №2. Сделать таблицу «Функции общения»

Образец таблицы:

Название функции общения	Краткая характеристика функции	Пример проявления функции

Задание №3. Самопрезентация (учет вербальных и невербальных средств общения). Самопрезентация в устной форме. По времени – 5 мин.

Примерные вопросы для составления самопрезентации:

1. ФИО.
2. Характеристика коммуникативных способностей (опираясь на результаты тестирования практического занятия №1).
3. Какой я собеседник?
4. Легко или трудно мне контактировать с людьми? Почему?
5. Насколько я эмоциональна?
6. Использую невербальные средства общения ... (много, мало, какие). Почему?
7. Что мешает (помогает) мне общаться с другими людьми? и т.д.

Задание №4. Дополнить словарь понятиями (проксемика, просодика, экстралингвистика, такесика, кинесика).

Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия. в них.

Практическая работа №3

Тема: Приемы формирования первого впечатления, анализ основных ошибок восприятия

Цель: Анализ основных ошибок восприятия.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Термин «**социальная перцепция**» впервые был введен Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого нового взгляда на восприятие.

Построение образа партнера иногда приводит к **эффектам первого впечатления** или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем способствует пониманию того, как формируется первое впечатление.

Наиболее часто применяется схема восприятия, срабатывающая при неравенствах партнеров в той или иной сферах. Ошибки неравенства называют **фактором превосходства**. Пояснение: при встрече с человеком, который нас чем-либо превосходит (в параметре, важном лично для нас), мы склонны относиться к нему более благосклонно, нежели, если бы он был равен нам. В противовес сказанному – если партнер в чем-то нам уступает, то мы его недооцениваем. Очень важно помнить, что превосходство фиксируется только по одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам.

Фактор привлекательности. Основная ошибка – внешняя привлекательность, если человек нам внешне понравился, то мы склонны считать его более хорошим и умным, интересным, т.е. мы переоцениваем многие его психологические характеристики.

Фактор отношения. Противоположный фактор. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам наиболее привлекательными, добрыми и т.д., чем те которые к нам так не относятся.

Эффект ореола. Он проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

Другой феномен - эффект стереотипизации. Стереотип – устойчивый (в то же время упрощенный) образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях нехватки информации. Стереотип – как бы уже привычный нам взгляд, штамп, к которому мы обращаемся при взаимодействии с этим явлением. Несмотря на то, что стереотипы не всегда точны, они позволяют нам существенно сократить время на то чтобы познать предмет, явление или человека.

Следующий феномен это - **каузальная атрибуция**. Когда возникает казуальная атрибуция? Она возникает в тот момент, когда возникают неожиданные преграды и трудности на пути совместной деятельности.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Определите роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
2. Охарактеризуйте эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
3. Что такое каузальная атрибуция? Какие виды и ошибки каузальной атрибуции вы знаете?
4. Что такое стереотипы? Какова их роль в понимании в процессе общения ?

Задание №2. Дополнение словаря понятиями: восприятие, стереотипы, эффект ореола, эффект стереотипизации, каузальная атрибуция.

Задание №3. Выберите правильный ответ.

1. Ошибка первого впечатления. Приписывание своих качеств собеседнику.
 - a) Эффектом ореола;
 - b) Эффектом проекции;

- c) Эффектом упреждения;
 - d) Эффект превосходства.
- 2.Сторона процесса общения, которая предусматривает восприятие партнеров по общению:
- a) Интерактивная;
 - b) Перцептивная;
 - c) Коммуникативная;
 - d) Субъективная.
- 3.Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
- a) Поведение
 - b) Возраст;
 - c) Внешний вид;
 - d) Все ответы верны
- 4.Первоначальное отношение к какой – то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств – это:
- a) Эффектом ореола;
 - b) Эффектом проекции;
 - c) Эффектом упреждения;
 - d) Эффект превосходства.
5. Склонность людей к переоценке различных психологических качеств человека
- a) Фактор превосходства,
 - b) Фактор привлекательности,
 - c) Фактор отношения
- 6.Тип атрибуции. Причина поступка или действия приписывается тому, кто его совершил, субъекту, в основном свойственна наблюдателю:
- a) Объективная атрибуция
 - b) личностная
 - c) обстоятельственная

Практическая работа №4

Тема: Механизмы защиты

Цель: Рассмотреть понятие манипуляции в общении и механизмы защиты от манипуляций.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Манипуляции – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют **манипулятором**.

На сегодняшний день арсенал манипуляторных средств достаточно богат, однако в противовес им существует немало **способов защиты от манипуляций в общении**. Манипуляция может происходить, как на подсознательном, так и на сознательном уровне. К подсознательным можно отнести: **Отрицание** Механизм психологической защиты, посредством которого личность либо отрицает некоторые фрустрирующие, вызывающие тревогу обстоятельства, либо отрицается какой-либо внутренний импульс или сторона самое себя. **Вытеснение** - механизм защиты, посредством которого неприемлемый для личности импульсы: желания, мысли, чувства, вызывающие тревогу, становятся бессознательными. **Регрессия**- при этой форме защитной реакции личность, подвергающаяся действию фрустрирующих факторов, заменяет решение субъективно более сложных задач на относительно более простые и доступные в сложившихся ситуациях. **Компенсация** проявляется в попытках найти подходящую замену реального или воображаемого недостатка, дефекта нестерпимого чувства другим качеством, чаще всего с помощью фантазирования или присвоения себе свойств, достоинств, ценностей, поведенческих характеристик другой личности. **Проекция, замещение, интеллектуализация**. К сознательным стратегиям психологической защиты в общении относят: миролюбие, агрессию, избегание.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое «манипуляции в общении»?
2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
3. Как противостоять манипуляциям в общении?

Задание №2. Дополнить словарь понятий (манипуляция, отрицание, вытеснение, регрессия, компенсация, проекция, замещение, интеллектуализация)

Задание №3. Соедините стрелками способы манипуляции и соответствующие механизмы защиты. Примеры манипуляций и способов защиты.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек

Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Практическая работа №5

Тема: Интерактивная и перцептивная стороны общения.

Цель: Самоанализ навыков взаимодействия с разными людьми. Отработка навыков межличностного общения посредством игр и упражнений.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Механизмы образования различных отношений, эмоциональное восприятие людьми друг друга характеризуются понятиями «идентификация», «эмпатия», «рефлексия» и «аттракция».

Для эффективного общения важно не только то, как мы воспринимаем других или как они воспринимают нас, но и самовосприятие, основным источником которого является восприятие себя через соотнесение, идентификацию (от лат. identificare — отождествление) себя с другими.

Человек воспринимает мир и других людей с помощью пяти сенсорных каналов органов чувств: зрения, слуха, вкуса, осязания и обоняния. Все они работают 24 часа в сутки. Однако основной объем информации (около 90 %) приходится на зрение, а около 10% — на слух.

Рассматриваемый в плане конкретных ситуаций общения процесс соотнесения себя с другими дает возможность в случае установления идентичности в каких-то отношениях использовать другого в качестве некоторой модели самого себя, модели, удобной для наблюдения и анализа в силу ее внешней объективности. Эмпатия, как отмечалось ранее, это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир. Различают два вида эмпатии: сопереживание — переживание человеком тех же самых чувств, которые испытывает другой, и сочувствие — переживание человеком иных по сравнению с

объектом восприятия чувств. Спецификой эмпатии является то, что от тех, кто искренне сочувствует, она не предполагает обязательного активного вмешательства с целью оказания действенной практической помощи партнеру. Рефлексия — это осознание человеком того, как он воспринимается партнерами по общению. В рефлексии представлены как минимум шесть человек: индивид, каков он есть на самом деле; индивид, каким он сам видит себя; индивид, каким он видится другому человеку, а также эти же три позиции со стороны другого. Рефлексия — это удвоенный процесс зеркального отражения индивидами друг друга, взаимоотображение, содержанием которого является субъективное воспроизведение внутреннего мира партнера.

Аттракция (от лат. *attractio* — привлечение) — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т. е. некоторое качество отношения. Межличностная аттракция — это процесс предпочтения одних людей другими, притяжения между ними, умение вызывать взаимную симпатию. Эта эмоциональная оценка имеет весьма устойчивую природу и является одним из ключевых факторов человеческих отношений. Шкала эмоциональной оценки охватывает весь диапазон — от «люблю» до «ненавижу». На процесс межличностной аттракции наибольшее влияние оказывают внешние и внутренние факторы.

Внешние факторы аттракции:

- потребность в аффилиации (от англ. *affiliate* — соединять, связывать). Это потребность создавать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, чувствовать себя ценной и значимой личностью, стремление людей к объединению;
- фактор эмоционального состояния. Он выражается в том, что человек, переживающий положительные эмоции, смотрит на окружающих чаще и более доброжелательно, чем когда он находится в нейтральном, агрессивном или подавленном настроении;
- пространственная близость. Влияние этого фактора сказывается в том, что при прочих равных условиях, чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность. Это может объясняться тем, что люди, более тесно общающиеся, имеют общую информацию, общие вопросы и проблемы, интерес во взаимопомощи. Внутренний фактор аттракции — физическая привлекательность. В основе аттракции лежит физическая привлекательность. Для развития этого чувства имеет значение социальная и личностная характеристика человека, особенности ситуации, фактор сходства и различия участников общения.

Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один, наиболее предпочитаемый канал, который называется основным.

- В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и переработки информации основная репрезентативная система может быть представлена в трех категориях:
- визуальная (оптическая) — восприятие посредством зрительных образов, типичное выражение такого типа: «как видите»;
- аудиальная (акустическая) — восприятие посредством слуховых впечатлений, типичные слова: «как слышно» или «что-то подсказывает мне»;
- кинестетическая (двигательно-эмоциональная) — восприятие посредством ощущений, типичное выражение: «атмосфера невыносимая».

К системам представления информации, но меньше влияющим на общение, относятся также обонятельная («Я знаю, что, когда мы подойдем, будет пахнуть розами») и вкусовая — дегустационная («Мне показался успех очень сладким»).

Кроме основного канала существует также ведущая репрезентативная система. Она отражает деятельность мозга в данный момент, в общении это ситуация «здесь и сейчас».

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Какие механизмы восприятия в процессе межличностного общения вы знаете? Охарактеризуйте каждый.
2. Какие способы воздействия человека на человека (группу людей) вы знаете? Какое они оказывают влияние?
3. Какую роль играют знания о ведущем канале восприятия информации в межличностном общении?

Задание №2. Ответить на вопросы опросников и тестов. **Написать вывод** по полученным результатам. Постарайтесь отвечать на вопросы максимально правдиво, чтобы получить результат, приближенный к реальности.

МЕТОДИКА «ИЗУЧЕНИЕ СПОСОБНОСТИ К САМОУПРАВЛЕНИЮ В ОБЩЕНИИ»

Инструкция.

«Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно».

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
2. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
3. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
4. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
5. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
6. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
7. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
8. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
9. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.
10. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
11. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
12. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.
13. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.
14. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.
15. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.
16. Я считаю себя человеком, способным развлечь.
17. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.
18. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.
19. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.
20. Во время вечеринки я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.
21. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя остаточного хорошо.
22. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.
23. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно». Все баллы суммируются.

Ключ

«ДА»	5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25
«НЕТ»	1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23

- Менее 8 баллов – стабильная модель общения, некоторая ригидность.
- 8 - 17 баллов – потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.

