



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический университет»
(БГТУ)

Политехнический колледж (ПК БГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО БГТУ

_____ О.Н. Федонин

«29».04.2022 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05. Психология общения

Специальность:	09.02.07 Информационные системы и программирование
Уровень образования выпускника:	среднее профессиональное образование (СПО)
Присваиваемая квалификация:	бухгалтер
Форма обучения:	очная
Срок получения СПО по ППССЗ:	3 года 10 месяцев
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ:	основное общее образование
Год приема на обучение на 1-й курс:	2022

Брянск 2022

Методические указания по выполнению практических работ
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05. Психология общения (далее — МУ)
для специальности **09.02.07 Информационные системы и программирование**

Разработал(и):

— преподаватель ПК БГТУ

Л.Г. Азаркина

МУ рассмотрены и одобрены на заседании предметно-цикловой комиссии «Общих гуманитарных, социально-экономических и правовых дисциплин» ПК БГТУ (далее — ПЦК)

от « 29 ».04.2022 г. протокол № 9

Председатель ПЦК

Е.В. Стешкова

Согласовано:

Заместитель директора ПК БГТУ
по учебно-методической работе

Т.Е. Балашова

© Азаркина Л.Г.
© ФГБОУ ВО «Брянский государственный
технический университет»

Содержание

Пояснительная записка

1. Требования к оформлению отчёта
2. Перечень практических занятий
3. Список рекомендуемой литературы и интернет-ресурсов

Пояснительная записка

Учебная дисциплина ОГСЭ.00.05. Психология общения относится к общеобразовательному циклу программы СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям). Программа практических занятий по дисциплине предполагает осмысление и освоение тем, связанных с психологией общения. Цель занятий – дать студентам некоторые теоретические психологические знания об особенностях общения и закрепить их на практике, чтобы студенты смогли применять полученные знания в повседневной жизни, в будущей работе.

Дисциплина ОГСЭ 00.05. Психология общения является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла. Данная дисциплина тесно связана с такими дисциплинами, изучаемыми студентами в рамках основной профессиональной образовательной программы, как «История», «Основы философии». Дисциплина ОГСЭ.00.05. Психология общения дополняет и углубляет гуманитарные знания студентов о личности в обществе и особенностях взаимодействия личностей в обществе.

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- эффективно общаться в профессиональной деятельности;
- регулировать свое поведение в процессе межличностного общения;
- использовать техники и приемы общения в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- использовать правила слушания в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- вести беседу, используя правила слушания, убеждения, техники и приемы общения.

Практические занятия по дисциплине предполагается проводить в форме дидактических тренингов и дидактических игр.

Дидактический тренинг и дидактическая игра входят в число, так называемых, активных методов обучения, которые используются в качестве

альтернативы традиционным методам и формам обучения. С помощью традиционных методов нет возможности приобретения умений и навыков в различных областях знаний. В них, как правило, приобретаются только теоретические знания, и отсутствуют возможности их практического закрепления. В отличие от традиционных форм обучения в тренинг и в игру происходит активное включение поведенческих моделей и идет взаимообмен опытом участников группы. В тренинге и в игре задействованы когнитивная, эмоциональная, поведенческая сферы личности. Единство этих паттернов в дидактическом тренинге и дидактической игре расширяет индивидуальный репертуар действий личности.

Из отведённых на изучение курса часов -30 часов - практические занятия. Каждая практическая работа оценивается по пятибалльной оценочной шкале. При наличии работ, оцененных на неудовлетворительную оценку, необходимо переделать их с учётом требований и сдать вновь на проверку. В ином случае студент к зачёту по учебной дисциплине не допускается.

Практические работы должны сдаваться на проверку в указанный преподавателем срок. На предпоследнем занятии каждый студент должен сдать журнал практических работ, оформленных и зачтённых должным образом.

1. Требования к оформлению отчёта

Каждая практическая работа должна быть выполнена на листах стандартного формата А4 (297х219), причём первый лист должен быть с большим штампом, а последующие - с маленьким, заполненные надлежащим образом.

Записи необходимо вести аккуратно, пастой одного цвета. Каждое задание должно быть выполнено с учётом требований. Все практические работы после проверки преподавателем подшиваются в журнал практических работ, который ведёт каждый студент.

Отчёт должен содержать:

- Тему практического занятия;
- Цель практического занятия;
- Условия заданий;
- Результат выполнения заданий.

