

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:21:46

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Специальность СПО 43.02.14

Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Пятигорск 2022

Методические указания для практических занятий по дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО, предназначены для студентов, обучающихся по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Пояснительная записка

Данные методические указания призваны оказывать помощь студентам в изучении основных понятий, идей, теорий и положений обществознания, изучаемых в ходе конкретного занятия, способствовать развитию их умений, навыков и компетенций.

Практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и определены учебным планом и рабочей программой. Практические занятия являются формой учебной работы студентов по разностороннему изучению одной из актуальных проблем психологии делового общения. Практические занятия закрепляют теоретические знания и развивают практические навыки, полученные на теоретических занятиях, они составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки.

В результате освоения программы учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
 - цели, функции, виды и уровни общения;
 - роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
 - механизмы взаимопонимания в общении;
 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
 - приемы саморегуляции в процессе общения.
- уметь:
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Практическая работа № 1

Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения.

Цель работы: научиться формулировать на основе приобретенных знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам

Ход работы: решение ситуационных проблемных задач.

Задания для практических занятий по учебной дисциплине «Психология делового общения», как правило, являются проблемными, они побуждают студентов к размышлениям, обобщениям, поиску нестандартных решений. Эти задания в большей степени способствуют всестороннему развитию студента. Оценки за выполнение практических заданий выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов.

Варианты проблемных задач:

- Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы. Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции. Выполняя задание, используйте знания, соответствующие понятия, а также факты общественной жизни и собственный жизненный опыт.

1. «Есть три ошибки в общении людей: первая — это желание говорить прежде, чем нужно; вторая — застенчивость, не говорить когда это нужно; третья — говорить, не наблюдая за вашим слушателем» (*Конфуций*).

2. «Даже в обществе двух человек я непременно найду, чему у них поучиться» (*Конфуций*).

3. «Достоинствам их я постараюсь подражать, а на их...» (*Конфуций*).

4. «Общительность людей основана не на любви к обществу, а на страхе перед одиночеством». (*Конфуций*).

5. «Даже в обществе двух человек я непременно найду, чему у них поучиться. Достоинствам их я постараюсь подражать, а на их недостатках сам буду учиться.» (*Конфуций*).

6. «Человек имеет два мотива поведения — один настоящий и второй, который красиво звучит» (Генри Форд).

7. «Возвыситься нетрудно; трудно остаться при этом самим собой» (Генри Форд).

Практическая работа № 2

Тема 2. Методы психологических исследований

Цель: Назвать и раскрыть ключевые понятия темы: внимание, доминанта, рассеянность, ощущение, пороги чувствительности, закон Вебера – Фехнера, адаптация, сенсбилизация, восприятие, свойства восприятия, иллюзии, галлюцинация, гиперстезия, гипостезия, память, виды памяти, процессы памяти, продуктивность памяти, расстройства памяти, мышление, виды мышления, мыслительные операции, формы мышления, нарушения мышления, интеллект, речь, функции речи, виды речи, представление, воображение, творческое воображение.

Ход работы: решение ситуационных проблемных задач.

Задания для практических занятий по учебной дисциплине «Психология делового общения», как правило, являются проблемными, они побуждают студентов к размышлениям, обобщениям, поиску нестандартных решений. Эти задания в большей степени способствуют всестороннему развитию студента. Оценки за выполнение практических заданий выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов

1 Работа в группах.

Студенческая группа делится на 5 подгрупп, каждая из которых работает над одним из психических процессов по теме «Познавательные процессы» по следующему плану: понятие и физиологическая основа процесса, его классификация, свойства, нарушения и роль.

В каждой группе обсуждается одна из указанных тем, после чего темы комментируются.

Примерный перечень вопросов для обсуждения: -

Что такое внимание? –

Какова его физиологическая основа? –

Каковы функции внимания? –

В чем особенности видов внимания? –

Что такое ощущения? –

Что собой представляют пороги чувствительности? –

Какую зависимость устанавливает основной психофизиологический закон Вебера - Фехнера? –

Как можно классифицировать ощущения? –

Что такое восприятие? –

Каковы особенности (свойства) восприятия? –

Какие возникают расстройства при нарушении восприятия? - Что такое память? - Какие бывают виды памяти? –

Какие основные процессы памяти можно выделить? –

Что влияет на продуктивность памяти? - Что такое мышление? - Каковы основные формы мышления? –

Как мышление связано с речью? - Что такое представление? –

Что влияет на качество представлений? –

Что такое воображение? –

По каким качествам оценивается творческое воображение?

Для закрепления материала по указанным темам предлагаются вопросы и в других формах: «Закончить предложение»,

«Верно или неверно»,

«Выбрать правильный ответ» и др.