- 17 - 25 баллов — мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

МЕТОДИКА «ДИАГНОСТИКА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ (ШКАЛА КЭМПБЕЛЛА)»

Инструкция. «Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в банке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их, прежде чем начнете выполнять тест».

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. А). Человек чаще всего может быть уверен в других людях.
В). Доверять другому небезопасно, так как он может использовать это в своих целях.
2. А). Люди скорее будут помогать друг другу, чем оскорблять друг друга-
В). В наше время вряд ли найдется такой человек, которому можно было бы полностью довериться.
3. А). Ситуация, когда человек работает для других, полна опасности.
В). Друзья и сотрудники выступают лучшим гарантом безопасности.
4. А). Вера в других является основой выживания в наше время.
В). Доверять другим равнозначно поиску неприятностей.
5. А). Если знакомый просит в займы, лучше найти способ отказать ему.
В). Способность помочь другому составляет одну из лучших сторон нашей жизни.
6. А). «Договор дороже денег» - все еще лучшее правило в наше время.
В). В наше время необходимо стремиться угрожать всем независимо от собственных принципов.
7. А). Невозможно перепрыгнуть через себя.
В). Там, где есть воля, есть и результат.
8. А). В деловых отношениях не место дружбе.
В). Основная функция деловых отношений состоит в возможности помочь другому.

Бланк ответов

Ф.И.О. _____ Пол _____ Возраст _____

Варианты ответов: А или В.

№	А	В
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Обработка и интерпретация результатов

При совпадении ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов. Выборы, отражающие доброжелательное отношение к другим людям, обозначены звездочкой(*). Баллы суммируются.

Ключ

№ утверждения	Варианты ответа
1	А*
2	А*
3	В*
4	А*
5	В*
6	А*

7	B*
8	B*

- 4 балла и меньше – низкий показатель доброжелательного отношения к другим;
- 4 - 8 баллов -- средний показатель доброжелательного отношения к другим;
- 8 баллов и выше – высокий показатель доброжелательного отношения к другим.

МЕТОДИКА «ДИАГНОСТИКА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ (ШКАЛА КЭМПБЕЛЛА)»

Инструкция. «Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в банке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их, прежде чем начнете выполнять тест».

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

- А). Человек чаще всего может быть уверен в других людях.
В). Доверять другому небезопасно, так как он может использовать это в своих целях.
- А). Люди скорее будут помогать друг другу, чем оскорблять друг друга-
В). В наше время вряд ли найдется такой человек, которому можно было бы полностью довериться.
- А). Ситуация, когда человек работает для других, полна опасности.
В). Друзья и сотрудники выступают лучшим гарантом безопасности.
- А). Вера в других является основой выживания в наше время.
В). Доверять другим равнозначно поиску неприятностей.
- А). Если знакомый просит в займы, лучше найти способ отказать ему.
В). Способность помочь другому составляет одну из лучших сторон нашей жизни.
- А). «Договор дороже денег» - все еще лучшее правило в наше время.
В). В наше время необходимо стремиться угрожать всем независимо от собственных принципов.
- А). Невозможно перепрыгнуть через себя.
В). Там, где есть воля, есть и результат.
- А). В деловых отношениях не место дружбе.
В). Основная функция деловых отношений состоит в возможности помочь другому.

Бланк ответов

Ф.И.О. _____ Пол _____ Возраст _____

Варианты ответов: А или В.

№	А	В
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Обработка и интерпретация результатов

При совпадении ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов. Выборы, отражающие доброжелательное отношение к другим людям, обозначены звездочкой(*). Баллы суммируются.

Ключ

№ утверждения	Варианты ответа
1	A*
2	A*
3	B*
4	A*

5	B*
6	A*
7	B*
8	B*

- 4 балла и меньше – низкий показатель доброжелательного отношения к другим;
- 4 - 8 баллов -- средний показатель доброжелательного отношения к другим;
- 8 баллов и выше – высокий показатель доброжелательного отношения к другим.

Тест аудиал, визуал, кинестетик (диагностика доминирующей перцептивной модальности С. фремцева / методика на восприятие):

Инструкция к тесту.

Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны.

Тестовый материал (вопросы).

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.

45. Охотно посещаю галереи и выставки.
 46. Серьезная дискуссия – это интересно.
 47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
 48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик.

- **Визуальный канал восприятия:** 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- **Аудиальный канал восприятия:** 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- **Кинестетический канал восприятия:** 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия) :

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов:

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности. Это ваш главный тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

Практическая работа №6

Тема: Трансактный анализ Э. Берна

Цель: Изучить теорию Э. Берна Трансактный анализ.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Трансактный анализ общения - Направление психологии, основанное Эриком Берном (США, 1955 г.). В основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет "в порядке" тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность. Трансакция это действие (акция), направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

Э.Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обуславливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

Родительское (Родитель - Р), которое подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

Взрослое (Взрослый - В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличие от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

Детское (Дитя - Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые

функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно "отвечает" за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда "острых", необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.) , приспособляющееся детское Я (приспособляющийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.) , возражающее детское Я.

С позиции родителя "играются" роли отца, старшей сестры, педагога, начальника; с позиции взрослого - роли соседа, случайного попутчика, подчиненного, знающего себе цену, и т.д.; с позиции ребенка - роли молодого специалиста, артиста - любимца публики, зятя. В личности каждого человека обнаруживаются все три составляющие, однако при условии плохого воспитания личность может деформироваться так, что одна составляющая начинает подавлять другие, что обуславливает нарушение общения и переживается человеком, как внутреннее напряжение.

Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания

Инстанция Я		Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опоздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
Взрослый		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспособляющийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделает не сможете"

Каждое из состояний Я выполняет определенные функции и вследствие этого является жизненно необходимым. Дисгармонии, нарушения общения связаны либо с подавлением одного из них, либо с проявлением в тех ситуациях, которые оно не должно контролировать. Психотерапия, по Э.Берну, должна осуществляться именно в этом направлении.: "оживлять" подавленное Я-состояние или обучать актуализации определенного Я-состояния в тех случаях, когда это необходимо для гармоничного общения.

Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.

Для того, чтобы оценить, как сочетаются эти три Я в поведении, можно воспользоваться следующим тестом (оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10).

1	Высказывание	Личная оценка высказывания
1	Мне порой не хватает выдержки	3
2	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять	8
3	Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей	3
4	Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях	2
5	Меня провести нелегко	5
6	Мне бы понравилось быть воспитателем	2
7	Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому	3
8	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события	6
9	Каждый должен выполнять свой долг	8
10	Нередко я поступаю не как надо, а как хочется	4
11	Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия	9
12	Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить	8
13	Я, как и многие люди, бываю обидчив	6

14	Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе	6
15	Дети должны безусловно следовать указаниям родителей	8
16	Я – увлекающийся человек	4
17	Мой основной критерий оценки человека – объективность	7
18	Мои взгляды непоколебимы	6
19	Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать	0
20	Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны	9
21	Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств	1

Обработка результатов

Я-состояние	Суммируемые строки	Сумма баллов
Д "Дитя"	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	22
В "Взрослый"	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	50
Р "Родитель"	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	48

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору — словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причину своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. В чем заключается суть транзактного анализа Э. Берна?
2. Как проявляются все три начала в человеке?
3. Почему диалог с разных позиций (РВД) может привести к конфликту?
4. Что нужно делать, чтобы вас понимали и вы меньше попадали в конфликтные ситуации?

Задание №2. Выполните задание опросника.

Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Практическая работа №7

Тема: Культура вербального общения.

Цель: Формирование культуры общения

Задание №1. Ответить на вопросы:

1. Что такое культура общения?
2. Какие составляющие культуры общения вы знаете?
3. Какую роль играет культура общения в профессиональной деятельности?
4. Какие способы, методы по формированию культуры общения вы знаете?

Практическая работа №8

Тема: Развитие коммуникативных способностей.

Цель: Отработать навыки общения посредством творческих форм. Развить креативность и навыки общения.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Арт-терапия – это специализированная форма психотерапии, основанная на искусстве, в первую очередь изобразительной и творческой деятельности.

Основная цель арт-терапии состоит в гармонизации развития личности через развитие способности самовыражения и самопознания.

Рисунок не только улучшает коммуникацию и экспрессию, но дает удовольствие и укрепляет чувство контроля и завершенности. Процесс создания графических композиций может также быть полезным в облегчении психического дискомфорта. Рисунок способствует обращению агрессивных и враждебных чувств в более приемлемые способы самовыражения.

Участники, плохо контролирующие свои эмоции, могут благодаря этому открыть для себя альтернативные стратегии, которые не замечали ранее. Рисунок также хорош тем, что иницируется и контролируется самим участником, что, в свою очередь, способствует адекватизации его самооценки. Законченная работа, как и сам процесс, дает участнику чувство развития и достижения цели, являясь условием личного удовлетворения и убеждения в собственной важности.

Проективный рисунок может использоваться как в индивидуальной форме, так и в групповой работе. Основная задача проективного рисунка состоит в выявлении и осознании трудновербализуемых проблем и переживаний, то есть тех переживаний, которые сам человек по тем или иным причинам не может озвучить. Направляя тематику рисунков, можно добиться переключения внимания с актуальных проблем.

Проективное рисование рассматривается некоторыми авторами как вспомогательный метод в групповой работе. Он позволяет диагностировать и интерпретировать затруднения в общении, эмоциональные проблемы и т.д. темы рисунков подбираются так, чтобы предоставить участникам возможность выразить графически или рисунком свои чувства и мысли. Метод позволяет работать с чувствами, которые субъект не осознает по тем или иным причинам.

Учитывая тот факт, что данное занятие разработано для проведения его с воспитанниками подросткового возраста, стоит отметить актуальность разработки в том, чтобы на практике показать применение арт-терапевтических методов в работе с данной возрастной категорией. Внутренний конфликт — столкновение противоположных ценностных ориентации личности, ее потребностей, интересов, стремлений. Основными причинами внутреннего конфликта являются трудности при выборе решения, неадекватное представление о себе, непомерные претензии, противоположно направленные мотивы самоутверждения.

Внутренний конфликт представляет собой внутриличностное противоречие, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу сознания, направленную на его преодоление.

Выделяют определенные показатели внутреннего конфликта:

- снижение самооценки;
- психоэмоциональное напряжение.

Под разрешением (преодолением) внутриличностного конфликта понимается восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества. Проблема внутреннего конфликта является актуальной в подростковом возрасте, когда ребенок переходит от «детства» к «взрослости». Несомненно, не каждый участник сталкивается непосредственно с проблемой именно внутреннего конфликта, однако, для тех и других занятия данной направленности могут выступать как проработка, так и профилактика внутреннего конфликта.

Основные упражнения по арт – терапии:

1. Рисование на мокрой бумаге. На предварительно смоченном листке бумаги при помощи акварели наносится рисунок. Желательно использование максимально возможной палитры цветов. Пациент наблюдает за тем, как цвета смешиваются друг с другом, ощущает свои чувства, возникающие в процессе наблюдения. Далее образованным на листе бумаги узорам дается название. В конце происходит анализ рисунка совместно с арт-терапевтом.

2. Контрастный рисунок. В одной композиции клиент должен объединить контрастные формы, цвета и стили, создав яркий рисунок. Суть заключается в том, чтобы в процессе создания рисунка кардинально поменять стратегию работы на противоположную, задействовав при создании рисунка, задействовав в процессе все известные контрасты и пути создания контрастов.