2. Перечень практических занятий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

Тема: Понятие эффективного общения. Первый контакт, знакомство

1. **Вид:** Дидактический тренинг
 2. **Количество часов:** 2
 3. **Цель работы:** развитие социально-психологических качеств личности
 4. **Общие указания к выполнению работы:** участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем
 5. **Форма отчетности и контроля:** рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях
-

Ход занятия

Подготовительный этап: Установление групповых правил. Так как, занятия проводятся в тренинговом режиме, то для установления безопасной и комфортной обстановки студентам предлагаются следующие правила:

- Конфиденциальность.
- Правило «здесь и теперь».
- Правило пяти «не»: не критикуй, не оценивай, не перебивай, не осуждай, не советуй.
- Правило равных возможностей: называем всех по имени; упражнения выполняют все участники занятия.

После того как ведущий огласил правила, каждый, если согласен, должен сказать: «Правила понимаю, принимаю, обязуюсь выполнять».

Групповая дискуссия на тему «Что для меня означает эффективное общение? Какой смысл я вкладываю в это понятие?»

Упражнение «Начало».

Цель: выявить наиболее эффективные способы начала общения.

Процедура: участники делятся на две группы. Каждый член первой группы придумывает себе имя, образ, «легенду», адрес, телефон. Во второй группе все остаются самими собою.

Члены второй группы должны познакомиться с кем-нибудь из первой группы участников, ведущих себя как «трудные» (не желают открываться, категоричны и т.д.)

Оговаривается ситуация (транспорт, улица, школа, пляж, какой-либо город и пр.). После проигрывания обмен ролями.

Обсуждение: - Что чувствовали знакомящиеся и те, с кем знакомятся?

- Что помогало, что мешало?

- Какие самые удачные способы входа в коммуникацию?

Упражнение «Приветствие».

Цель: расширение репертуара поведения в начале контакта, во время знакомства.

Процедура: каждый участник должен поздороваться с каждым членом группы без слов, используя возможности мимики, пантомимики, но молча.

Если приветствия однообразны, следует напомнить способы приветствия из фильмов или национальные способы приветствия.

Упражнение «Интервью».

Цель: выявление умения грамотно задавать вопросы.

Процедура: каждому по очереди задают вопросы. Отвечающий сам решает, на какие вопросы он будет отвечать, на какие – нет. Отвечать можно с разной степенью откровенности, искренности, можно отвечать от какого-либо лица.

В ходе работы обращать внимание спрашивающих на использование имен, визуальный контакт, оформление вопросов, предоставление возможности отвечающему дать собственный ответ.

Обсуждение: отметить сложность выбора вопроса, его формулирования, всегда ли ответ воспринимался как ответ на поставленный вопрос. С чем это может быть связано?

целесообразна ли она?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2

Тема: Невербальная коммуникация

1. Вид: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: развить способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

Упражнение № 1

*Подготовительный этап: Ознакомьтесь с основными признаками проявления искренности - лживости рассказчика и доверия - недоверия к нему со стороны слушателя. Используя наблюдение за произвольными

движениями партнеров, оцените степень достоверности передаваемой информации и эмоциональной реакции при ее восприятии (Памятка 1и 2).

Памятка 1.Признаки искренности -Признаки лживости :

1. Повернутые вверх (раскрытые) собеседнику ладони, расставленные пальцы; Частичное или полное прикосновение к области рта пальцами, ладонью
2. Прямой взгляд; Частое отведение взгляда в сторону (мужчины - в пол, женщины - в потолок)
3. Руки и ноги слегка разведены, голова прямо поставлена, плечи свободно опущены; скрещение рук на груди, на животе, за спиной
4. Доброжелательная улыбка; Натянута, улыбка, стиснутые губы.

Покашливание

5. Сокращение расстояния (сближение) между партнерами. Положение лицом к партнеру ; Преувеличенная жестикуляция или ее полное отсутствие (руки сжимают подлокотники кресла)
6. Снятие очков при разговоре. Свободное жестикулирование ; Потирание пальцами века, брови. Прикосновение пальцами к носу, уголкам губ, щеке
7. Наклон корпуса, ладоней вперед в сторону собеседника; Тело повернуто в сторону от собеседника. Держится какой - либо предмет либо облокачивается на него
8. Расстегнутый пиджак, нога выдвинута в сторону партнера; Оттягивание, поправление воротничка
9. Прикладывание открытой ладони к груди; Руки часто потеираются или вытираются
10. Свобода гармоничность движений; Рассогласование между словами и жестами (кивание головой при отрицательных ответах, покачивание головой при положительных ответах) .