3 Аутопсиходиагностика. Батарейка тестов «Изучение познавательных процессов личности».

4 Проверочный тест по теме «Познавательные процессы».

5 Выступления по темам сообщений.

Практическая работа № 3

Тема 3: «Психические познавательные процессы»

Цель работы: формировать логическое мышление, используя тест «Ровена».

Ход работы: Обучающемуся предъявляются рисунки с фигурами, связанными между собой определенной зависимостью. Одной фигуры не хватает, а внизу она дается среди 6-8 других фигур. Задача испытуемого - установить закономерность, связывающую между собой фигуры на рисунке, и на опросном листе указать номер искомой фигуры из предлагаемых вариантов.

Состоит тест из 60 таблиц. Все они разбиты на 5 вариантов – от самого лёгкого до самого трудного. На весь тест даётся всего 20 минут. И это время строго регламентировано. Перед началом теста нужно убедиться, что испытуемые не подглядывают в карточки, а все карточки лежат на их столах картинками вниз.

Интерпретация результатов (ключи)

Правильное решение каждого задания оценивается в один балл, затем подсчитывается общее число баллов по всем таблицам и по отдельным сериям. Полученный общий показатель рассматривается как индекс интеллектуальной силы, умственной производительности респондента. Показатели выполнения заданий по отдельным сериям сравнивают со среднестатистическим, учитывают разницу между результатами, полученными в каждой серии, и контрольными, полученными статистической обработкой при исследовании больших групп здоровых обследуемых и, таким образом, расцениваемыми как ожидаемые результаты. Такая разница позволяет судить о надежности полученных результатов (это не относится к психической патологии)

За каждую правильно поставленную фигуру начисляется один балл. После того, как все таблицы будут проверены, выставляется общая сумма баллов по всему тесту и сумма баллов по отдельным его сериям.

Полученный результат и есть та заветная цифра, которая затем интерпретируется и даёт чёткий ответ на вопрос: каков индекс интеллекта у каждого отдельно взятого обучающегося.

Практическая работа № 4

Тема 4: «Психические свойства личности как субъекта делового общения.»

Цель работы: формировать логическое мышление, используя тест «Ровена».

Ход работы: Обучающемуся предъявляются рисунки с фигурами, связанными между собой определенной зависимостью. Одной фигуры не хватает, а внизу она дается среди 6-8 других фигур. Задача испытуемого - установить закономерность, связывающую между собой фигуры на рисунке, и на опросном листе указать номер искомой фигуры из предлагаемых вариантов.

Состоит тест из 60 таблиц. Все они разбиты на 5 вариантов – от самого лёгкого до самого трудного. На весь тест даётся всего 20 минут. И это время строго регламентировано. Перед началом теста нужно убедиться, что испытуемые не подглядывают в карточки, а все карточки лежат на их столах картинками вниз.

Интерпретация результатов (ключи)

Правильное решение каждого задания оценивается в один балл, затем подсчитывается общее число баллов по всем таблицам и по отдельным сериям. Полученный общий показатель рассматривается как индекс интеллектуальной силы, умственной производительности респондента. Показатели выполнения заданий по отдельным сериям сравнивают со среднестатистическим, учитывают разницу между результатами, полученными в каждой серии, и контрольными, полученными статистической обработкой при исследовании больших групп здоровых обследуемых и, таким образом, расцениваемыми как ожидаемые результаты. Такая разница позволяет судить о надёжности полученных результатов (это не относится к психической патологии)

За каждую правильно поставленную фигуру начисляется один балл. После того, как все таблицы будут проверены, выставляется общая сумма баллов по всему тесту и сумма баллов по отдельным его сериям.

Полученный результат и есть та заветная цифра, которая затем интерпретируется и даёт чёткий ответ на вопрос: каков индекс интеллекта у каждого отдельно взятого обучающегося.

Практическая работа № 5

Тема 5: «Мораль, ее сущность, структура и функции»

Цель занятия: Сформировать умения этических форм общения.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

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

Средства обучения:

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

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

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

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

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

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

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

Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета:

1. «Делайте все вовремя».

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

2. «Не болтай лишнего».

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

3. «Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

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

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

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

5. «Одевайтесь как положено».

6. «Говорите и пишите хорошим языком».

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

Варианты игры:

Участники: бармен, посетитель

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

Задание для студентов: Разыграть сценку и проанализировать телефонный разговор.

Участники: два сотрудника

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

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

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

Обсуждение ролевых игр.

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

Удалось ли избежать конфликтной ситуации?

Всегда ли соблюдались правила этикета и этики деловых отношений?

Какие механизмы общения были использованы в процессе игры?