3. Упражнение “Отпечатки”. Заключается в создании рисунка при помощи отпечатка любых предметов, которые пожелает клиент. Максимально задействуется фантазия клиента. Предметами могут служить отпечатки частей тела клиента, аксессуары, одежда и т.п. Место, откуда будут эти предметы принесены, значения не имеет.

4. Создание композиции на бумаге. Используя скотч, клей, ножницы и бумагу клиент создает объемную композицию. Можно вырезать из газет и журналов фигурки, составив из них историю. Также возможно использование для создания композиции оберток от конфет, оберточной и туалетной бумаги, картонных коробок и т.п.

5. Рисунок смешенными красками. Вначале упражнения клиент смешивает несколько густых красок наиболее нравящихся ему оттенков. Главное – дать волю фантазии и смешать несколько красок, пусть даже изначально не подходящих друг другу оттенков. Впоследствии из получившихся оттенков клиент создает рисунок.

6. Монотипии. Клиент на стекле при помощи густых красок создает изображение, после чего отпечатывает его на лист бумаги. В конце производится обсуждение полученных результатов.

7. Техника раздувания краски. Клиент наносит водорастворимую краску с большим содержанием воды на лист бумаги и при помощи трубочки раздувает получившийся рисунок. Важно при выполнении упражнения использовать максимально возможную палитру цветов. В конце задания клиент делает попытку распознать и понять получившийся образ, производится анализ полученных результатов.

8. Чернильные пятна. Клиент берет в руки тонкий лист бумаги, капает на него несколько капель чернил и складывает пополам. Далее клиент разворачивает бумагу и наблюдает полученный образ

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое арт- терапия?
2. Какие виды работ по арт – терапии вы знаете?
3. Какова основная цель арт – терапевтических упражнений?

Задание №2. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Взаимодействие - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающих их взаимную обусловленность и связь.

Межличностные взаимодействия – это случайные или преднамеренные, вербальные или невербальные контакты и связи двух или более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

В любом акте взаимодействия людей присутствуют их *отношения друг к другу*.

Межличностные отношения – это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей и их психологические особенности.

В отличие от деловых отношений, которые могут быть как официально закрепленными, так и не закрепленными, межличностные связи иногда называют *экспрессивными*, подчеркивая их эмоциональную содержательность.

Межличностные отношения включают три элемента: *когнитивный, аффективный и поведенческий*.

1. Когнитивный компонент предлагает осознание того, что нравится или не нравится в межличностных отношениях.

2. Аффективный аспект находит свое выражение в различных эмоциональных переживаниях людей по поводу взаимосвязей между ними. Эмоциональное содержание межличностных отношений изменяется в двух противоположных направлениях: от конъюнктивных (позитивных, сближающих) через индифферентные (нейтральные) к дезъюнктивным (негативным, разделяющим).

3. Поведенческий компонент межличностных отношений реализуется в конкретных действиях. В случае если один из партнеров нравится другому, поведение будет доброжелательным, направленным на оказание помощи и продуктивное сотрудничество. Если же объект не симпатичен, то интерактивная сторона общения будет затруднена.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое взаимодействие?
2. Что такое межличностные отношения?
3. Какие элементы включают в себя межличностные отношения?
4. Что такое коммуникативная компетентность?

Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики.

Практическая работа №9

Тема: Деловая беседа. Приемы эффективной беседы.

Цель: Научиться эффективным приемам беседы.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Самым распространенным методом формального и неформального взаимодействия является беседа. Она может быть как самостоятельной формой, так и включенной, например, в деловую встречу. Деловая беседа является многофункциональной формой общения, она проводится для:

- обмена необходимой информацией, взаимного общения;
- поддержания деловых контактов с партнерами во внешней среде;
- введения в инновационные мероприятия и процессы;
- поиска, выдвижения и проектной разработки новых идей;
- контроля и координирования уже начатых мероприятий, акций;
- выявления уровня мотивации и демотивации работников;
- диагностики возможностей работника при найме, оценке, продвижении;
- анализа и разрешения конфликтных ситуаций и пр.

Беседы различаются как по форме, так и по содержанию. Существуют беседы равных по положению и статусу работников, например партнеров, коллег, и не равных, например руководитель — подчиненный. Цель конкретной беседы обычно связана с предметом (темой) разговора. Беседу целесообразно готовить заранее, предусмотрев не только ее предмет, регламент проведения, важные документы и материалы, но и круг вопросов, которые необходимо обсудить, основные намерения и ожидания.

Деловая беседа, как правило, состоит из пяти фаз:

- 1)начало беседы;
- 2)передача информации;
- 3)аргументирование;
- 4)опровержение доводов собеседника;
- 5) принятие решений.

Начало беседы. Для незнакомых собеседников самой трудной частью беседы является установление контакта. Специалисты считают, что этот процесс можно сравнить с настройкой инструментов перед концертом. Действительно, инициатору беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику, так как начало беседы — это «мост» между партнерами.

Задачи первой фазы беседы:

- установление контакта с собеседником;
- создание приятной атмосферы;
- привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе;
- перехват инициативы (в случае необходимости).

Эффективные приемы начала беседы:

снятие напряженности (комплименты, шутка, приятный тон голоса, теплые слова); «зацепки» (небольшое событие, сравнение, личные впечатления, нестандартный вопрос); стимулирование игры воображения (множество вопросов в начале беседы по целому ряду проблем);

прямой подход (начать разговор по теме, без вступления).

Поскольку начало деловой беседы в решающей степени определяет результативность общения, приведем несколько конкретных рекомендаций, описанных в литературе, для установления эффективного личного контакта с собеседником:

проявляйте внимание и искренний интерес к собеседнику и к тому, что он говорит;

старайтесь использовать ясные, энергичные, сжатые вступительные фразы и составляйте короткие предложения, не допуская затяжных фраз, которые длятся без паузы;

обращайтесь к собеседнику по имени и отчеству или «Уважаемый коллега». Если требуют и позволяют обстоятельства, то можно обращаться по фамилии или, наоборот, перейти на обращение по имени;

обеспечьте соответствующий внешний вид (одежда, манера держаться, прямой контакт глаз) в соответствии с условиями беседы;

придерживайтесь оптимальной дистанции.

Во время беседы лучшая позиция за столом — угловая, а дистанция до 1,2 м. Большое расстояние создает психологический барьер для общения и взаимодействия, маленькое —

ухудшает восприятие по гигиеническим причинам (примерно у 30-50 % людей изо рта исходит неприятный, а иногда и зловонный запах, около 9-10 % людей источают интенсивный запах пота);

продемонстрируйте уважение к собеседнику, внимание к его интересам и мнению, пусть он почувствует свою значимость, как человеческую, так и профессиональную;

оцените положительно все хорошее в интерьере и техническом оснащении кабинета вашего собеседника, а также в его деловой репутации, корпоративной культуре организации, которой он управляет;

не перегибайте палку в дипломатических тонкостях и не допускайте фальшивых нот. Как только вы почувствовали, что контакт установлен, переходите к сути вопроса или проблемы.

Передача информации. Это важная составляющая часть деловой беседы. Она логически продолжает начало беседы и одновременно является «трамплином» для перехода к фазе аргументации. Цель этой части беседы заключается в решении следующих задач:

сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника и его организации; анализ и проверка позиции собеседника, его целей, мотивов и намерений;

передача запланированной информации;

формирование основ для аргументации; по возможности предварительное определение конечных результатов беседы.

Основная часть беседы предполагает диалог, в котором излагаются предпосылки к данному разговору. Участники обсуждения могут переходить от одного вопроса к другому и возвращаться к первоначальной теме.

Принятие решений. В завершении деловой беседы принимается совместное решение и вырабатывается развернутое резюме, понятное для ее участников, с четко выделенными основными итогами. Главное — обеспечить благоприятную атмосферу и позаботиться о стимулировании собеседника к исполнению намеченного решения и действий.

На завершающей стадии желательно решить следующие задачи:

- достижение поставленных главных или каких-то альтернативных целей, если главных достичь не удалось;

- закрепление в сознании собеседника результатов и общих решений, достигнутых в беседе;

- создание у собеседника настроения на практическое выполнение (внедрение) достигнутых в беседе решений;

- резервирование, в случае необходимости, возможности дальнейшего развития деловых контактов с собеседником на перспективу.

Специалисты по коммуникации рекомендуют в ходе беседы придерживаться следующих «неписаных» правил, относящихся скорее к деловому этикету, среди них, например, такие:

-если другой человек не услышал заданного вопроса, то вопрос следует повторить;

-если говорят именно для вас, то следует смотреть на говорящего;

-если беседуют более чем два человека, то необходимо позаботиться, чтобы каждый имел возможность говорить одинаковое время;

-если участник беседы значительно старше по возрасту, то в общении с ним следует воздерживаться от употребления бранных выражений и непристойностей;

- если нужно сказать что-то конфиденциально, то говорите тише.

Официальное завершение обсуждения часто включает в себя выражение удовлетворенности итогами беседы.

Деловая беседа на ее основном этапе – это обмен информацией. Для того чтобы получить дополнительные сведения, выяснить позицию собеседника, участники общения задают друг другу вопросы.

Виды вопросов:

- *открытые и закрытые;*

- *риторические; радикальные;*

- *вопросы, подавляющие сопротивление.*

Открытые вопросы – это вопросы, которые предполагают множество вариантов ответа. Классическим вопросом такого типа является вопрос: «Что Вы думаете по этому поводу?». При такой постановке вопроса *есть опасность потерять инициативу* в ведении беседы. Но в вопросах такого типа есть и плюсы. Противоположная сторона получает возможность высказаться открыто и без ограничений. В данном случае можно более полно представить себе точку зрения собеседника, более точно спрогнозировать свое последующее поведение.

Закрытые вопросы – это вопросы, на которые можно ответить только «да» и «нет». Например: «Вы согласны с этим решением?». Вопросы, поставленные таким образом, *дают возможность сохранить инициативу, они связывают собеседника*, однако именно это может не понравиться, и свое недовольство собеседник может перенести на итоговое решение. Поэтому вопросами такого типа следует пользоваться нечасто, обоснованно, например, тогда, когда необходимо получить информацию об отношении к вашему предложению. В частности, можно спросить: «Вы согласны действовать так, как мы предлагаем?».

Риторические вопросы – это вопросы, на которые не ждут ответа. Их используют, чтобы *воздействовать на эмоции, чувства собеседника, склонить* его к желаемому для вас решению.

Радикальные вопросы – это вопросы, которые могут кардинальным образом повлиять на ход беседы и принятие решения обеими сторонами. Например: «Какие вопросы по нашему предложению Вы принимаете?». Прямо поставленный вопрос требует прямого ответа, и *при такой постановке вопроса есть риск получить неблагоприятный ответ*. Использовать радикальные вопросы следует лишь тогда, когда исчерпаны все другие возможности выяснить точку зрения собеседника, или тогда, когда вы приняли решение такой формой вопроса несколько испугать собеседника, показывая, что вы устали от его нерешительности и хотите закончить беседу и прийти, наконец, к какому-то определенному решению.

Вопросы, подавляющие сопротивление. Суть этой формы вопроса состоит в том, что, желая убедить собеседника в чем-либо, свое утверждение вы «упаковываете» в форму вопроса, например: «Вы ведь не очень досконально знакомы с нашей ситуацией, не так ли?».

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое деловая беседа?
2. Охарактеризуйте этапы деловой беседы.
3. Какие бывают группы вопросов? С какой целью задают вопросы?
4. Какие приемы эффективной беседы вы знаете?
5. Как знания по психологии делового общения могут вам помочь в профессиональной деятельности?