Памятка 2: Признаки доверия -Признаки недоверия :

1. Ровная речь; Прерывистая речь
2. Посадка на краешке стула с полной обобщенностью к партнеру ;Отворачивание от собеседника. Занятие "стартовой" позиции (готовность уйти)
3. Наклон вперед к собеседнику, разомкнутые руки. Демонстрация открытых ладоней. Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок ; Сцепление пальцев рук. Сжатие пальцев в кулак. Скрещение рук на груди. Указательный палец на щеке направлен к виску.
4. Утвердительные кивки ;Отрицательные покачивания головой
5. Легкий наклон головы в бок ;Приподнятые плечи и опущенная голова ("набычиться")
6. Заинтересованный, продолжительный взгляд; Взгляд поверх очков
7. Собеседник копирует позы партнера; Закидывание ноги на ногу
8. Ноги, скрещенные в коленях, направлены в сторону партнера; Прижатые к друг к другу лодыжки ног
9. Одобрительная улыбка; Кривая ухмылка, натянутая улыбка

10. Для женщин: поправление причесок, демонстрация внутренних поверхностей запястий ; Прикосновение пальцем к носу, уголкам губ. Потирание или прикосновение к уху, потягивание мочки уха

11. Свобода, гармоничность движений ; Порывистые, неконтролируемые движения. Собираение несуществующих ворсинок с одежды.

*Порядок выполнения. Двое участников, один из которых рассказчик, а другой - слушатель, выходят вперед и садятся так, чтобы быть доступными наблюдению. Один наблюдатель садится слева от собеседников, а другой - справа. Рассказчик сообщает две любые истории (например, "Случай на каникулах", "Моя первая пятёрка" и т.д.), одна из которых правдива, а другая лжива. Задача рассказчика - убедить аудиторию в искренности своего рассказа вне зависимости от того, говорит ли он на самом деле правду или лжет. Членам команды левой стороны нужно зафиксировать внешне наблюдаемые признаки, которыми будет сопровождаться беседа и по ним решить - правдива ли история рассказчика, или нет, а членам команды правой стороны – выяснить поверил ли этой истории слушатель или нет. Затем собеседники меняются ролями: тот кто рассказывал - слушает, тот кто слушал - рассказывает. Для обоснования своего мнения наблюдателям разрешается пользоваться памятками. После оглашения оценок обеими группами наблюдателей, собеседники сообщают, какие из рассказанных историй были на самом деле правдивы, а какие - лживы; поверили ли они сами в рассказы своего партнера.

*Методические рекомендации: упражнение можно усложнить, заранее попросив собеседников постараться сгладить или исказить свой двигательные эмоциональные отклики. Затем необходимо обсудить вопрос, насколько им это удалось.

Упражнение №2

*Порядок выполнения. одному из членов предлагают быть водящим. Ему говорят, что в его отсутствие группа выберет один из пяти цветов (красный, синий, желтый, зеленый или черный). После того, как цвет выбран, водящий возвращается в круг, и участники начинают по очереди демонстрировать свои телодвижения, которые по их собственным ощущениям должны выражать задуманный цвет. Водящий должен угадать, какой цвет был задуман. При этом телодвижения не должны быть прямыми подсказками.

*Методические рекомендации: упражнение можно усложнить. Все делятся на две команды и с помощью мимики и жестов загадывают друг другу, например, пословицы, загадки и т.п.

Практическое занятие № 3

Тема: Навыки эмоционального контакта

1.Вид: Дидактический тренинг

2.Количество часов: 2

3.Цель работы: научиться устанавливать психологический контакт в процессе общения

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

Упражнение

* Порядок проведения. Студенты разбиваются на пары. В каждой паре они разбирают между собой роли "замороженного" и "реаниматора". По сигналу "замороженный" застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача реаниматора: в течение одной минуты вызвать партнера из анабиотического состояния, оживить его. "Реаниматор" не имеет права ни прикасаться к "замороженному", ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает - это взгляд, мимика, жест и пантомима.

*Методические рекомендации: признаками успешной работы "реаниматора" можно считать произвольные реплики "замороженного", его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни. В упражнении делается акцент на совершенствование навыков эмоционального контакта. Соответственно и главным героем становится не тот, на кого воздействуют, а тот, кто это воздействие осуществляет.

Практическое занятие № 4

Тема: Невербальные средства общения

1. Вид: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: познакомить с эффективными невербальными средствами общения в процессе беседы