Домашнее задание

Проанализируйте результаты практической работы

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

Практическая работа № 6

Тема 6: Психология общения.

Цель работы: развитие коммуникативной компетенции, овладение навыками делового общения. Обучение навыкам установление делового контакта; навыками эффективного общения; анализу и прогнозированию поведения партнеров коммуникативного контакта. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера в общении

Ход работы: Проведения тренинга.

Правила тренинга: равноправие, активность, искренность, принцип здесь и сейчас, принцип конфиденциальности, принцип обратной связи.

Упражнение «Самопрезентация» это представление себя собеседникам или аудитории. Другой человек оценивает вашу внешность, настроение, тембр речи, смысл ваших слов и жесты. Успех в жизни часто зависит от того, как нас оценивают люди.

Правило №1. С кем бы вы не общались, как бы вы ни общались ключом к сердцу и памяти собеседника будет имя. Начиная разговор всегда представляйтесь. Без имени вы никто. Даже если на вас одет бейдж произнесите свое имя.

Правило № 2. Внешний имидж. 1.фейсбилдинг (внешняя эстетика); 2.кинесика (пластичность в движениях)3.стиль в одежде.

Правило № 3. Тщательно продумывайте свою речь необходимо выбросить все слова паразиты и сленг, а также профессиональные термины.

Правило № 4. Главное из речи убрать все отрицательные слова и высказывания.

Правило № 5. Используйте в своей речи «Я высказывания». (Вы меня не правильно поняли, правильно сказать «Я наверно не совсем точно объяснил суть дела»).

Правило №6. Неречевая коммуникация.

Отзеркаливание позы собеседника.

4.Программа тренинга коммуникативной компетенции

Правило № 7. Подготовка своей «лифтовой речи»

Ваша лифтовая речь должна быть исчерпывающей при этом оставляя какую

–нибудь недосказанность, загадку.

Упражнение «Фото»

Данное упражнение может проходить в нескольких вариантах.

1. Ведущий показывает в течение 5 секунд слушателям портрет человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию. Это задание позволяет проверить наблюдательность,
2. Ведущий показывает портрет какого-нибудь человека, но представляет его иначе, называя другую профессию. Предполагается описать черты лица и дать психологический портрет. В ответах части слушателей явно будет обнаружено влияние установок на восприятие

Упражнение «Все мы особые»

Цель для участников тренинга: развитие наблюдательности.

Цель для тренера: обучение навыкам социальной перцепции. Участники, разбившись на пары, 6 секунд молча, смотрят друг на друга. Затем ведущий приглашает в круг пару. Не глядя на партнера, нужно будет описать черты его лица, цвет глаз, волос. Затем нужно назвать главную особенность внешности партнера.

«При первом контакте люди доверяют на 55% невербальным сигналам, на 38% паралингвистическим и лишь на 7% содержанию вашей речи».

Программа тренинга коммуникативной компетенции

Мозговой штурм о невербалике

О многом может рассказать поза и жесты человека, которые человек не всегда может контролировать. Назовите типичные жесты и их интерпретацию.

Жесты и их интерпретации (стимульный материал презентация)

Упражнение «Разговор через стекло»

Цель для участников: раскрытие важности невербальных средств общения

Цель для тренера: создание позитивного настроения в группе.

Двое участников с помощью жестов стараются договориться. Тему сообщают одному из них, и он должен передать эту информацию, как бы

стоя перед звуконепропускаемым стеклом. Разговаривать запрещено.

Название драмы. Суть драмы.

Пример.

1. Драма слушания

Слушаю, но не слышу

У меня сейчас

трудный период...

Ой, а у меня такое

случилось...

2. Драма понимания

Слышу, но не понимаю

Я вчера смотрела

такую грязную

передачу.

А нам

вчера дали

горячую воду...

3. Драма действия

Понимаю, но сделать

не могу

«Я знаю, что должен

сейчас спокойно и

твердо сказать».Вы...Я ...извините

Рефлексия

Практическая работа № 7

Тема 7: Коммуникации и ее особенности.

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

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

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

Знать:

Основные элементы коммуникации;
роли и ролевые ожидания, виды общения

Средства обучения:

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

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

1. Каковы основные элементы коммуникации?
2. Что такое вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры?
3. Дайте характеристику деловой беседе?
4. Каковы психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений?

Задание № 1.

Оценить этикет делового общения по телефону.

Составить словесный портрет деловой женщины.

Дать оценку правильности служебного приема.

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

Результат решения заданий оформить в письменной форме отчетом.

Задание 2. Приведите примеры телефонных разговоров:

Телефонный разговор.

