

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 23.09.2023 17:31:46

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5844c1118f0e

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске
Колледж Института сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Специальность СПО 09.02.07

Информационные системы и программирование

Квалификация: специалист по информационным системам

Пятигорск, 2020

Методические указания для практических занятий по дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО, предназначены для студентов, обучающихся по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование.

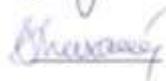
Рассмотрено на заседании ПЦК колледжа ИСТид (филиал) СКФУ в г. Пятигорске
Протокол № 8 от «12» марта 2020г.

Составитель



Л.А. Зоболева

Директор колледжа ИСТид



З.А. Михалкина

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 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. Батарей тестов «Изучение познавательных процессов личности».

4 Проверочный тест по теме «Познавательные процессы».

5 Выступления по темам сообщений.

Практическая работа № 2

Тема 3: «Психические познавательные процессы и состояния в структуре 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 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 № 3

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 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 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 приемами 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 начинается 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 уметь 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 придирайтесь 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 № 5

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 семинара-круглого стола.

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 No1. 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 No 2. Внешний имидж. 1.фейсбилдинг (внешняя эстетика); 2.кинесика (пластичность в движениях)3.стиль в одежде.

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

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

Правило No 5. Используют 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 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 важность 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 № 6

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 приемами 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 № 7

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 № 8

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.

Литература

Основная литература:

1. 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>
2. 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>
3. 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>

Дополнительные источники:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.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».