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

Упражнение

*Порядок выполнения. Каждый участник группы получает список различных

невербальных проявлений: жесты, позы, мимика. Преподаватель просит участников решить, какие из этих средств эффективны для консультанта в процессе работы с клиентом, а какие – нет. После этого следует провести общую групповую дискуссию о целесообразности использования перечисленных в списке паттернов при общении консультанта с клиентом. Невербальные паттерны общения. Перед вами список некоторых образцов проявления мимики и демонстрации поз, жестов, которые используют в общении. Прочтите внимательно этот список и решите, насколько он полный. Если он недостаточно полон, добавьте, пожалуйста, несколько своих примеров невербального общения. Список: * Выражение лица: 1. Постоянная веселая улыбка на лице. 2. Нахмуренные брови. 3. Взгляд сверху- вниз. 4. Взгляд «глаза в глаза». 5. Взгляд в сторону. 6. «Бегающий» взгляд. 7. Пристальный взгляд в лицо собеседника. 8. Пристальное разглядывание деталей одежды собеседника. * Позы, сидя на стуле или в кресле: 1. Легкий наклон корпуса вперед или по направлению к собеседнику. 2. Поза «нога на ногу». 3. Корпус откинут назад, тело полностью расслаблено. 4. Корпус откинут назад, руки за головой. 5. Застывшая, неподвижная поза. * Жесты: 1. Руки скрещены на груди. 2. Руки расположены за спиной. 3. Жест «пирамида». 4. Жест «рука к лицу» (рука закрывает часть лица). 5. Консультант держит перед собой предмет двумя руками. 6. Неоднократное использование жеста «указующий перст». * Другие паттерны невербального поведения: 1. Консультант постоянно поглядывает на часы. 2. Консультант постоянно вздыхает. 3. Консультант постукивает пальцем или ладонью по колену.

А теперь оцените, пожалуйста, все жесты с точки зрения целесообразности их использования в общении «консультант – клиент» по следующим критериям: «+» – жесты, позы и мимика, способствующие созданию доброжелательной атмосферы; «-» – жесты, позы и мимика, не способствующие созданию доброжелательной атмосферы; «н» – нейтральные жесты, позы, мимика.

Практическое занятие №5

Тема: Ролевое общение

1. Вид занятия: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: развить навыки ролевого общения

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

*Порядок выполнения. Во время общей дискуссии на данную тему, например "Есть ли различия между психикой мужчины и женщины?" или "Зачем личности нужен коллектив?", каждый участник должен выполнять индивидуальное задание. Оно указано на карточке, которую участники берут по сигналу ведущего со стола перед началом упражнения. Каждый про себя читает это задание и переворачивает карточку так, чтобы окружающие не видели и не знали, какую роль он будет играть. В ходе дискуссии каждый старается как можно точнее выполнять инструкцию, т.е. сыграть доставшуюся роль, а все вместе должны внимательно вчитываться в роли участников дискуссии, с тем чтобы определить, какую же роль получил тот или иной член группы. Через 10-15 минут преподаватель дает знак закончить дискуссию, и все начинают говорить, как они поняли роли друг друга. Затем каждый вслух зачитывает то задание, которое он старался выполнить. Группа оценивает, как это получилось.

Набор заданий для участников дискуссии:

- 1) Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор, при этом спрашивать: "Правильно ли я тебя понял?" и вносить необходимые поправки в свои слова.
- 2) Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.
- 3) Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее 3 раз, чтобы у других создавалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.
- 4) Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься. Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.
- 5) Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.
- 6) Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова доля быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие, будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, говорили до тебя.
- 7) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим как можно полнее выразить свои мысли, после выступления каждого участника ты должен делать небольшое резюме.
- 8) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы.
- 9) Как минимум 5 раз постарайся вступить в разгон" Должен слушать других для того, чтобы вынести какие оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т всех должен оценить.
- 10) Ты очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь "провести черту" и "сделать выводы".

11) Тебе очень скучно при этом разговоре, так как те тебя совершенно не волнует.

12) У этого участника совершенно пустая карточка, он должен вести себя так, как ему хочется.

Практическое занятие №6

Тема: Межличностные отношения в группе

1. Вид занятия: Дидактическая игра

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: отработка навыков взаимопонимания в процессе общения.

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе игры событиях

Ход занятия

*Порядок выполнения. Члены группы начинают рисовать (каждый на своем листе бумаги, обозначив на нем в углу свое имя или символ) что-то важное для себя. Затем по сигналу преподавателя все участники одновременно передают свои рисунки влево и, получив, разумеется, начатый соседом справа рисунок, продолжают рисовать уже его. Группа рисует до тех пор, пока каждому не вернется его листок. Узнать его, наверное, можно только по имени (символу). Затем необходимо осознать те чувства, которые испытывали участники во время самого процесса творчества и при виде "собственного" рисунка.

Практическое занятие №7

Тема: Отождествление себя с кем (чем)-либо

1. Вид занятия: Дидактическая игра

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: отработать умения идентификации.