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

- а) правильности построения разговора
- б) этикета делового общения по телефону
- в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Задание 3. Правильный разговор по телефону.

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

Задание 4. Внимание на экран!

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

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

Эталоны ответов. Посмотрели и отвечаем на вопросы.

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

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

Личность, карьера, успех - понятия неразделимые.

И дай Бог, чтоб Вы были любимыми и любили.

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

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

Вопрос 1. Служебный прием - что это?

Служебный прием - это индивидуальная беседа руководителя с подчиненными.

Вопрос 2. Какова главная цель беседы?

Вопрос 3. Почему актуален вопрос приема на работу?

Вопрос 4. Что главное при прохождении собеседования?

Практическая работа № 8

Тема 8: Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.

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

В результате выполнения работы

обучающийся должен:

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Знать:

- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении

Средства обучения: ручка, бумага, карандаши, ластик.

Задание 1. Трансактный анализ общения.

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

Характеристики состояний

Задание 2. Развитие навыков общения

Упражнение № 1. Мои добрые дела

Письменно ответьте на вопросы:

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

Упражнение 2. За что мы любим.

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

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

Упражнение 3. Пошаговая дискуссия.

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

Записать пять причин вызывающие трудности в общении сформулированные вашей подгруппой.

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

Указать, по мнению наблюдателей, стиль поведения в группе.

Задание 3 Выберите правильный вариант ответа

1.Эффектом проекции называют:

А) приписывание собеседнику своих собственных достоинств, а неприятелю – своих недостатков.

Б) смягчение оценки наиболее ярких особенностей в сторону среднего;

В) придание большего значения данным, полученным вначале.

2.Трансакция – это:

А)название психологической службы;

Б)единица коммуникации;

В)научная система Э.Берна.

3.В трансактном анализе выделяют следующие типы игр:

А)в жертву;

Б) в преследователя;

В)_____ (вставьте слово).

Практическая работа № 9

Тема 9: Конфликты и его структура.

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по разделу ;определить практические аспекты эффективного общения и взаимодействия. Научиться определять основополагающие ценности, ведущие к самореализации; -формирование навыков общения в конфликтных ситуациях.

Ход работы:

1. Изучите рекомендованную литературу (см. список литературы).

2. Прочитайте конспекты лекций по разделу.

3. Для закрепления теоретического материала ответьте на вопросы:

1. Что такое конфликт?

2. Перечислите виды конфликтов.

3. Какие способы разрешения конфликтов вам известны?

4. Укажите основные характеристики хорошего и плохого слушателя.

5. Что такое техника общения?
 6. Что такое приемы общения?
 7. Что такое коммуникативные способности?
 8. Что такое коммуникативная компетентность?
 9. Что такое коммуникативная культура?
4. *Приступайте к выполнению практической работы, последовательно выполняя предложенные задания.*

Практическая работа № 10

Тема 10: Конфликт в профессиональной деятельности.

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по разделу ;определить практические аспекты эффективного общения и взаимодействия. Научиться определять основополагающие ценности, ведущие к самореализации; -формирование навыков общения в конфликтных ситуациях.

Профессиональные конфликты

На сегодняшний день тема профессиональных конфликтов очень актуальна. Множество современных психологов и авторов книг, таких, как *А. Л. Свенцицкий, А. И. Китов* и многие другие, работают именно над этой проблемой и пытаются найти пути разрешения конфликтных ситуаций. Профессиональные конфликты принято еще называть конфликтами между руководителем и подчиненным, т. е. конфликтами «по вертикали». С данным видом конфликта сталкиваются почти все те, кто хоть когда-то работал или работает. Одни чувствуют нарастание конфликтной ситуации, но предпочитают молчать во избежание «наказания» со стороны руководства, другие же не хотят молчать и отстаивают свою правоту, чего бы это им ни стоило. Если рассматривать причины возникновения конфликтов в организации, то чаще всего встречаются объективные причины их возникновения. Объективные причины возникновения конфликта на рабочем месте можно разделить на две группы: на производственные конфликты, причинами которых являются неблагоприятные условия труда, недостаток в организации труда, перегруженность, несовершенство системы оплаты, несоответствие прав и обязанностей, плохое оснащение оргтехникой, непонимание и недоверие среди коллег, и на причины, вызванные ошибочными действиями со стороны руководителя, а именно, нарушение трудового законодательства и несправедливая оценка руководителя.

Между руководителем и подчиненным существует субординация, которую нужно рассматривать как личностную и функциональную стороны. Личностная сторона отношений между руководителем и подчиненным зависит только от индивидуальной психологической особенности, нрава, моральных устоев и деловых качеств как самого подчиненного, так и непосредственно руководителя.