Задание №2. Подберите примеры вопросов (по 3) разных групп и оформите в виде таблицы:

Группы вопросов	Примеры вопросов
Открытые	1. 2. 3.
Закрытые	
Риторические	
Радикальные	
Вопросы, подавляющие сопротивление.	

Практическая работа №10

Тема: Тактики ведения переговоров

Цель: Научиться эффективно вести переговоры.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

В последнее время деловые а имитационные игры находят все более широкое применение в самых разных областях. Имитационные игры используются для подготовки специалистов в соответствующих областях, а также для решения задач исследования, прогноза, апробирования намечаемых нововведений. Разрабатываются имитационные игры и как способ коммуникации между специалистами разных областей, как особый язык будущего.

При описании этого метода встречаются разные термины. Обычно, если игра проводится экономистами, то она называется деловой игрой (business game), реже - управленческой (management game) или операционной. В сфере политики, городского планирования, как правило, используется термин имитационная игра (simulation game). Использование термина имитационная игра связано с выделением существенных характеристик этого метода. С одной стороны, имитация понимается очень широко как замена непосредственного экспериментирования созданием и манипулированием с моделями, макетами, замещающими реальный объект изучения. В социальных науках широкое распространение получила машинная имитация, реализующая формальную модель той или иной исследуемой системы. С другой стороны, существуют собственно игровые методы, в которых участники принимают на себя определенные роли, вступают в непосредственное взаимодействие друг с другом, стремясь достигнуть своих ролевых целей. Предполагается, что игровая имитация или имитационная игра объединяет эти два подхода. Она основывается на конкретных ситуациях, взятых из реальной жизни, и представляет собой динамическую модель упрощенной действительности. Таким образом, в основе деловой игры лежит имитационная модель, однако реализуется данная модель благодаря действиям участников игры. Они берут на себя роли административных работников или политических деятелей и разыгрывают заданную хозяйственную, управленческую или политическую ситуацию в зависимости от содержания игры. Традиционно также подчеркивание

того факта, что деловые или имитационные игры являются серьезными играми для взрослых, а не развлечением, не отдыхом и т. п.

Отличительным признаком собственно деловой или имитационной игры является наличие имитационной модели (ни в так называемых организационно-деятельностных, ни в ролевых играх имитационные модели не строятся). Основными конструктивными элементами учебной деловой игры являются: участники игры, правила игры, сюжет, роли, игровой барьер, двуплановость, игровой конфликт, игровые действия, игровой предмет, предметные действия, цель игры, оценка степени достижения цели, результат игры, интерпретация результатов игры, игровая деятельность, зрительская деятельность и деятельность по поводу игры. Проведение деловых игр в учебной студенческой группе преследует различные цели, но главная из них повышение уровня профессиональной подготовки студентов. Деловые игры, с одной стороны, развивают живой интерес у студентов к глубокому изучению теории, дают возможность показать студентам практическую значимость, позволяют на личном опыте убедиться в том, как трудно без прочных теоретических знаний решать конкретные практические вопросы, быстро ориентироваться в сложных ситуациях, возникающих при рассмотрении и разрешении профессиональных вопросов. С другой стороны, деловые игры проводятся в приближенных к практике условиях и обстановке. Поскольку участниками игр являются сами студенты, то здесь для них открываются возможности не только получить наглядные представления о работе учителя, директора, завуча, но и впервые проверить себя в «деле», приобрести первые навыки по будущей специальности. Деловые игры позволяют увеличить интенсивность учебного процесса за счет самостоятельной подготовки студентов вне аудитории, активности во время игры в отведенные для занятий часы, увеличения ответственности каждого студента не только за себя, но и за исход игры в целом.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое деловая игра?
2. Какова основная цель деловых игр?
3. Какие основные элементы деловой игры вы знаете?

Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики

Практическая работа №11

Тема: Изучение Психология конфликта. Конфликты в профессиональной деятельности.

Цель: Учиться предупреждать и разрешать конфликтные ситуации.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Конфликтность - это психологическая категория, сложный феномен, который проявляется на разных уровнях взаимодействия и состоит из целого ряда компонентов. Преобладание одного из них определяет вариативность проявления данного феномена. Принципиальный с точки зрения рассмотрения конфликтности личности момент - выявление сформированности конфликтной компетентности. Мы полагаем, что воспитание доброжелательного отношения к окружающему через формирование конфликтной компетентности является одним из главных факторов становления всесторонне развитой личности в XXI в.

Конфликтная компетентность - это освоение позиции партнерства, сотрудничества на фоне позитивного овладения способами регуляции поведения.

Конфликтная компетентность занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности. Фролов, С.Ф. считает, что она зависит от уровня осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации.

В современный период общество уделяет внимание главным образом развитию у ребенка качеств, которые связаны непосредственно с обучением. При этом часто забывается духовная сторона образования, недостаточно внимания уделяется изучению влияния на школьников внешних средовых факторов, а во многом именно от них зависит формирование у детей неконфликтного отношения к жизни. Исследование конфликтности осуществляется в рамках следующих подходов: эмоционально-аффективного, мотивационно-деятельностного, когнитивно-информационного и организационного.

Интересным в методологическом отношении является взгляд на исследуемую проблему Е.П. Ильина. По его мнению, конфликтность - это неопределенное эмоциональное свойство

человека, а совокупность эмоциональных свойств, включающая в себя вспыльчивость, обидчивость и мстительность. До настоящего времени каждый элемент, включенный в определение конфликтности, изучался по отдельности

Одним из первых исследований в русле мотивационного подхода является работа М. Дойч, изучавшего модель кооперативного и конкурентного поведения. Кооперативное поведение автор характеризовал как направленность на содействие и заинтересованность в успешном решении проблемы для участвующих сторон. Во взаимоотношениях при таком подходе преобладает дружелюбие, положительные установки, готовность к пониманию.

При конкурентном поведении, напротив, складывается атмосфера недоверия, подозрительности, отчуждения, а то и враждебности, формируются негативные установки в отношениях.

Деятельностный подход к анализу конфликтности позволяет выделить уровни эффективности деятельности индивидов. Исследователи, изучающие активность субъектов, отмечают, что если в группе доминируют деловые противоречия, конфликт завершается без разрыва межличностных отношений и не переходит в сферу личностных столкновений. Объективные условия оказывают влияние на межличностные отношения: они опосредуют развитие когнитивных процессов, в которых происходит взаимодействие индивидов.

Когнитивный подход сосредоточился на исследовании конфликта в аспекте влияния когнитивного, субъективного мира личности на ее поведение. Взаимодействие субъектов в социальной ситуации может быть понято, интегрировано с позиции их субъективного отражения, т.е. благодаря анализу их восприятия, осознания, рефлексии, оценки и т.д. Анализ конфликтности с этой позиции позволяет изучить эмоциональную сторону взаимоотношений в конфликте, выявить субъективное восприятие происходящего.

Организационный подход широко применяется при анализе конфликтов, прежде всего в сфере управленческих и производственных отношений. Он также плодотворен при изучении конфликтов, возникающих в коллективах.

Таким образом, анализ подходов к структуре конфликтности показывает, что в настоящее время нет определенного, четкого взгляда на данную проблему.

В психологической структуре конфликтологической компетентности выделяются следующие компоненты:

1.) регулятивный или конструктивный (умение воздействовать на оппонентов, влиять на их оценки, суждения, мотивы противоборства, разрешать конфликт на справедливой и конструктивной основе, в том числе выступая в качестве «третьего судьи», умение формировать общественное мнение по отношению к оппонентам);

2.) проектировочный (умение на основе имеющихся знаний предвосхищать поведение и деятельность оппонентов в ходе конфликта, оценивать его влияние на психологический климат в коллективе и т.п.). На наш взгляд, в младшем школьном возрасте аффективно-проективный компонент проявляется в разнообразных эмоциональных состояниях и реакциях, которые могут быть зафиксированы в виде положительных и отрицательных эмоций;

3.) гностический (знания о причинах возникновения конфликтов, закономерностях и этапах их развития и протекания, особенностях поведения, общения и деятельности оппонентов, их психических состояниях, применяемых приемах конфликтного противоборства). Мы считаем, что в младшем школьном возрасте необходимо выделить гностическо-проективный компонент - знания, позволяющие предвосхищать причины возникновения конфликтов, выявлять закономерности и этапы их развития и протекания, особенности поведения, общения и деятельности оппонентов, их психические состояния, применяемые приемы конфликтного противоборства, психологические характеристики конфликтных личностей;

4.) поведенческо - проективный(умение на основе имеющихся знаний воздействовать на оппонентов, влиять на мотивы противоборства, разрешать конфликт на конструктивной основе, формировать общественное мнение по отношению к оппонентам, организовывать работу в постконфликтной ситуации)

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое конфликтная компетентность?
2. Назовите основные подходы к исследованию конфликтности?
3. Какие компоненты выделяются в психологической структуре конфликтологической компетентности?

Практическая работа №12

Тема: Общение без конфликта.

Цель: Отработка навыка безконфликтного общения

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:

– **стратегия "партнерство"** характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов. "Наш интерес состоит в том, чтобы наилучшим образом обеспечить интересы другой стороны" - провозглашают сторонники партнерской стратегии поведения (то есть при ее доминанте).

– **стратегия "напористость"** характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники - противники, цель - победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения.

При низкой напористости и низком значении партнерства - тактика **"Избегание"** ("уход", "уклонение") - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - тактика **"Уступка"** ("приспособление") - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при "тактическом проигрыше" гарантирован "стратегический выигрыш". Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

При высокой напористости и низком партнерстве - тактика **"Противоборство"** ("соперничество", "конкуренция") – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы своей организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

При средних значениях напористости и партнерства - тактика **"Компромисс"** - стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например неудовлетворенность "половинчатыми решениями". Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

При высоких значениях напористости и партнерства - тактика **"Сотрудничество"** - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы".

Вопросы для закрепления теоретического материала.

4. Что такое конфликт?
5. Какие основные причины конфликта вы знаете?
6. Какие способы выхода из конфликтных ситуаций вы знаете? Кратко охарактеризуйте.

Выполнить творческую работу «Портрет конфликтной личности» (описать человека, который чаще других попадает в конфликтные ситуации). Можно изобразить и описать человека, которого как вам кажется, считают конфликтным). Обосновать и разъяснить по какой причине вы выбрали именно эти качества личности.

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

Практическая работа №13

Тема: Эмоции и эмоциональные состояния.

Цель: Изучить различные виды эмоций и эмоциональных состояний человека.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Виды эмоций и их общая характеристика. Чувственный тон ощущения. Соотношение понятий «эмоции» и «чувства». Основные характеристики эмоций. Основные виды эмоций. Классификация эмоций. Амбивалентность эмоций. Высшие чувства. Основные характеристики настроений.

Развитие эмоций и их значение в жизни человека. Органические потребности как первичные побудители эмоциональных проявлений у детей, факторы, обуславливающие формирование положительных и отрицательных эмоций, фрустрация как механизм формирования эмоций. Роль взрослых в формировании эмоций и эмоциональных состояний у детей. Закономерности формирования высших чувств. Роль эмоций в регуляции поведения. Основные функции эмоций. Индивидуальные различия в эмоциональных проявлениях.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое эмоции?
2. Какие виды эмоциональных состояний вы знаете?
3. Какую роль играют эмоции в жизни человека и в профессиональной деятельности педагога?
4. Каковы основные функции эмоций?