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе игры событиях

Ход занятия

***Порядок выполнения.** Сядьте на стул, закройте глаза, расслабьтесь. Представьте, что Вы находитесь в магазине, где продают антикварные вещи. Мысленно выберите себе любой предмет и вообразите себя этим предметом. Рассказывайте от имени этого предмета о себе: «Как Вы себя чувствуете?»; «Почему оказались в магазине?»; «Кто и где Ваш прежний хозяин?» и т.д. Откройте глаза и поделитесь своими ощущениями с группой. Точно так же можно идентифицировать с цветком, деревом, животным, вообразив себя в соответствующих условиях. Не стесняйтесь своих ощущений. Старайтесь, чтобы у вас не осталось незавершенных переживаний.

Практическое занятие №8

Тема: Осознание своих профессиональных желаний

1. Вид занятия: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: овладеть инструментом самосознания и самодиагностики

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: составление отчета

Ход занятия

***Порядок выполнения.** Дается готовый список незаконченных предложений.

1. Выбрать из списка незаконченных предложений любые 5 и закончить предложения прямо сейчас.

2. Теперь обратите внимание на три дополнительных вопроса внизу страницы. Чтобы ответить на эти вопросы. У вас должны быть предполагаемые места работы или учебы. Если таковые отсутствуют (так получилось), то придумайте прямо сейчас хоть что-нибудь – сделайте это в учебных целях.

3. Объединитесь добровольно (как сами решите) в малые группы и обсудите со своими товарищами ответы на три вопроса. Попросите доброго совета, если хотите. Дайте совет, если вас попросят. Не нужно требовать от участников заполнения всего списка незаконченных предложений. Однако, если вы заметите, что кто – то справился со своей задачей раньше других, то предложите ему продолжить заполнение незаконченных предложений. Очень важно именно в этом упражнении предоставить участникам полную свободу объединения в малые группы. Может даже так случиться, что они захотят

обсуждать все, не делясь на группы. Это тоже годится.

Список незаконченных предложений:

1. Я собираюсь... 2. Я вижу свою профессиональную цель в том, чтобы... 3. Я стремлюсь... 4. Я могу достичь успеха в ... 5. У меня подходящий возраст для ... 6. Я абсолютно убежден, что я хочу... 7. Мой успех связан... 8. У меня есть то, что требуется для... 9. Я знаю, что я буду... 10. Я совершенно уверен... 11. Мне хорошо иметь... 12. Мне хорошо быть... 13. В работе я удовлетворю свое желание... 14. У меня есть естественное стремление... 15. Моя учеба или работа позволяет мне... 16. Для меня удобно и выгодно... 17. У меня есть способности для... 18. Я мечтаю ... 19. Мой профессиональный интерес направлен ... 20. У меня достаточно сил и желания... 21. Мое сегодняшнее положение позволяет...

Вопросы: 1. Связаны ли мои профессиональные желания с предполагаемыми местами работы или учебы? 2. Существуют ли иные возможности профессиональной карьеры, иные места работы и учебы, которые более полно удовлетворяют мои желания? 3. Достаточно ли хорошо я осведомлен о том, как будут удовлетворяться мои желания в тех местах работы или учебы, которые я себе предварительно наметил?

Практическое занятие №9

Тема: Навыки активного слушания

1. Вид занятия: Дидактическая игра

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: отработать умения использовать технику резюмирования

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе игры событиях

Ход занятия

*Порядок выполнения. Группа делится на пары. Клиент в течение 3–3,5 минут рассказывает консультанту о конфликте, который произошел с ним недавно (история может быть как реальной, так и выдуманной, но обязательно должна быть рассказана от первого лица). Клиент ведет повествование в удобной для

него форме, не придерживаясь никакого плана. Консультант внимательно слушает, не перебивая, не задавая вопросов и не комментируя высказывания клиента. Также не разрешается делать записей и пометок. Консультант демонстрирует свое внимательное отношение к клиенту невербально и/или используя нерефлексивное слушание: «Да», «Угу», «Так». После того как клиент закончил, консультант пересказывает услышанное. Клиент внимательно слушает и при необходимости поправляет консультанта, если тот допустил неточности. После этого пары меняются ролями. По окончании упражнения участники обсуждают, какие трудности они испытали, резюмируя рассказ «клиента», что они чувствовали, услышав собственный рассказ из уст «консультанта».

Практическое занятие № 10

Тема: Типы и средства общения

1. Вид: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: научиться по внешним данным собеседников, определить тип беседы

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

Упражнение

*Подготовительный этап. Критериями отнесения беседы к определенному типу являются: 1) особенности предварительно подготовленного плана (программа и стратегия); 2) характер стандартизации беседы, т.е. ее тактика. Программа или стратегия – составленный психологом в соответствии с целями и задачами беседы набор смысловых тем и последовательность движения между ними. Тактика ведения беседы – набор и форма вопросов. Чем выше степень стандартизации беседы, тем более строг, определен и неизменяем набор и форма вопросов психолога в ней, т.е. тем более жесткой и ограниченной является его тактика. Стандартизация беседы означает также и то обстоятельство, что инициатива в ней перемещается на сторону психолога, задающего вопросы. Таким образом, полностью контролируемая беседа предполагает жесткую программу, стратегию и тактику, а

противоположный полюс – практически свободная беседа – отсутствие заранее сформулированной программы и наличие инициативной позиции в беседе у того, с кем она проводится. Между ними располагаются следующие основные типы беседы (Памятка 1).