В свою очередь, функциональная сторона более жесткая и направлена на выполнение указаний «сверху», так как между руководителем и подчиненным существует связь, при которой руководитель отдает распоряжения, а подчиненный безоговорочно их выполняет.

Чаще всего именно по причине непонимания, несоблюдения субординации и возникает почти 80 % всех межличностных конфликтов в коллективе.

Если рассмотреть четыре вида взаимодействия человека: «человек – машина», «человек – техника», «человек – человек», «человек – природа», то сама по себе комбинация взаимодействия «человек – человек» является конфликтогенной по своей природе.

Около 95 % конфликтов «по вертикали» связаны с тем, что руководитель и подчиненный занимаются одним делом в одной сфере, направлении. Очень трудно работать с людьми, которые, например, «тянут одеяло на себя» или не дают полностью реализовать свои возможности и показать свои идеи, а просто требуют выполнять точно данные указания без внесения в указания креативных идей и мыслей. Если дать задание группе ответственных, равных друг другу работников и назначить ответственным за исполнение того или иного задания одного из них, то сразу же возникнет конфликт между членами этой группы. Каждый будет задавать вопрос: «Почему не он стал предводителем, ответственным, так называемым главарем?». Работа в изначально конфликтном коллективе будет очень трудна, и неизвестно, придут ли они к общему мнению в работе или будут постоянно находиться в «боевой готовности» и времени на выполнения заданий просто не останется.

Нельзя также не рассматривать субъективные профессиональные конфликты. Их можно разделить, отталкиваясь от двух причин возникновения:

1) управленческие причины чаще всего возникают из-за необоснованности, ошибочно принятых решений, излишней опеки со стороны руководителя, недостаточной профессиональной подготовки, неравномерной трудовой нагрузки, отсутствия мотивации и т. д.;

2) личностные причины же возникают из-за низкого уровня культуры общения, грубости, стремления руководителя поставить на место подчиненного, показать свое превосходство над ним и повысить свой авторитет, негативного отношения руководителя к подчиненному или,

наоборот, напряженных отношений между руководителем и подчиненным, психологических особенностей, таких как тревожность, недоверие, эмоциональная неустойчивость, завышенная самооценка и т. д.

Пути решения профессионального конфликта

Нельзя полностью оградить коллектив и человека в нем от профессиональных конфликтов, но есть масса способов хоть как-то сократить их количество.

К примеру, необходимо сбалансировать рабочее место каждого сотрудника. Это означает, что рабочее место должно быть обеспечено всем необходимым оборудованием и средствами для выполнения функций для каждого работника, в зависимости от его трудовых обязанностей. Также необходимо взаимно уравновесить права и обязанности каждого сотрудника или, по крайней мере, сотрудников, занимающихся одним делом.

Руководителю или его заместителю необходимо провести рассогласованность связей между сотрудниками и их рабочими местами. Это позволит работнику более четко выполнять свои трудовые обязанности и не отвлекаться на выполнение не своих трудовых функций, что позволит резко сократить конфликты в коллективе, приведет к отсутствию фраз «почему я» или «это не моя обязанность».

Если руководитель будет придерживаться следующих правил, то конфликтные ситуации между ним и подчиненным будут возникать реже и, возможно, исчезнут совсем.

Правило 1. Необходимо давать своим подчиненным конкретные задания, которые возможно выполнить. Распоряжение должно быть изложено доступным языком с точно поставленными задачами и целями, при необходимости повторить еще раз распоряжение или попросить изложить его того сотрудника, которому оно дано.

Правило 2. Все распоряжения и приказы, отдаваемые руководителем, должны быть законными и не превышать должностные полномочия. Руководитель никогда не должен идти вразрез с законом и должен давать только законно обоснованные распоряжения.

Правило 3. Критиковать подчиненного не в присутствии других подчиненных, а один на один с ним. Как говорится, «хвали на людях, ругай наедине».

Также при критике нельзя указывать на личность подчиненного, необходимо делать акцент на те действия или бездействия, которые он совершил. При

этом по возможности необходимо указывать на пути разрешения сложившейся ситуации.

Правило 4. Критиковать только после того, как похвалили своего сотрудника. То есть начните разговор с сотрудником с положительных моментов и достижений этого сотрудника, тем самым вы положительно настроите его по отношению к вам. А уже после порции похвалы укажите на недочеты в его работе.

Правило 5. Необходимо давать критическую, негативную оценку подчиненному сотруднику только наедине, не приписывая к высказыванию весь социальный коллектив (группу). Никогда не указывать на национальность сотрудника, его вероисповедание, не давать негативную характеристику той социальной группе, к которой он относится, т. е. вести себя с подчиненным на равных, чтобы у подчиненного не возникало чувства дис-ком-форта.