Задание №2. Составить таблицу «Эмоциональные состояния человека»

Эмоциональные состояния (название)	Краткая характеристика

Задание №3. Составить словарь эмоций и чувств. В тетради по практическим работам записать не менее 20 названий эмоций и чувств и коротко дать определение.

Практическая работа №14

Тема: Эмоции в жизни человека.

Цель: Отработка навыков проявления и сдерживания в нужный момент эмоций.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

Эмоции в жизни человека, играют ключевую роль в общении и познании окружающего мира. По сути, с помощью эмоций каждый из нас познает этот прекрасный и удивительный мир. Благодаря эмоциям человек может дать почувствовать своему собеседнику то, что у него на душе. Когда мы счастливы или печальны, наше состояние чувствуют окружающие нас люди.

Эмоциональное состояние, проявляется в мимике лица, в жестах. Также эмоции окрашивают содержание наших мыслей, слов и поступков.

Эмоции в жизни человека – это неизведанная область человеческих отношений. Знания о своей эмоциональной природе позволяют понять себя и свою роль в окружающем нас мире.

При помощи эмоций, человек может созидать и разрушать. Заключение сила в эмоциях, позволяет каждому из нас влиять на себя, на своих собеседников, и на окружающий мир.

Воспринимая окружающий мир, мы на него реагируем. Каждый предмет, попавший в поле внимания человека, получает свою эмоциональную оценку, реакцию. Нам может, понравиться фильм или не понравиться, и мы выразим свое отношение в эмоциях.

Эмоциональная реакция может быть настолько сильна, что человек подпадает под ее влияние, он буквально сливается с эмоцией. В этом состоянии человеку практически невозможно управлять собой, своими мыслями, словами и поступками.

Когда человек находится в приподнятом настроении, переживает эмоции радости и счастья, он веселится, душа его поет, хочется творить добро, все его существо настроено на созидание.

Переживая позитивные эмоции, мы активируем силы созидания, которые позволяют нам гармонизировать нашу жизнь и жизнь окружающих нас людей. Мы впускаем в свою жизнь здоровье, удачу и гармонию.

Находясь под влиянием гнева или других отрицательных эмоций, ум человека затуманивается, осознанность тускнеет, человек находится в состоянии безумия. Негативные мысли толкают на необдуманные поступки, о которых человек потом сожалеет.

Отрицательные эмоции активируют в нас силы разрушения, которые разрушают нашу жизнь, делают нас несчастными, забирают наше здоровье и силы. В таком состоянии, человек также негативно влияет на окружающих его людей и мир в целом.

Эмоциональное состояние человека определяет качество его жизни, наличие здоровья, счастья и благополучия или присутствие болезней, несчастия и неудач.

Совершенно очевидно, что само обладание таким орудием созидания и разрушения, возлагает на человека ответственность за свои поступки.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Почему важно уметь управлять своими эмоциями и чувствами?
2. Как проявление эмоций сказывается на процессе общения?

Практическая работа №15

Тема: Стрессы в профессиональной деятельности.

Цель: Определить причины и способы снятия стресса.

Задание №1. Изучить теоретические материалы и ответить на вопросы.

Краткий теоретический материал по теме.

В современной науке выделяют три вида стресса, характеризующиеся эмоциональным, социальным, информационным напряжением:

Эмоциональный стресс - аффективные переживания, сопровождающие стресс и ведущие к неблагоприятным изменениям в организме человека.

Социальный стресс - различные виды социального напряжения, давления, нагрузок, требующих многообразных приспособительных реакций, сложного уравнивания в системе социального поведения, взаимодействия.

Информационный стресс - состояние информационной перегрузки, когда индивид не справляется с поставленной задачей, не успевает принимать правильные решения в требуемом темпе, будучи ответственным за последствия принятых решений.

Сегодня все чаще используется как отдельный вид стресса понятие «профессиональный стресс». Это связано с все возрастающим интересом к повышению качества работы сотрудников-профессионалов, за счет исключения различных факторов снижения эффективности труда, в том числе стресса.

Таким образом, профессиональный стресс определяется как состояние эмоционального напряжения, возникающее в результате действия неблагоприятных факторов, ведущее к снижению эффективности трудовой деятельности и к деформации личностных и характерологических качеств индивида.

Стресс надо рассматривать не просто как систему напряжений, цементирующую любую целенаправленную активность личности, а как внешний сбивающий фактор, порождаемый экстремальностью ситуации. Экстремальные ситуации по длительности делятся на:

Кратковременные - это ситуации, в которых активизируются программы реагирования.

Длительные - это ситуации, которые требуют адаптационной перестройки функциональных систем индивида.

В соответствии с этой классификацией при кратковременных экстремальных воздействиях возникает кратковременный стресс, а при длительных - длительный стресс.

Кратковременный стресс (эустресс) - это всестороннее проявление начала длительного стресса. При действии стрессоров, вызывающих длительный стресс, начало развития стресса бывает стертым, с ограниченным числом заметных проявлений адаптационных процессов.

Поэтому кратковременный стресс можно рассматривать как усиленную модель начала длительного стресса. Проявления кратковременного и длительного стресса отличаются друг от друга, но в их основе лежат идентичные механизмы, хотя и работающие в разных режимах, с разной интенсивностью. Кратковременный стресс - это бурное расходование «поверхностных» адаптационных резервов и наряду с этим начало мобилизации «глубоких». Если «поверхностных» резервов недостаточно для ответа на экстремальные требования среды, а темп мобилизации «глубоких» низкий для возмещения расходуемых адаптационных резервов, то человеку нужна будет психологическая помощь, - раскрытие неизрасходованных «глубоких» адаптационных резервов.

Длительный стресс (дистресс) - постепенная мобилизация и расходование и «поверхностных», и «глубоких» адаптационных резервов. Его течение может быть скрытым, то есть отражаться в изменении показателей адаптации, которые удается регистрировать только специальными методами. Максимально переносимые длительные стрессоры вызывают выраженную симптоматику стресса. Адаптация к таким факторам может быть при условии, что организм человека успевает, мобилизуя «глубокие» адаптационные резервы, подстраиваться у уровню длительных экстремальных требований среды. Симптоматика длительного стресса включает начальные общие симптомы соматических и психических болезненных состояний. Такой стресс может переходить в болезнь. Причиной длительного стресса может стать повторяющийся экстремальный фактор. В этой ситуации попеременно включаются процессы адаптации и реадaptации.

Итак, эустресс активизирует, мобилизует внутренние резервы человека, улучшает протекание психических и физиологических функций. Дистресс - разрушительный процесс, дезорганизующий поведение человека, ухудшающий протекание психофизиологических функций.

Физиологические и психофизиологические исследования длительного стресса позволили выделить в первой стадии стресса, стадии тревоги, - три периода адаптации к устойчивым стрессорным воздействиям.

Период активизации адаптационных форм реагирования за счет мобилизации в основном «поверхностных» резервов. Этот период во многом идентичен реакции организма на кратковременное воздействие. Его продолжительность при максимальной субъективно переносимой экстремальности стрессора исчисляется минутами, часами. Первый период стресса у большинства людей отличается стеническими эмоциями и повышением работоспособности.

Период перестройки существующей в не экстремальных условиях «функциональной системности» и становления ее новой формы, адекватной экстремальному требованию среды. Этот период начинает действовать в том случае, если адаптационная защитная активность не прекращает стрессогенности воздействия. Характерно болезненное состояние человека со снижением работоспособности. Однако высокая мотивация в этом периоде стресса может поддерживать достаточно высокую работоспособность человека, несмотря на выраженную клиническую симптоматику. Психологические факторы, например такие, как мотивация, установка, могут за счет временной сверхмобилизации резервов купировать неблагоприятные проявления второго периода. Сверхмобилизация может быть реализована болезненно у здоровых, непереутомленных людей. При переутомлении и болезнях, в том числе при компенсированных и неявно протекающих, в немолодом возрасте сверхмобилизация при стрессе за счет психологических побуждений может обострить имеющееся скрытое заболевание и другие болезни стресса (сосудистые, диспластические, воспалительные и психические).

Суммарная продолжительность первых двух периодов в совершенно разных стрессогенных условиях в среднем составляет около 11 суток.

Период неустойчивой адаптации к стрессогенным условиям. Его продолжительность варьирует в пределах (до 20-60 суток).

В современной психологии выделяют факторы, которые вызывают стресс и являются опасными для здоровья и целостности организма. Это факторы внешней и внутренней среды, получившие название «стрессоры».

Виды стрессоров:

- 1) вредные стимулы окружающей среды (загазованность, высокий уровень радиации, неблагоприятный микроклимат и т. д.);
- 2) нарушение физиологических процессов в организме, например, при различных заболеваниях, в том числе - инфекционных, соматических и т. п.;
- 3) необходимость ускоренной обработки информации - работа в условиях дефицита времени;
- 4) работа в условиях риска для собственной жизни или других людей;
- 5) осознаваемая угроза жизни;
- 6) изоляция и заключение;
- 7) остракизм (изгнание, гонение), групповое давление;
- 8) отсутствие контроля над событиями;
- 9) отсутствие цели в жизни;

10) депривация - отсутствие раздражителей;

В наиболее общей классификации можно выделить стрессоры неопределенности и значимости, подразделяемые на внутренние и внешние.

Типы стресс-факторов:

1. Стрессоры внутренней неопределенности возникают тогда, когда человек не обладает абсолютной уверенностью в том, что все внутренние механизмы, обеспечивающие какой-либо результат, в нужный момент будут функционировать наиболее оптимально. Могут возникнуть колебания в проявлении физических, психических качеств, в функциональном состоянии, различного рода внутренние субъективные помехи.

2. Стрессоры внешней неопределенности возникают из-за неполной ясности в условиях соревновательной борьбы, непредсказуемости, экстремальности.

3. Стрессоры внутренней значимости проявляются в опасениях возникновения субъективно неприятных переживаний в ходе неудачного исхода, опасности.

4. Стрессоры внешней значимости могут явиться следствием возможности неосуществления целевых установок и установок престижа, материального ущерба или ущерба для интересов других людей.

Таким образом, стрессоры неопределенности связаны с характером деятельности и первичны по своей природе. Стрессоры значимости связаны с ответственностью предстоящей оценки результатов деятельности; стрессоры внутренней значимости при этом определяются характером внутренней субъективной оценки реализации индивидуально значимых мотивов личности; стрессоры внешней значимости определяются характером внешнего контроля и оценки индивидуально и социально значимых последствий.

Итак, в современной науке нет единой точки зрения на понятие стресс. в настоящем исследовании за основу мы берем следующее: стресс - это состояние общего психофизиологического напряжения, возникающее у индивида под влиянием экстремальных условий, нарушающее механизмы адаптации систем организма и психики. Родоначальником учения о стрессе является Г. Селье, который дал определения понятия, выделил три стадии развития стресса. Распространенными видами стресса являются социальный, эмоциональный, информационный, профессиональный. В зависимости от длительности экстремальной ситуации выделяют кратковременный и длительный стресс. Состояние общего психофизиологического напряжения вызывают стресс-факторы или стрессоры, которые являются опасными для здоровья и целостности организма.

Вопросы для закрепления теоретического материала.

1. Что такое стресс?
2. Какие виды стресса вы знаете?
3. Какую роль играет стресс в жизни человека?
4. Что такое дистресс?
5. Какие факторы – стрессоры вам известны?
6. Какие способы снятия напряжения вы знаете?