Памятка 1. Типы бесед:

*Стандартизированная Строгая- Строгая : 1) дают возможность сравнения разных людей ; 2) являются более емкими в отношении времени ; 3) могут опираться на меньший клинический опыт психолога; 4) ограничивают непреднамеренное воздействие на испытуемого; 4) представляются не вполне естественной процедурой и поэтому сковывающей непосредственность

*Частично- стандартизированная Строгая -Свободная : 1) ориентирована на конкретного данного собеседника; 2) позволяет получать множество данных не только прямым, но и косвенным образом; 3) отличается сильным психотерапевтическим содержанием

*Свободная - Свободная : 1) характеризуется особенно высокими требованиями к профессиональной зрелости и уровню психолога, его опыту и умению творчески пользоваться ; 2) обеспечивает высокую спонтанность проявления значимых признаков беседы.

*Порядок выполнения. Обучаемым демонстрируется видеофрагмент на 3-5 минуты, где изображена ситуация беседы сотрудника сервиса с потребителем. Объясните жесты, которыми пользовался специалист, нужны ли эти жесты в данной ситуации, какова дистанция, на которой проходило общение, целесообразна ли она?

*Методические рекомендации: подготовить несколько видеофрагментов с ситуациями беседы. Вместо видеофрагментов можно использовать комплект фотографий и слайдов

Практическое занятие № 11

Тема: Социальная перцепция

1.Вид: Дидактический тренинг

2.Количество часов: 2

3.Цель работы: развить способности понимать внутреннее состояние человека

4.

Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5.Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

*Порядок выполнения. Каждый член группы должен в течение 2--3 мин описать настроение одного из членов группы. Необходимо прочувствовать состояние этого человека, его эмоции, переживания и все это изложить на бумаге. Затем все описания зачитываются вслух, а тот, чье настроение описывали, соотносит со своим действительным состоянием и подтверждает достоверность проникновения или опровергает это.

Практическое занятие № 12

Тема: Первое впечатление, восприятие партнера в общении. Развитие сензитивности. Значение взгляда в общении

1. Вид занятия: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: развитие социально-психологических качеств личности

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5.Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

Групповая дискуссия на тему: «Первое впечатление и его составляющие». Информация для преподавателя: первое впечатление относится к перцептивной стороне общения. Первое впечатление - построение образа партнера.

Источники информации:

- одежда человека, весь его имидж
- манера поведения человека (как он сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т.д.).

Составляющие первого впечатления:

а) Фактор превосходства (при встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем).

б) Фактор привлекательности (чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях, если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются).

в) Фактор «отношения к нам» (положительное отношение к нам порождает сильную тенденцию к приписыванию положительных свойств и «отбрасыванию» отрицательных, и наоборот, - негативное отношение вызывает тенденцию не замечать положительных сторон человека и выделять отрицательные).

Упражнение «Выявления соответствия индивидуального и общего мнения».

Цель: показать различия в индивидуальном мнении, научить принимать этот факт, а также то, что твое мнение не всегда совпадает с мнением окружающих.

Процедура: а) все участники сидят в кругу. Одному из них предлагают пересадить всех, учитывая цвет глаз: от светлоглазых до темноглазых. Никто не имеет права корректировать его мнение в ходе выполнения задания.

Затем кому-нибудь другому предлагается скорректировать полученную комбинацию по-своему. То же предлагается следующему.

Вывод: каждый видит по-своему.

б) Предлагается одному участнику пересадить всех в соответствии с тембром голоса. Каждый участник произносит свое имя. Прослушав эти голоса, ведущий должен рассадить всех от самого высокого до самого низкого. Кто-нибудь корректирует.

Вывод: каждый слышит по-своему.

в) Предлагается расставить участников по теплоте рук. Другие корректируют.

Вывод: каждый чувствует по-своему.

Обсуждение: как при существовании индивидуального восприятия людям удастся решать проблемы общения. Нужно подвести к принципам общения: «Каждый имеет право чувствовать, видеть, слышать, думать по-своему; каждый обязан признавать это право за окружающими».

Упражнение «Город слепых».

Цель: тренировка оттенков восприятия партнера.