Правило 6. Всегда быть справедливым по отношению к подчиненным, не выделять любимчиков, а честно отмечать и поощрять заслуги всех подчиненных.

Правило 7. Всегда контролировать исполнение распоряжений в ходе их выполнения. Это повысит качество выполнения и при необходимости вовремя откорректирует действия подчиненного.

Правило 8. Никогда не пытаться за короткий период времени перевоспитать подчиненного, который вам неуютен. Если попытаться перевоспитать подчиненного за короткий срок, то это приведет к конфликтным ситуациям.

Правило 9. Как можно реже наказывайте своих подчиненных и как можно чаще помогайте им в выполнении распоряжений, не указывая на свое превосходство над ними, давая возможность подчиненному раскрыться.

Правило 10. Никогда не винить подчиненных в своих неудачах и ошибках.

Практическая работа № 11

Тема 11. Особенности делового общения и этикета

Цель работы: Оценить какие аспекты отношений более всего подвержены конфликтам, и зная причину конфликта, как легче не допустить его вовсе или найти способы разрешения конфликта.

Ход работы: Проведение семинара-круглого стола

Перечень дискуссионных тем для круглого стола:

1. Основные принципы этикета на Северном Кавказе
2. Национальные особенности этики и общения.
3. Основные мировые культуры.
4. Особенности ведения переговоров в континентальной Европе.
5. Специфика восточного менталитета при организации делового общения.

Практическая работа № 12

Тема 12: Проблема толерантности.

Цель работы: Оценить какие аспекты отношений более всего подвержены конфликтам, и зная причину конфликта, как легче не допустить его вовсе или найти способы разрешения конфликта.

Ход работы: Проведение теста Бойко (Опросник коммуникативной толерантности).

Толерантность в общении (которая способствует пониманию других) коротко можно охарактеризовать следующей фразой (статусом): *позволь себе быть собой, а другим - другими*. Отсутствие необходимой толерантности в межличностных отношениях часто приводит к конфликтам. Поэтому одним из важных факторов для профилактики и разрешения конфликтов является достаточный уровень толерантности. Тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко позволяет оценить в каких аспектах отношений вы более всего подвержены конфликтам, а зная причину конфликта, вам будет легче не допустить его вовсе или найти способы разрешения конфликта. Тест Бойко поможет разглядеть свои слабые места и понять какие поведенческие реакции, стратегии и установки в межличностном общении стоит подкорректировать, чтобы сделать коммуникационный процесс приятным и эффективным.

Вам предстоит ответить на 45 вопросов, поделенных на 9 блоков, каждый из которых отражает особенности вашего поведения в определенных условиях общения. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы

выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к вам. Будьте искренни, вы отвечаете для себя.

Интерпретация результатов (ключи)

- 0 баллов — неверно;
- 1 балл — верно в некоторой степени;
- 2 балла — верно в значительной степени;
- 3 балла — верно в высшей степени.

Практическая работа № 13

Тема 13: Деловой этикет. Имидж.

Цель работы: Ознакомление с деловым этикетом. Понятие имиджа.

Теоретические знания.

УМЕТЬ СЕБЯ ПРЕПОДНЕСТИ

Как правило, симпатии людей приобретаются не только благодаря врожденным качествам, но и умению себя преподнести. Деловой имидж все чаще специально проектируется в интересах человека или фирмы с учетом особенностей деятельности, внутренних достоинств, качеств и характеристик носителя имиджа.

Во многих случаях имидж — это результат умения ориентироваться в конкретной ситуации, правильного выбора модели поведения.

Модель поведения — целостный комплекс знаков (речевых, неречевых, поведенческих), направленный на создание некоторого образа. Модель воспринимается как единое целое. Например, авторитарное поведение включает безапелляционность суждений, категоричный тон, характерную жестикуляцию.

Увидев человека, ведущего себя таким образом, можно предвидеть некоторые его реакции и поступки. Целостность модели нарушается, когда входящие в ее состав элементы противоречат друг другу (например, о печальной новости сообщается с иронической интонацией).

Выбор модели поведения — это воспроизводство таких вариантов поведения, которые при повседневном общении помогают личности стать привлекательной.

ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ. ЭТИКЕТНЫЕ МОДЕЛИ

Для оптимальной модели поведения характерны следующие черты:

- нравственная безупречность (при всей склонности к субъективному переживанию морали в обществе существуют общепринятые подходы к объяснению таких понятий, как честность, справедливость и совесть);
- учет конкретной ситуации, в которой личность действует или оказалась по стечению обстоятельств;

- цель, которую ставит перед собой личность;
- самокритичная оценка существенных возможностей использования конкретной модели поведения.