Задание №2. Составте рекомендации и советы по снятию стресса. Список рекомендаций должен включать не менее 10 пунктов.

Раздел 3. Этические формы общения

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре.

Практическая работа №16

Тема: Этика в организационно-управленческой деятельности.

Цель: Способствовать формированию оценочных суждений о этике в организационно-управленческой деятельности.

Задание №1. В группах по пять-шесть человек ознакомьтесь с ситуацией и выполните задания. Проанализируйте ситуации:

Ситуация 1. В приемной директора три посетителя пожилого возраста уже достаточно долго ждут разрешения войти. На часах 18.00. Директор очень занят, постоянно приходит и уходит. Еще через 20 минут приезжает руководитель другого производственного объединения и заходит в кабинет. Через 30 минут директор выходит объясниться с посетителями. Самый пожилой указывает на табличку «Прием по личным вопросам с 17.30 до 18.30».

Как вы поступите на месте директора?

Ситуация 2. На участке допущен брак. Никто не признавался в его совершении. Мастер заявил, что если к концу смены не будет установлен виновник, то весь участок лишится премии. Перед окончанием смены один из рабочих признал свою вину и был наказан соответствующим распоряжением.

Однако через два дня к мастеру пришел другой рабочий и заявил, что брак допустил в тот день именно он.

Какие действия вы предприняли бы на месте мастера?

Ситуация 3. Инженер Лапин с интересом ознакомился с оказавшейся у него памяткой «Правила организации взаимоотношений руководителя с подчиненными». Он был уверен, что это будет полезно прочесть и иметь под рукой главному инженеру треста, и попросил его секретаря Нину П. положить памятку под стекло на стол главному инженеру. Каково же было удивление и возмущение Лапина, когда он узнал, что главный инженер демонстративно выбросил эту памятку, сделав замечание секретарше, и резко высказался по отношению к Лапину: «Молод еще учить меня».

Как вы поступите на месте Лапина?

Ситуация 4. Вы принимаете работников по личному вопросу. К вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтера. С каждым его приходом вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у вас время, задерживает других посетители-лей.

Что бы вы предприняли на месте руководителя?

Ситуация 5. К вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста.

Как бы вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуация 6. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним.

Как бы вы построили свое выступление?

Ситуация 7. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны вам. Он хвалит ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т. д. При этом приводятся конкретные примеры.

Как вы среагируете на это выступление в своем заключительном слове?

Ситуация 8. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как вы отреагируете на выступление инженера Костина?

Ситуация 9. Проанализируйте ситуацию с точки зрения соблюдения деловых отношений.

Нина Ивановна, инженер по автоматизированным системам управления производством 2 категории, проработав более 2 лет в отделе АСУ предприятия, решила уволиться. В кадровой службе предприятия ей сообщили, что есть вакантная должность инженера по автоматизированным системам управления производством на соседнем предприятии и порекомендовали встретиться с Борисом Николаевичем — директором информационно-вычислительного центра, который к ним обращался.

При встрече с директором Нина Ивановна откровенно рассказала о причинах, побуждающих ее к увольнению, и поделилась своими представлениями о направлениях развития работы отделов АСУ и информационных центров. Директор по многим вопросам с ней согласился и пригласил работать инженером по автоматизированным системам управления производством 1 категории, пообещав создать по возможности условия для реализации ее инициатив.

Однако через полгода она рассказывала о своей новой работе:

«Всегда знала и другим говорила, что от одних проблем уйдешь — к другим придешь. Это сразу и проявилось на новом месте. За всю первую неделю работы директор, с которым я ранее вела переговоры о переходе, не сказал мне ни «здравствуй», ни «до свидания». Как я

себя должна себя чувствовать при этом? Человеком, которого ждали и возлагали на него большие надежды, или просто прохожим?.. У руководства не было ни малейшего желания помочь мне скорее адаптироваться, освоиться, войти в трудовой коллектив... Я с первых же дней почувствовала неприязненное отношение к себе со стороны начальницы отдела, в отдел которой меня приняли на должность инженера и сразу поручили руководить работой трех специалистов отдела: инженера по защите информации, инженера-программиста, техника вычислительного центра. При этом меня никому даже толком не представили. В своей группе я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дела, а их оказалось очень много. Я попала в положение человека, брошенного в воду: выплывай сам, как можешь. Но самое неприятное — это демонстративно игнорирующее поведение начальницы по отношению ко мне, причем почти во всем. Например, к моим подчиненным обращается напрямую, будто меня нет. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы. Ходили коллективом в театр — меня будто нет. Хотя специалисты, с которыми я работаю, быстро признали мою высокую квалификацию, и у нас уже стали складываться хорошие товарищеские и служебные отношения. Может перебить меня тогда, когда я разговариваю с людьми и мы что-то обсуждаем. Со мной если и разговаривает, то старается упрекнуть в чем-то, выговорить за что-то...

Мне кажется, я стала понимать одну из причин такого ее поведения: у нее разногласия с директором — Главкомандующим, как его называют сотрудники. Он, видимо, сильно ущемляет ее полномочия, в чем-то справедливо одергивает. К тому же он принимал меня на работу без ее ведома. Положение усугубляется еще и тем, что мне к ней просто не хочется подходить, поэтому я обращаюсь к Главкомандующему, а когда он разговаривает со мной, начальница выходит из себя, вся кипит...»

<...>

И вот прошло два года. Нина Ивановна пишет:

«Я стала задумываться о том, что такое любимая работа? Как понимать фразу: «Ищите удовлетворенность в труде?» Ведь я специалист со стажем (16 лет!), а занимаюсь не своим делом. Но есть люди, которые говорят: «Я люблю свою работу, а потому и терплю начальницу». Но ведь это терпение расшатывает нервы... А может быть, отношения в трудовом коллективе волнуют слабых людей? Ведь иногда «психологический фактор» воспринимается руководителем как отговорка, как нежелание работать по его указке. А я вот в последнее время и не помню, когда смеялась по-настоящему. Зато стала раздражительной, главным образом из-за отсутствия понимания. Главкомандующий не хочет слушать ни о чем, кроме работы. Зная мое серьезное отношение к самостоятельному обучению по проблемам информационных технологий и менеджмента, он насмешливо и пренебрежительно говорит: «Слишком много увлечений. Надо бы поубавить». А вот вчера встретил меня в коридоре и спрашивает: «Ну, как дела, профессор?..».

Поручили мне разработать предложения по освоению сотрудниками административного аппарата предприятия современной информационной базы данных. Я организовала опрос более 100 руководителей и специалистов, выявила трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и со-ставила программу внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у Главкомандующего, а начальница отдела откровенно посмеивается.

... Я размышляю над тем, почему люди терпят ее унижающие достоинство выпады? И я тоже терплю... Ведь она подавляет не эрудицией, не умом, а грубостью. Однажды она в пылу гнева швырнула коробку дисков в лицо двум специалистам. А среди них был всеми уважаемый человек... И она никогда не извиняется за такие «срывы»... Я успокаиваю себя тем, что надо быть выше, но это слабое утешение.

Я вот все думаю — типичный это случай или исключение? Не попадала я еще никогда в такую «антиразумную» ситуацию. Да и не заслуживаю такого отношения к себе. Ведь руководитель должен бы, да и обязан, сделать все, чтобы сотрудник реализовал свою квалификацию и приносил пользу отделу и организации в целом.

Задание №2. Охарактеризуйте факторы, повлиявшие на морально-психологический климат в отделе. Анализ силы воздействия факторов оформите в виде таблицы:

Фактор	Признак появления	Степень влияния		
		Сильно влияет	Влияет в некоторой степени	Почти не влияет

Задание №3. Выполнит тест «Эффективность руководства».

Если бы вы были руководителем, то как бы ответили на следующие вопросы:

1. Стремитесь ли вы к использованию в работе новейших достижений в своей профессиональной области?
2. Стремитесь ли вы сотрудничать с другими людьми?
3. Вы говорите с сотрудниками кратко, ясно и вежливо?
4. Поясняете ли вы причины, заставившие вас принять то или иное решение?
5. Доверяют ли вам подчиненные?
6. Вовлекаете ли вы всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т. д.?
7. Поощряете ли вы сотрудников проявлять инициативу, вносить предложения и замечания?
8. Помните ли вы имена всех людей, с которыми общаетесь?
9. Предоставляете ли вы свободу действий исполнителям в достижении поставленной цели?
10. Контролируете ли вы ход выполнения задания?
11. Помогаете ли вы подчиненным только тогда, когда они об этом просят?
12. Выражаете ли вы свою благодарность подчиненному за каждую хорошо выполненную работу?
13. Стремитесь ли вы найти в людях лучшие качества?
14. Знаете ли вы, как эффективно можно использовать возможности каждого подчиненного?
15. Знаете ли вы интересы и устремления ваших подчиненных?
16. Умеете ли вы быть внимательным слушателем?
17. Благодарите ли вы сотрудника в присутствии его товарищей по работе?
18. Делаете ли критические замечания своим подчиненным наедине?
19. Отмечаете ли вы хорошую работу своего коллектива в докладе вышестоящему руководителю?
20. Доверяете ли вы своим подчиненным?
21. Стремитесь ли вы дать сотрудникам всю информацию, которую получаете сами по административным и управленческим каналам?
22. Поясняете ли вы сотруднику значение результатов его труда в соответствии с целями предприятия, отрасли?
23. Оставляете ли вы время себе и подчиненным для планирования работы?
24. Есть ли у вас план самосовершенствования, по крайней мере, на один год вперед?
25. Существует ли у вас план повышения квалификации персонала в соответствии с требованиями времени?
26. Читаете ли вы регулярно специальную литературу?
27. Имеете ли вы достаточно большую библиотеку по специальности?
28. Заботитесь ли вы о состоянии своего здоровья и работоспособности?
29. Любите ли вы выполнять сложную, но интересную работу?
30. Эффективно ли вы проводите беседы со своими подчиненными по вопросам улучшения их работы?
31. Знаете ли вы, какие качества работника должны быть в центре внимания при приеме на работу?
32. Занимаетесь ли вы с готовностью проблемами, вопросами и жалобами своих подчиненных?
33. Держите ли вы определенную дистанцию с подчиненными?
34. Относитесь ли вы к сотрудникам с пониманием и уважением?
35. Вы уверены в себе?
36. Хорошо ли вы знаете свои сильные и слабые стороны?
37. Часто ли вы применяете оригинальный творческий подход в принятии управленческих решений?
38. Регулярно ли вы повышаете свою квалификацию на специальных курсах, семинарах?
39. Достаточно ли вы гибки в своем поведении, в отношениях с людьми?
40. Готовы ли вы изменить стиль своего руководства с целью повышения его эффективности?

Ключ. Поскольку вопросы являлись критериями успешного руководства, все 40 вопросов предполагали ответ «да». 40 «да» — результат идеального, наивысшего управленческого потенциала. Как всякий идеал, он практически не достижим, если вы были искренни и не пытались представить себя в более выгодном свете.

Важно отметить то, сколько вы дали ответов «нет» и на какие вопросы. Здесь ваши слабые места. Хороший управленческий потенциал характеризует больше 33-х ответов «да». Ответы «нет» характеризуют ваши ошибки как руководителя.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

выполнения практических заданий текущего контроля

«5» (отлично). За глубокое и полное овладение содержанием материала, в котором студент ориентируется, понятийным аппаратом, за умение находить и использовать информацию.

Отличная оценка предполагает грамотное, логическое изложение ответа. При ответе используется дополнительная литература.

«4» (хорошо). Если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, по содержанию ответа, и форме ответа имеются отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно). Если обучающийся обнаруживает знания и понимание положений материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

«2» (неудовлетворительно). Если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновать свои суждения.

2.2. Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Целями самостоятельной работы обучающихся являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать справочную и учебную литературу;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

Основные задачи самостоятельной работы обучающихся:

- ознакомление обучающихся с целями, содержанием, средствами,
- объемом, сроками выполнения, формами контроля самостоятельной работы;
- оказание им необходимой индивидуальной и групповой консультативной помощи;
- осуществление контроля за качеством выполнения самостоятельной работы;
- воспитать в обучающихся самостоятельность, организованность, самодисциплину, творческую активность и инициативность в работе, упорство в достижении поставленной цели.

Кроме того, самостоятельная работа неразрывно связана с формированием таких важных компетенций, как способность находить, обрабатывать и анализировать информацию из разных источников, а также применять свои знания на практике. Одна из основных задач учебного процесса сегодня - не только сообщить обучающимся необходимый комплекс знаний, но и научить их работать самостоятельно, учиться, что значительно труднее.

Научить учиться - это значит развить у обучающихся способности и потребности к самостоятельному творчеству, повседневной и планомерной работы с учебниками, учебными пособиями, периодической литературой и т.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся являются:

1. работа с книгой
2. составление конспекта
3. подготовка информационного сообщения
4. подготовка к практическим занятиям
5. подготовка и защита презентации
6. свободной (обобщающей) таблицы по теме
7. составление викторины

Эффективность самостоятельной работы обучающихся прежде всего зависит от того, насколько она качественно спланирована, как чётко проводится, контролируется и учитывается.

Далее приведены разъяснения по каждому виду самостоятельной работы и даны рекомендации по ее выполнению, а также требования к подготовке и сдаче отчета и сроки сдачи отчета.

Работа с книгой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь.

Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Выделяют четыре основные установки в чтении научного текста:

1. информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию);
2. усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений);
3. аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему);
4. творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

Методические рекомендации по составлению конспекта

1. Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;
2. Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;
3. Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;
4. Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;
5. Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению плана-конспекта

Такой вид изложения на бумаге создается на основе заранее составленного плана материала, состоит из определенного количества пунктов (с заголовками) и подпунктов. В процессе конспектирования каждый заголовок раскрывается – дополняется коротким текстом, в конечном итоге получается стройный план-конспект. Чем последовательнее будет план (его пункты должны максимально раскрывать содержание), тем связаннее и полноценнее будет доклад.

Алгоритм подготовки плана-конспекта

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана, кратко логично организовывая текст, раскрывая содержание и структуру изучаемого материала. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

Методические рекомендации по составлению опорного конспекта

Опорный конспект – это развернутый план вашего ответа на теоретический вопрос. Он призван помочь последовательно изложить тему, а преподавателю лучше понять и следить за логикой ответа.

Опорный конспект должен содержать все то, что учащийся собирается предъявить преподавателю в письменном виде. Это могут быть чертежи, графики, формулы, формулировки законов, определения, структурные схемы.

Основные требования к содержанию опорного конспекта

1. Полнота – это значит, что в нем должно быть отображено все содержание вопроса.
2. Логически обоснованная последовательность изложения.

Основные требования к форме записи опорного конспекта

1. Опорный конспект должен быть понятен не только вам, но и преподавателю.
2. По объему он должен составлять примерно один - два листа, в зависимости от объема содержания вопроса .
3. Должен содержать, если это необходимо, несколько отдельных пунктов, обозначенных номерами или пробелами.
4. Не должен содержать сплошного текста.
5. Должен быть аккуратно оформлен (иметь привлекательный вид).
Алгоритм составления опорного конспекта
1. Разбить текст на отдельные смысловые пункты.
2. Выделить пункт, который будет главным содержанием ответа.
3. Придать плану законченный вид (в случае необходимости вставить дополнительные пункты, изменить последовательность расположения пунктов).
4. Записать получившийся план в тетради в виде опорного конспекта, вставив в него все то, что должно быть, написано – определения, формулы, выводы, формулировки, выводы формул, формулировки законов и т.д.

Методические рекомендации по подготовки презентации

1. Практическая значимость работы.
2. Использование презентации.
3. Оригинальность работы.
4. Соответствие результатов работы современным тенденциям развития науки.
5. Глубина изучения состояния проблемы.
6. Использование современной научной литературы при подготовке работы.
7. Ответы на вопросы слушателей.
8. Логика изложения доклада, убедительность рассуждений.
9. Структура работы (имеются: введение, цель работы, постановка задачи, решение поставленных задач, выводы).

Требования к слайд-презентациям

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

	Требования	Примечания
Основные слайды презентации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Титульный лист. 2. Желательно слайд с фотографией автора и контактной информацией (почта, телефон). 3. Содержание с кнопками навигации. 4. Основные пункты презентации. 5. Список источников 6. Завершающий слайд. Обычно копия слайда №2 с контактной информацией об авторе. <p>Можно объединить слайд №1 и слайд №2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Кнопки навигации нужны для быстроты перемещения внутри презентации. К любому слайду можно добраться в 2 щелчка. · Желательно указать исходные материалы (откуда взяли иллюстрации, звуки, тексты, ссылки).
Размещение изображений (фотографий), их оптимизация	<p>В презентации размещать только оптимизированные (например уменьшенные с помощью Microsoft Office Picture Manager) изображения. В результате фото «весом» в 2 Мб превращается в 50 – 200 Кб</p> <p>Материалы располагаются на слайдах так, чтобы слева, справа, сверху, снизу от края слайда оставалось свободные поля.</p>	<p>Плохой считается презентация, которая долго загружается из-за изображений имеющих большой размер.</p>

Сохранение презентаций	Сохранять презентацию лучше как «Демонстрация PowerPoint». С расширением .pps	Тогда в одном файле окажутся все приложения (музыка, ссылки и т.д.)
Воздействие цвета	<p>На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста.</p> <p>Для фона и текста используйте контрастные цвета.</p> <p>Обратите особое внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).</p>	Помните – презентация нужна для демонстрации, для дополнения вашего выступления (а не дублирования его)
Цвет фона Единство стиля	Для фона выбирайте более холодные тона (синий или зеленый). Пёстрый фон не применять. Для лучшего восприятия старайтесь придерживаться единого формата слайдов (одинаковый тип шрифта, сходная цветовая гамма).	Текст должен быть хорошо виден.
Анимационные эффекты	<p>Анимация не должна быть навязчивой.</p> <p>Желательно не использовать побуквенную или аналогичную анимацию текста, а также сопровождение появления текста звуковыми эффектами (из стандартного набора звуков PowerPoint)</p> <p>Не рекомендуется применять эффекты анимации к заголовкам, особенно такие, как «Вращение», «Спираль» и т.п.</p> <p>В информационных слайдах анимация объектов допускается только в случае, если это необходимо для отражения изменений и если очередность появления анимированных объектов соответствует структуре урока.</p>	Исключения составляют динамические презентации.
Использование списков	<p>Списки использовать только там где они нужны.</p> <p>Возможно, использовать 3 – 5 пунктов.</p> <p>Большие списки и таблицы разбивать на 2 слайда.</p> <p>Чем проще, тем лучше.</p>	Каждый пункт лаконичен - в одно предложение.
Содержание информации	При подготовке слайдов в обязательном порядке должны соблюдаться принятые правила орфографии, пунктуации, сокращений и правила оформления текста (отсутствие точки в заголовках и т.д.)	
Расположение информации на странице	<p>Проще считывать информацию расположенную горизонтально, а не вертикально.</p> <p>Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.</p> <p>Желательно форматировать текст по ширине.</p> <p>Не допускать «рваных» краёв текста.</p>	В левом верхнем углу слайда располагается самая важная информация.

	<p>Уровень запоминания информации зависит от её расположения на экране.</p> <table border="1"> <tr> <td>33%</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>16%</td> <td>23%</td> </tr> </table>	33%	28%	16%	23%	
33%	28%					
16%	23%					
Шрифт	<p>Текст должен быть хорошо виден. Размер шрифта не должен быть мелким. Самый «мелкий» для презентации - шрифт 22 пт. Отказаться от курсива. Больше «воздуха» между строк (межстрочный интервал полуторный).</p>	Использовать шрифты без засечек (их легче читать): Arial, Verdana. Желательно устанавливать единый стиль шрифта для всей презентации.				
Способы выделения информации	<p>Следует использовать: рамки, границы, заливку, разные цвета шрифтов, штриховку, стрелки. Если хотите привлечь внимание к информации, используйте: рисунки, диаграммы, схемы.</p>	Это достигается использованием разных видов слайдов				
Объем информации	<p>Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.</p>	Размещать много мелкого текста на слайде недопустимо.				
Разветвлённая навигация	<p>Используйте навигацию для обеспечения интерактивности и нелинейной структуры презентации. Это расширит ее область применения. (Навигация это - переход на нужный раздел из оглавления).</p>	Навигация по презентации должна осуществляться за 3 щелчка.				
Звук	<p>Музыка должна быть ненавязчивая. И её выбор оправдан.</p>	Не использовать стандартные для Power Point звуки.				
Требования к завершающим слайдам презентации	<p>Последний слайд копирует первый.</p>					

Критерии оценивания презентации

1. Полнота раскрытия темы;
2. Структуризация информации;
3. Наличие и удобство навигации;
4. Отсутствие грамматических, орфографических и речевых ошибок;
5. Отсутствие фактических ошибок, достоверность представленной информации;
6. Наличие и правильность оформления обязательных слайдов (титольный, о проекте, список источников, содержание);
7. Оригинальность оформления презентации;
8. Обоснованность и рациональность использования средств мультимедиа и анимационных эффектов;
9. Применимость презентации для выбранной целевой аудитории;
10. Грамотность использования цветового оформления;

11. Использование авторских иллюстраций, фонов, фотографий, видеоматериалов;
12. Наличие дикторской речи, ее грамотность и целесообразность;
13. Наличие, обоснованность и грамотность использования фонового звука;
14. Размещение и комплектование объектов;
15. Единый стиль слайдов.

Методические рекомендации по составлению заполнения и таблицы

Составление таблицы по теме — это вид самостоятельной работы обучающегося по систематизации объемной информации, которая сводится (обобщается) в рамки таблицы.. В рамках таблицы наглядно отображаются как разделы одной темы (одноплановый материал), так и разделы разных тем (многоплановый материал). Такие таблицы создаются как помощь в изучении большого объема информации, желая придать ему оптимальную форму для запоминания.

Алгоритм составления таблицы:

1. изучить информацию по теме;
2. выбрать оптимальную форму таблицы;
3. информацию представить в сжатом виде и заполнить ею основные графы таблицы;
4. пользуясь готовой таблицей, эффективно подготовиться к контролю по заданной теме.

Критерии оценивания составления таблицы

- 1.Содержание соответствует теме;
- 2.В таблице заполнены все столбцы и строки;
- 3.Содержание столбцов и строк соответствует их названию;
- 4.Материал излагается кратко, последовательно, с наличием специальных терминов;
- 5.Таблица оформлена аккуратно и заполнена без помарок.

Методические рекомендации по составлению викторины

Викторина имеет простейшую структуру: подразумевает ответы на вопросы.

Алгоритм создания викторины:

- Выбрать тему викторины;
- Определить цель викторины;
- Решить, какого вида будет викторина. Большинство викторин содержат 5, 7 или 10 вопросов.
- Написать вопросы.
- Дописать оставшуюся часть викторины. После того, нужно вернуться к вопросам и дополнить их вариантами ответов. Например, если вы задаете вопросы с ответами на выбор, напишите 3-5 возможных ответов, один из которых правильный
- Оформить викторину.

Критерии оценивания составления викторины

1. Соответствие вопросов выбранной теме;
2. Материал излагается кратко, последовательно, с наличием специальных терминов;
3. Викторина оформлена аккуратно и заполнена без помарок.

Самостоятельная работа №1

Тема: Виды и функции общения

Цель: Раскрыть основные понятия темы, систематизировать знания.

Примерные вопросы: Составление опорного конспекта по теме: «Виды и функции общения».

Форма выполнения: Оформляется письменно в тетради

Форма контроля: Зачет.

Самостоятельная работа №2

Тема: Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Цель: Систематизировать знания о социальных ролях.

Примерные вопросы: Заполнение таблицы «Анализ социальных ролей».

Форма выполнения: Таблица, оформляется в тетради.

Форма контроля: Зачет.

Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Самостоятельная работа №3

Тема: Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).

Цель: Определение уровня эмпатии.

Примерные вопросы:

ТЕСТ ЭМПАТИЙНОГО ПОТЕНЦИАЛА ЛИЧНОСТИ

Инструкция: Прочитав в опроснике утверждения, отметьте ваше мнение, выбрав одну из шести градаций: «не знаю» - 0, «никогда или нет» - 1, «иногда» - 2, «часто» - 3, «почти всегда» - 4, «всегда или да» - 5.

ОПРОСНИК

ОТВЕТЫ

Не знаю "0"

Никогда или нет"1"

Иногда"2"

Часто"3"

Почти всегда"4"

Всегда или да"5"

- 1.Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии "Жизнь замечательных людей"
- 2.Взрослых детей раздражает забота старших.
- 3.Мне нравится рассуждать о причинах успехов и неудач других людей.
- 4.Среди всех музыкальных передач предпочитаю "Современные ритмы".
- 5.Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжают годами.
- 6.Больному человеку можно помочь даже словами.
- 7.Посторонним не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
- 8.Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.
- 9.Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
- 10.Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
- 11.Я равнодушен к критике в свой адрес.
- 12.Мне больше нравится рассматривать портреты, чем пейзажи.
- 13.Я всегда всё родителям прощал, даже если они были неправы.
- 14.Если лошадь плохо тянет, ее надо хлестать.
- 15.Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
- 16.Родители относятся к своим детям справедливо.
- 17.Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
- 18.Я не обращаю внимание на плохое настроение моих родителей.
- 19.Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.
- 20.Фильмы и книги могут вызывать слезы только у несерьезных людей.
- 21.Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
- 22.В детстве я приводил домой бездомных собак и кошек.
- 23.Все люди необыкновенно озлоблены.
- 24.Глядя на постороннего человека, я хочу угадать, как сложится его жизнь.
- 25.При виде покаленного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
- 26.В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
- 27.Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.
- 28.Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
- 29.Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
- 30.Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
- 31.Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.

32. Если ребенок плачет, то на есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда задумчивы.
35. Беспорядочных домашних животных следует уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.

Обработка результатов исследования следует начинать с определения достоверности данных. Для этого необходимо подсчитать, сколько ответов определенного типа дано на указанные номера утверждения опросника: «не знаю» - 2, 4, 16, 18, 33; «всегда или да» - 2, 7, 11, 13, 16, 18, 23. Кроме того, следует выяснить, сколько ответов «всегда или да» получено на оба утверждения в следующих парах: 7 и 17, 10 и 18, 17 и 31, 22 и 35, 34 и 36; сколько ответов «всегда или да» получено для одного из утверждений в парах: 1 и 3, 3 и 36, 17 и 28.

Если общая сумма 5 и более, то результат исследования не достоверен, 4 - сомнителен, не более 3 - результат может быть признан достоверным.

Опросник содержит 6 диагностических шкал эмпатии, выражающих отношение к родителям, животным, старикам, детям, героям художественных произведений, незнакомым людям.

Диагностические шкалы эмпатии

Необходимо подсчитать количество баллов по каждой шкале и общее количество баллов. Неравномерное распределение количества баллов по шкалам свидетельствует о разном проявлении эмпатии в отношениях с окружающими людьми. Чем выше результаты по шкале, тем выше уровень эмпатического понимания. Общее количество баллов свидетельствует о следующих уровнях эмпатии:

От 82 до 90 баллов. Очень высокий уровень эмпатичности. У вас болезненно развито сопереживание, вы очень чутко реагируете на настроение собеседника. Люди часто обрушивают на вас свое эмоциональное состояние, взрослые и дети охотно доверяют свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты. Беспокойство за родных и близких не покидает вас. Можете страдать при виде покаленного животного или не находить себе места от холодного приветствия знакомого. Ваша впечатлительность не дает заснуть. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Позаботьтесь о своем психическом здоровье.

От 63 до 81 балла. Высокая эмпатичность: вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Окружающие ценят вас за душевность. Должно быть, дети тянутся к вам. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов. Нормальный уровень эмпатичности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что ее правильно примут. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, что мешает вашему полноценному восприятию людей.

От 12 до 36 баллов. Низкий уровень эмпатичности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы - сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же: случаются моменты, когда чувствуете свою отчужденность окружающие не слишком жалуют вас своим вниманием. Но это исправимо, если вы станете пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

0 баллов и менее 12. Очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и людьми, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в затруднительном положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно и не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

Форма выполнения: Анализ.

Форма контроля: Зачет.

Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

Самостоятельная работа №4

Тема: Общение как взаимодействия (интеракция)

Цель: Систематизировать и презентовать материал по теме «Интерактивная сторона общения».

Примерные вопросы: Подготовьте и оформите презентацию.

1.

Форма выполнения: Презентация

Форма контроля: Зачет.

Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Самостоятельная работа №5

Тема: Общение как обмен информацией (коммуникация). Коммуникативные барьеры. Вербальная коммуникация.

Цель: Изучить и систематизировать материал об общении как обмене информацией (коммуникации).

Примерные вопросы: Написание сообщения по теме (на выбор студентов)

1. Организация времени и пространства при общении
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Авторитарная и диалогическая коммуникация
4. Вербальные средства общения
5. Невербальные средства общения
6. Особенности невербальной коммуникации в разных культурах
7. Управление вниманием при общении
8. Обратная связь в общении

Форма выполнения: Сообщение.

Форма контроля: Выступление. Зачет.

Самостоятельная работа №6

Тема: Невербальная коммуникация.

Цель: Изучить и систематизировать материал об использовании невербальных средств общения.

Примерные вопросы: Составить викторину по теме.

Форма выполнения: Викторина.

Форма контроля: Зачет

Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики

Самостоятельная работа №7

Тема: Конфликт как особая форма взаимодействия.

Цель: Изучить и систематизировать материал о конфликтном взаимодействии.

Примерные вопросы: Анализ конфликтогенов на примере художественных произведений и ситуаций из жизни.

Материалы для анализа:

1. "Кто это?" - спросила меня подруга... Я не сразу смогла ответить... "Да какой-то господин, живет здесь, в нашем доме", - неловко пробормотала я. "Почему же ты так покраснела, если ты его даже не знаешь?" - дразнила меня подруга. И именно потому, что она осмелилась издеваться над моей тайной, кровь еще сильнее прилила к моим щекам. От смущения я ответила грубостью: "Бестолковая гусыня!" - сказала я сердито. Но она расхохоталась еще громче и злей, и я почувствовала, что слезы бессильного гнева наполняют мои глаза. Я готова была задушить ее.
2. Шариков сам пригласил свою смерть. Он поднял левую руку и показал Филиппу Филипповичу обкусанный, с нестерпимым кошачьим запахом шиш. А затем правой рукой по адресу опасного Борменталья из кармана вынул револьвер. (Булгаков М.А. "Собачье сердце")
3. Он не встал, не поздоровался, даже не взглянул на них. Он являл собой великолепный образчик хамства, свойственного победителю.
4. Сидит Славочка на заборике,
А под ним на скамеечке Боренька.
Боренька взял тетрадочку,
Написал: "Дурачок ты, Славочка".
Вынул Славочка карандашище,
Написал в тетрадь: "Ты - дурачище!"
Борище взял тетрадище,
Да как треснет по лбищу Славищу.
Славище взял скамеище
Да как треснет Борищу в шеищу.
Плачет Славочка под забориком,
Под скамеечкой плачет Боренька.
5. В автобус вошла девушка - стройная и симпатичная. Проходя по проходу, она случайно, так как автобус дернулся, толкнула мужчину средних лет. "Ну ты, корова!" - отреагировал тот. В ответ девушка предложила ему выйти с ней на следующей остановке, что он и сделал. Выйдя, она достала из сумочки баллончик и брызнула ему в лицо. Мужчина упал, а девушка вскочила в автобус и уехала.
6. Житейская ситуация. Муж зашел на кухню и, случайно задев стоящую на краю стола чашку, уронил ее на пол. Жена: "Экий ты неуклюжий. Вся посуду в доме перебил". Муж: "Потому что все не на своем месте. Вообще в доме бардак". Жена: "Если бы от тебя было хоть какая-то помощь! Я целый день на работе, а тебе с твоей мамочкой только бы указывать!.."

ФРАЗА ИЛИ ДЕЙСТВИЕ ИЗ ТЕКСТА

АНАЛИЗ КОНФЛИКТОГЕНА

Форма выполнения: Таблица.

Форма контроля: Зачет.

Шкала и критерии оценивания тем, выносимых на самостоятельное изучение:

- «зачтено» выставляется обучающемуся, если он ясно, четко, логично и грамотно излагает тему: дает определение основным понятиям с позиции разных авторов, приводит практические примеры по изучаемой теме, четко излагает выводы, соблюдает заданную форму изложения – доклад и презентация;
- «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не соблюдает требуемую форму изложения, не выделяет основные понятия и не представляет практические примеры.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Панфилов А.П. Психология общения: учебник / А.П. Панфилов. – Москва: Издательский центр «Академия», 2020. – 208 с.

Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1099226>

Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniium.com/catalog/product/1116661>

Дополнительные источники:

Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/535092>

Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/987198>

Ефимова Н. С. Основы общей психологии : учебник / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-16-105763-6. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1059383>

Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-16-107016-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/987726>

3.1. Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине
Форма промежуточной аттестации -	зачет
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины
	2) процедура проводится в рамках ВАРС, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине; 2) прошёл заключительное тестирование; 3) подготовил полноценное учебное портфолио.
Процедура получения зачёта -	Представлены в Фонде оценочных средств по данной учебной дисциплине
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	

3.2. Заключительное тестирование по итогам изучения дисциплины

По итогам изучения дисциплины, обучающиеся проходят заключительное тестирование. Тестирование является формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями по дисциплине.

3.2.1 Подготовка к заключительному тестированию по итогам изучения дисциплины

Тестирование осуществляется по всем темам и разделам дисциплины, включая темы, выносимые на самостоятельное изучение.

Процедура тестирования ограничена во времени и предполагает максимальное сосредоточение обучающегося на выполнении теста, содержащего несколько тестовых заданий.

3.2.2 ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

ответов на тестовые вопросы тестирования по итогам освоения дисциплины

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено более 81% правильных ответов.
- оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.
- оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.
- оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.