Процедура: сначала все медленно ходят по пространству с открытыми глазами. Затем все продолжают также медленно ходить, но уже с закрытыми глазами. Ведущий должен сказать: «Если вы с кем-то сталкиваетесь с кем-то, то не открывайте глаза, а продолжайте свое движение».

Далее все также ходят с закрытыми глазами. Но установка уже другая: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то прикоснитесь друг к другу тыльной стороной ладони».

И наконец, все продолжают ходить с закрытыми глазами и получают следующее задание: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то ощупывайте друг друга тыльной стороной ладони, стараясь узнать партнера».

Упражнение «Передача чувства».

Цель: отработка невербальных средств общения.

Процедура: все сидят в кругу с закрытыми глазами и необходимо передавать чувство, первый участник касается соседа справа, вкладывая в прикосновение определенное чувство (по выбору). Второй участник, поняв и определив для себя характер прикосновения, открывает глаза и передает то, что понял, следующему.

Упражнение должно завершиться возвращением чувства тому, кто его послал.

Упражнение «Пойми меня».

Цель: отработка невербальных средств общения.

Процедура: а) На листе записывается небольшое сообщение. Затем с помощью жестов это сообщение передается партнеру по общению. Упражнение выполняется до тех пор, пока партнер не даст знать, что сообщение понято.

б) Необходимо изобразить эмоциональное состояние с помощью сначала мимики, потом только с помощью жестов, а затем уже с помощью и мимики, и жестов.

в) Необходимо изобразить с помощью мимики и жестов содержание пословицы, поговорки.

Дискуссия о значении взгляда в общении, об особенностях взгляда в зависимости от пола человека, настроения, заинтересованности в общении.

Практическое занятие №13

Тема: Поведенческий портрет героя фильма по результатам неформализованного наблюдения

1. Вид занятия: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: научиться составлять поведенческий портрет

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: составление отчета

Ход занятия

*Порядок выполнения. Задание состоит в наблюдении за героем кинофильма (по выбору) и последующем составлении поведенческого портрета героя (с опорой на линии анализа, представленные ниже). Каждый студент на занятии отчитывается о проделанной работе.

Структура отчета:

1. Введение (характеристика неформализованной методики наблюдения).
2. Программа наблюдения: - цель; - объект и предмет наблюдения; - ситуации

наблюдения; - временные рамки наблюдения и его график; - форма регистрации данных; - вид наблюдения.

3. Протокол наблюдения.

4. Поведенческий портрет героя (линии анализа результатов):

- Особенности внешнего вида, имеющие значение для характеристики наблюдаемого человека: стиль одежды, причёски испытуемого, насколько он стремится в своем внешнем облике быть «таким как все» или выделяться, привлекать к себе внимание, равнодушен к своему виду или придает ему особое значение. Какие элементы это подтверждают, в каких ситуациях?

- пантомимика: осанка, особенности походки, жестикуляция. Общая скованность, или, напротив, свобода движений, характерные индивидуальные позы.

- мимические особенности: выражение лица, сдержанность или выразительность мимики, в каких ситуациях мимика бывает особенно оживленной, в каких – скованной.

- речевое поведение: молчаливость, разговорчивость, многословие, лаконизм, стилистические особенности, содержание и культура речи, интонационное богатство, включение в речь пауз, темп речи.

- поведение по отношению к другим людям, положение в коллективе и отношение к этому, способ установления контакта, характер общения (деловое, личностное, ситуативное, сотрудничество, эгоцентризм), стиль общения (авторитарное, с ориентацией на собеседника, с ориентацией на себя), позиция в общении (активная, пассивная, созерцательная, агрессивная, стремление к доминантности), наличие противоречий в поведении – демонстрация различных, противоположных по смыслу способов поведения в одинаковых ситуациях (каких).

- поведенческие проявления отношения к самому себе: к своей внешности, недостаткам, преимуществам, возможностям, к своим личным вещам.

- поведение в психологически значимых ситуациях: при выполнении задания, в ситуации конфликта.

- поведение в основной деятельности.

• примеры характерных индивидуальных вербальных штампов, а также высказываний, характеризующих кругозор, интересы, жизненный опыт.

Практическое занятие №14

Тема: Составление психологического портрета собеседника

1. Вид занятия: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: научиться формировать навыки составления психологического портрета личности

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств

личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти индивидуальную беседу с преподавателем

5. Форма отчетности и контроля: составление психологического портрета

Ход занятия

Упражнение №1. Порядок выполнения. Всем членам группы дается следующее задание: "Вы читаете газету, где много брачных объявлений. Одно из них привлекло ваше внимание настолько, что сразу захотелось ответить этому человеку. Каким должно быть это объявление? Составьте психологический портрет вашего "идеала": не менее 10-12 характеристик, качеств личности и т.д.". После завершения задания все члены группы зачитывают свои объявления вслух.