Следование выбранной модели поведения не предполагает стереотипных действий, отсутствия в них темперамента, своеобразия мышления, привычек. В повседневной жизни модели поведения у разных людей воплощаются по-разному. Но среди множества моделей имеются такие, которые становятся предметом специального изучения. В первую очередь, это этикетные модели (этикет).

Взаимодействие людей, в том числе и деловое, в различных ситуациях издавна регулировалось и упорядочивалось нормами и правилами этикета.

Этикет — это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду). Этикет, как и общение, можно условно разделить на деловой и неофициальный.

Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей.

Неофициальный (светский) этикет упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т. п.). В связи с присутствием в программе официальных мероприятий деловых приемов, выступлений артистов четко разделить деловой и неофициальный этикет бывает затруднительно.

Дипломатический протокол и этикет отличаются упорядоченностью и строгостью.

Деловой протокол и этикет в целом, ориентированные на широкий круг деловых людей, отличаются большей гибкостью и меньшей формализацией.

ЗНАНИЕ ЭТИКЕТА — ПРОПУСК В ДЕЛОВОЙ МИР

Во все времена люди по-разному относились к этикету. Это отношение зависело и зависит от воспитанности (нравственной социализации), этической образованности и развитости моральных потребностей личности, которые предполагают желание нравственного отношения к себе со стороны окружающих и желание так же нравственно относиться к людям.

Хорошее знание и выполнение норм этикета — одна из составляющих привлекательного имиджа.

Отношение к этикету у формирующихся новых слоев деловых людей, деятельность которых связана с частным бизнесом и предпринимательством, пока оставляет желать лучшего. Между тем переход от первоначальных (часто криминальных или полукриминальных) форм рыночных отношений к цивилизованным требует все более точного знания и выполнения норм делового и светского этикета.

Эти процессы во многом будут стимулироваться развивающимися международными контактами отечественных предпринимателей. Психология

западного бизнесмена запрограммирована на партнера, который вызывает доверие по тому, как он одет, причесан, на какой машине ездит, пунктуален ли он. Затем уже оцениваются другие параметры — верность своим обязательствам, квалификация, умение вести дело.

За рубежом не существует каких-либо сомнений в необходимости создания имиджа фирмы или делового человека, игнорирование правил этикета деловыми людьми в культурной деловой среде вызывает негативное отношение. Чтобы международные контакты превратились в устойчивые связи, деловым людям необходимо принимать и соблюдать установленные «правила игры», основанные на деловом этикете.

Практическая работа № 14

Тема 14. Стрессы. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.

Цель: Научить себя быть стрессоустойчивым.

Ход работы: Проведение теста Тест самооценки стрессоустойчивости (с.Коухена и г.Виллиансона)

Избежать конфликтов в сфере делового общения практически невозможно. Обязательный же спутник почти любого конфликта — стресс. Его неприятные признаки (повышенная возбудимость, невозможность сосредоточиться, чувство беспричинной усталости и пр.) проявляются мгновенно и видны, что называется, невооруженным глазом. «Не нервничайте», «расслабьтесь» — советуют нам окружающие. Да мы бы и рады не нервничать, только вот по большей части не получается. Стрессовая ситуация захватывает нас и не отпускает: неприятные мысли «сами лезут» в голову, сами собой срываются с уст резкие слова...

Так ведь и до серьезного заболевания недалеко. Можно ли с этим что-нибудь поделать? Можно, но только при трех неперемных условиях:

- 1) внятном понимании природы стресса и стадий его развития;
 - 2) отчетливом представлении о границах возможного воздействия на протекание стрессовой ситуации;
 - 3) готовности к активным усилиям по достижению стрессоустойчивости.
- В данной работе будут рассмотрены такие вопросы как:

- Понятие и природа стресса;

- Причины и источники стресса;
- Профилактика стрессов в деловом общении;
- Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Инструкция. Прочитайте вопрос и выберите наиболее подходящий ответ.

1. Насколько часто неожиданные неприятности выводят вас из равновесия?

Никогда - 0. Почти никогда - 1. Иногда - 2. Довольно часто - 3. Очень часто - 4.

2. Насколько часто вам кажется, что самые важные вещи в вашей жизни выходят из под вашего контроля?

Никогда - 0. Почти никогда - 1. Иногда - 2. Довольно часто - 3. Очень часто - 4.

3. Как часто вы чувствуете себя «нервозным», подавленным?

Никогда - 0. Почти никогда - 1. Иногда - 2. Довольно часто - 3. Очень часто - 4.

4. Как часто вы чувствуете уверенность в своей способности справиться со своими личными проблемами?

Никогда - 4. Почти никогда - 3. Иногда - 2. Довольно часто - 1. Очень часто - 0.

5. Насколько часто вам кажется, что все идет именно так, как вы хотите?
Никогда - 4. Почти никогда - 3. Иногда - 2. Довольно часто - 1. Очень часто - 0.

6. Как часто вы в силах контролировать раздражение?

Никогда - 4. Почти никогда - 3. Иногда - 2. Довольно часто - 1. Очень часто - 0.

7. Насколько часто у вас возникает чувство, что вам не справиться с тем, что от вас требуют?

Никогда - 0. Почти никогда - 1. Иногда - 2. Довольно часто - 3. Очень часто - 4.

8. Часто ли вы чувствуете, что вам сопутствует успех?

Никогда - 4. Почти никогда - 3. Иногда - 2. Довольно часто - 1. Очень часто - 0.

9. Как часто вы злитесь по поводу вещей, которые вы не можете контролировать?

Никогда - 0. Почти никогда - 1. Иногда - 2. Довольно часто - 3. Очень часто - 4.

10. Часто ли вы думаете, что накопилось столько трудностей, что их невозможно преодолеть?

Никогда - 0. Почти никогда - 1. Иногда - 2. Довольно часто - 3. Очень часто - 4.

Интерпретация результатов теста. Обработка результатов осуществляется путем подсчета суммы баллов набранных испытуемым по всем вопросам теста. Стрессоустойчивость определяется по

таблице 3.7. приведенной ниже на основании количества баллов набранных испытуемым и его возраста.

Таблица 3.7. Оценка стрессоустойчивости

Оценка стрессоустойчивости	Возраст			
	18-29	30-44	45-54	55-64
Отлично	0,5	2,0	1,8	1,3
Хорошо	6,8	6,0	5,7	5,2
Удовлетворительно	14,2	13,0	12,6	11,9
Плохо	24,2	2,3	22,6	21,9
Очень плохо	34,2	33,0	23,3	31,8

Тест на определение стрессоустойчивости личности

Ниже предлагается тест, который позволяет получить оценку вашего уровня стрессоустойчивости. Вы получите тем более объективный результат, чем более искренними будут ваши ответы. Обведите кружком подходящий вариант по каждому утверждению (при отсутствии бланков на листочках рядом с номером вопроса ставиться балл).

Таблица 3.8.

<i>Утверждения</i>	<i>редко</i>	<i>иногда</i>	<i>часто</i>
1. Я думаю, что меня недооценивают в коллективе	1	2	3
2. Я стараюсь работать, учиться, даже если бываю не совсем здоров	1	2	3
3. Я переживаю за качество своей работы	1	2	3
4. Я бываю, настроен агрессивно	1	2	3
5. Я не терплю критики в свой адрес	1	2	3
6. Я бываю раздражителен	1	2	3
7. Я стараюсь быть лидером там, где это возможно	1	2	3
8. Меня считают человеком настойчивым и напористым	1	2	3
9. Я страдаю бессонницей	1	2	3
10. Своим недругам я могу дать отпор	1	2	3
11. Я эмоционально и болезненно переживаю неприятность	1	2	3
12. У меня не хватает времени на отдых	1	2	3
13. У меня возникают конфликтные ситуации	1	2	3

<i>Утверждения</i>	<i>редко</i>	<i>иногда</i>	<i>часто</i>
14. Мне не хватает власти, чтобы реализовать себя	1	2	3
15. У меня не хватает времени, чтобы заняться любимым делом	1	2	3
16. Я все делаю быстро	1	2	3
17. Я испытываю страх, что не поступлю в институт	1	2	3
18. Я действую сгоряча, а затем переживаю за свои дела и поступки.	1	2	3

Далее подсчитайте суммарное число баллов, которое было набрано, и определите, каков уровень вашей стрессоустойчивости, по таблице:

<i>Суммарное число баллов</i>	<i>Уровень вашей стрессоустойчивости</i>
51 -54	1 - очень низкий
53-50	2 - низкий
49-46	3 - ниже среднего
45-42	4 - чуть ниже среднего
41 -38	5 - средний
37-34	6 - чуть выше среднего
33-30	7 - выше среднего

29-26	8 - высокий
18-22	9 - очень высокий

Чем меньше (суммарное число) баллов вы набрали, тем выше ваша стрессоустойчивость, и наоборот. Если у вас 1-й и даже 2-й уровень стрессоустойчивости, то вам необходимо кардинально менять свой образ жизни.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

Дополнительные источники:

1. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>
2. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] : курс лекций для студентов всех направлений / . — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 203 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72170.html>

Интернет-ресурсы:

1. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».
2. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».
3. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».