Упражнение №2. Порядок выполнения. Каждый член группы составляет список черт характера, свойств и качеств кого-либо из группы. Нельзя прямо указывать на признаки, особенно внешние, по которым очень легко идентифицировать личность описываемого. Такой психологической характеристике должно быть не менее 10-12 черт. Затем написавший зачитывает свое "произведение" вслух, а группа решает, кто это. В конце занятия проводится анализ получившихся психологических портретов, оцениваются глубина и точность проникновения в личность.

Практическое занятие №15

Тема: Ведение деловой беседы

1. Вид занятия: Дидактический тренинг

2. Количество часов: 2

3. Цель работы: закрепить знания и научиться вести деловые беседы

4. Общие указания к выполнению работы: участие в аудиторном тренинговом занятии по развитию социально-психологических качеств личности. В случае неявки студента на занятие – набирается отдельная группа для повторного проведения тренинга. В случае невозможности присутствия на повторном тренинге – студенту следует пройти и

5. Форма отчетности и контроля: рефлексивное эссе об осознанных и понятых в ходе тренинга событиях

Ход занятия

*Подготовительный этап. Несмотря на многообразие типов беседы, все они имеют ряд постоянных этапов, последовательное движение по которым обеспечивает беседе полную целостность.

1. Вводная часть. Функции этапа: а) привлечение собеседника к сотрудничеству (посредством апеллирования к прошлому опыту собеседника, проявлением доброжелательного интереса к его взглядам, оценкам, мнениям); б) информирование собеседника о примерной продолжительности беседы, ее анонимности, и, если это представляется возможным, то о ее целях и дальнейшем использовании результатов; в) проверка стилизации беседы (определение набора используемых психологом выражений и оборотов, обращения к собеседнику, которые зависят от возраста последнего, пола, социального положения, жизненной среды, уровня знаний). Продолжительность и содержание вводной части беседы зависят от того обстоятельства, будет ли она единственной с данным собеседником или у нее возможно развитие; каковы цели исследования и т.д.

2. Начальная стадия беседы – установление контакта с собеседником. Особую роль для установления и поддержания контакта играет невербальное поведение беседующего, свидетельствующее о понимании и поддержке собеседника. Готового алгоритма вводной части беседы, набора фраз и высказываний не существует. Важно наличие отчетливого представления о ее целях и задачах в данной беседе, их последовательная реализация.

3. Второй этап – сбор информации по обсуждаемой теме с помощью открытых вопросов. Открытые вопросы позволяют вызывать большое количество свободных высказываний собеседника, изложение им своих мыслей и переживаний. Такая тактика позволяет психологу накопить определенную фактическую событийную информацию.

4. Третий этап – кульминация беседы – подробное исследование содержания обсуждаемых проблем. Это один из самых сложных этапов, поскольку здесь все зависит только от психолога, от его умения задавать вопросы, слушать ответы, наблюдать за поведением собеседника. Содержание этапа подобного исследования полностью определяется конкретными целями и задачами данной беседы.

5. Завершающая фаза – окончание беседы. Функции этапа: 1) ослабление напряжения, возникающего в ходе беседы; 2) выражение признательности за сотрудничество; 3) выражение готовности к дальнейшей совместной работе. Все перечисленные этапы заключаются в рамки беседы.

Для собеседника необходимо задать контекст (начало и завершение беседы). В начале проводится предварительный брифинг, где определяется ситуация для собеседника. При проведении брифинга нужно помнить, что первые минуты решают весь ход последующей беседы. В заключении должно быть проведено собеседование после беседы – дебрифинг, в ходе которого исследователь говорит о завершении беседы для собеседника, а также интересуется, можно ли завершить процесс разговора у клиента. Порядок проведения. Одному обучаемому дается задание провести диалог в роли начальника с "опоздавшим" на работу сотрудником с различных позиций: с позиции "сверху" (над), с позиции "снизу" (под), с позиции "на равных". После диалога преподаватель разбирает со студентами выполнение задания. *Методические

рекомендации: если упражнение сразу не получается, тогда руководитель сам проводит диалог с одним из обучаемых, обращает внимание на интонацию, выбор жестов и мимику, умение держать паузу в процессе общения и т.д.

3. Список рекомендуемой литературы и интернет-ресурсов

Основная литература

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 73 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44184.html>

Дополнительная литература

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с. — 978-985-503-500-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

Интернет-ресурсы

<http://www.elibrary.ru/> - Национальная электронная библиотека

<http://www.edu.ru/> - Федеральный Интернет-портал «Российское образование»

<http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks