

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Александрович

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 14:27:05

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

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

Методические указания

по выполнению практических

работ по дисциплине

«СГ.07 Психология общения»

для студентов направления подготовки/специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Методические указания для практических работ по дисциплине СГ.07 Психология общения составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Методические рекомендации по выполнению практических занятий учебной дисциплины «Психология общения» раскрывают у студентов формирование системы знаний, практических умений и объяснения уровня образованности и уровня подготовки студентов по специальности 23.02.07 «Технологическое обслуживание и ремонт автотранспортных средств». Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов необходимых для профессиональной деятельности знаний и навыков, умению самостоятельно ориентироваться в сложных законодательных ситуациях, работать с юридическими текстами, разбираться в них. Будущие специалисты должны знать, какие нормативные документы используются в профессиональной деятельности и какие виды и методы измерений существуют.

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

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

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

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

№ п/п	Наименование разделов и тем учебной дисциплины	Темы практических занятий	Количество часов	Вид работы
1	Раздел1. Психология общения как наука .			
	Тема 1.2 Особенности делового общения и этикета	. Практическая работа № 1. Методы психологии		Защита практической работы
	Тема1.4. Психические свойства личности как субъекта делового общения	Практическая работа №2. Основные теории личности в психологии		Защита практической работы
2	Раздел2. Психологические основы делового общения			
	Тема2.1. Психология общения	Практическая работа № 3. Формы мышления. Определение уровня развития мыслительных операций		Защита практической работы
	Тема 2.2. Коммуникации и ее особенности	Практическая работа № 4. Воображение и творчество		Защита практической работы
		Практическая работа № 8 Психология делового общения		Защита практической работы
3	Раздел3. Психология конфликта			
	Тема 3.1 Конфликты и его структура	Практическая работа № 5. Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт		Защита практической работы
	Тема 3.2. Конфликт в профессиональной деятельности.	Практическая работа № 6. Характер		Защита практической работы
		Практическая работа № 7 Мотивационная и эмоциональная сфера личности		Защита практической работы
4	Раздел4. Национальные особенности делового общения			
	Тема 4.1. Особенности делового общения и этикета	Практическая работа № 10. . Стратегии поведения человека в конфликтах		Защита практической работы
	Тема 4.2 Проблема толерантности	Практическая работа № 11. Методы разрешения конфликтов		Защита практической работы
Всего				

.Практическая работа № 1
Тема: «Методы психологии», 2 часа

Цель:

- 1) Познакомиться с основными методами психологии

2) Развивать интерес к познанию себя и окружающих.

Литература:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО / Е. Г. Белякова; Тюменский Государственный университет. – Москва: Юрайт, 2016. – с. 13-16

Подготовка к выполнению работы

1. Самостоятельно найдите из данного источника материал.
2. Изучите первоисточник.

Краткие теоретические сведения

Общая характеристика методов психологии предполагает наличие их классификации. Существует несколько типов классификаций методов психологии, они по-разному трактуются, дополняются новыми знаниями, развиваются и меняются в русле возникновения новых психологических школ. Самой развитой и многоплановой считается классификация методов, разработанная психологом Б. Ананьевым, в ней выделяются четыре группы.

Первую группу составляют организационные методы психологии, на них строится целое исследование и вся его методология. Первый организационный метод – сравнительный. Он имеет самые разные варианты, например, когда сопоставляются показатели нескольких испытуемых, групп, соотносятся результаты исследования, полученные по методикам в различные периоды времени, его называют методом поперечных срезов.

Лонгитюдный метод психологии строится на длительном во времени наблюдении психического развития и связанных с ним изменений одних параметров у одной группы испытуемых (метод продольных срезов), он аналогичный алгоритму развивающего исследования.

Комплексный метод психологии заключается в регулярной организации двух предыдущих способов познания, в междисциплинарности методов, подходов и методик.

Вторую самую разветвленную и обширную группу в классификации составляют эмпирические методы психологии, посредством которых можно получить факты. Одним из эмпирических методов является наблюдение. Он употребляется чаще всего и требует более тщательной подготовки и профессионализма. Одно дело наблюдать за природой, различными явлениями, а другое дело наблюдать за психическими проявлениями.

Научное наблюдение в психологии нуждается в постановке целей, планировании и в протоколе. Главным компонентом является адекватная психологическая интерпретация показателей наблюдения, так как известно, что психика не может сводиться только к поведенческим реакциям. Большое преимущество данного метода в том, что действия человека осуществляются в естественных, нормальных для него условия. Такой человек не понимает и не думает о том, что за ним наблюдают, поэтому он не начинает вести себя таким образом, чтобы повлиять на заметки психолога и весь процесс исследования. Показатели такого наблюдения самые правдивые.

Метод самонаблюдения (интроспекция) является первым методом психологии, с помощью которого изучается душа и психика. Данный метод является «внутренним» наблюдением индивида за своими психическими проявлениями, которые при всей внешней простоте, являются достаточно многофакторным процессом. Этому отображению самого себя личности нужно специально учиться. Профессиональная интроспекция в психологии всегда полезна и порой необходима, когда сопоставляется с итогами других методов.

Эксперимент – это главный метод современной психологии, его возникновение привязывается к истокам психологии. Но нужно признать, что в зависимости от специфики предмета психология осталась в значительной степени описательной наукой. Необходимо помнить, что в классическом понимании эксперимент невозможно применять ко всем явлениям. Так деятельность психолога или психотерапевта не назовешь строго

экспериментальными. Тем не менее, особое значение метода эксперимента обусловлено его несомненными преимуществами.

Вот эти преимущества:

- экспериментальный метод позволяет задействовать у человека любое интересующее экспериментатора явление или состояние, процесс. Например, не нужно ждать проявления воли человека, если можно создать экспериментальные условия, которые вызовут данное проявление;

- во-вторых, исследователь, выделив предварительно все необходимые условия, которые способны повлиять на исследуемое психическое явление, может их планомерно изменять (уменьшать, увеличивать, исключать, то есть организовывать процесс исследования);

- в-третьих, управление факторами, даёт возможность, верно определить степень воздействия каждого из них на исследуемое явление, выявить объективные закономерности и зависимости;

- в-четвертых, приобретенные материалы дают возможность количественной обработки, моделирования изучаемого явления и математического описания целостно.

Тем не менее, из перечисленных преимуществ экспериментального метода психологии непременно следует его главная проблема – ограничение. Внешняя деятельность и психическая (внутренняя деятельность) испытуемого индивида протекает как будто искусственно, в навязчивой последовательности и необычных условиях. Человек в курсе того, что это только эксперимент, а не реальная практика. Также он понимает, что этот эксперимент может быть в любой момент прекращен. Из этого вытекает методологическая проблема, которая заключается в соответствии переноса результатов эксперимента для практического применения.

Зависимо от различных факторов, выделяются разные виды экспериментов в психологии: синтетический и аналитический, естественный, формирующий, констатирующий, моделирующий, психолого-педагогический, полевой, лабораторный, обучающий. Особенно важным в этом перечне является естественный эксперимент, который предложил психолог А. Лазурский.

Суть естественного эксперимента психологии в том, что изучаемая деятельность испытуемого проходит в привычных для него условиях, и даже не догадывается, что над ним осуществляется эксперимент.

Однако строго дозированному экспериментальному влиянию подвергаются исследуемые условия, обстоятельства и факторы. Организация и осуществление такого типа эксперимента сопряжены с большими трудностями разноречивого соединения факторов «естественности» и «экспериментальности». Вместе с этим очень упрощаются трудности с переносом результатов и выводов из лаборатории в реальность. Важно заметить, что в связи с определенными причинами современная психология становится менее экспериментальной. Тестирование, интервью, анкетирование являются мало не единственными методами психологического исследования.

Название метода «эксперимент» часто и неоправданно применяют к любому привносимому и неконтролируемому изменению, что объединяет теоретический и методический аппараты психологии и делает проще понимание её предмета.

Тестирование (испытание или проба) используется научной психологией уже в течение больше ста лет и, особенно в последние годы оно начало еще больше распространяться. Тесты классифицируются по построению, задачам и их исполнению. Тестирование относится к отдельному направлению психологической науки, включающему в себя специальные знания и практику, оно называется психодиагностикой. Но не всякая психологическая задача, проба, испытание или вопрос всегда являются тестами.

Тестам свойственна необходимость стандартизации, валидность и надежность, психометрическая состоятельность и четкость психологической интерпретации.

Стандартизация теста – не только предъявление испытуемым личностям одинаковой словесной постановки вопроса. Это статистический подбор степени сложности вопросов, благодаря чему осуществляется распределение большинства ответов, которые имеют форму кривой Гаусса.

Валидность теста в психологии значит наличие уверенности исследователя в том, что он, используя тест, занимается тем, что измеряет только то, для чего он предназначен, то есть вопросы построены таким образом, чтобы в конечном результате получить те показатели, которые хочет увидеть исследователь.

Каждый тест имеет своего автора, а это значит, что автор описывает свое понимание психических процессов и психологических явлений, которые могут отличаться от их определения другим автором. Одинаковые термины в психологии могут иметь совершенно разную трактовку. Например, одинаковые названия темпераментов, но в разных теориях (по И. Павлову и Г. Айзенку) звучат по-разному. Поэтому большое значение в интерпретации исследования важно придавать авторской семантике теста и не изменять имеющейся трактовки слов. Это особенно важно в использовании проективных тестов, в которых свободный ответ испытуемого индивида рассматривается в качестве предельно упрощенной модификации эксперимента. В условиях соответственного применения теста, он дает возможность приобретения большого количества эмпирических результатов и возможность предварительной градации испытуемых индивидов.

Анкеты и самые разные опросники являются вариациями теста, в которых составление, применение и интерпретация данных нуждаются в должном профессионализме и компетентности. Здесь важна и формулировка вопроса, и очередность его предъявления. В разных науках, например в социологии, психологии и педагогике опросники должны быть разными.

Особенным видом вопросников являются социометрические методики, пользуясь которыми можно исследовать межличностные взаимоотношения в группе, исследовать отношения "лидер – ведомый".

Метод беседы в психологии предполагает профессиональную подготовку психолога, собственные правила поведения и правила само исследователя. Здесь имеет место индивидуальная психологическая работа. Так, например одно дело – популярная «клиническая беседа разработана психологом Ж. Пиаже, другое – это метод психоаналитической беседы, и совершенно иное – это беседа в течение психологического консультирования.

Праксиметрические методы разработаны главным образом в русле психологии труда в изучении разных психических аспектов, человеческих действий, операций и профессионального поведения. Эти методы – хронометрия, циклография, профессиограммы и психограммы.

Метод анализа продуктов деятельности применяется во многих направлениях науки: от общей психологии до возрастной и являет собой комплексное исследование результатов труда, как материализации психической деятельности. Данный метод применяется одинаково как к рисунку ребенка, так и школьному сочинению или произведению писателя или нарисованной картине.

Биографический метод в психологии заключается в психоанализе жизненного пути человека, описании его биографии. Когда личность развивается, она меняется, перестраивает жизненные ориентиры, взгляды, переживая во время этого определенные личностные трансформации.

Моделирование в психологии имеет разнообразные варианты. Модели могут быть структурными или функциональными, знаковыми, физическими, математическими или информационными.

Третья группа методов психологии представлена способами обработки полученных результатов. К ним относятся – органическое единство качественного и количественного

содержательного анализа. Процесс обработки результатов всегда творческий, поисковый и предполагает подбор самых адекватных и чувствительных инструментов.

Четвертую группу методов психологии составляют интерпретационные, которые теоретически объясняют изучаемое свойство или явление. Здесь заключены комплексные и системные наборы разных вариантов структурного, генетического и функционального методов, которыми замыкается общий цикл процесса психологического исследования.

Задание:

1. Метод наблюдения. Просмотрите видеоролики «Бусы из бирюзы» <https://www.youtube.com/watch?v=Ag3utyZ2oc>; «Ролик о доброте» <https://www.youtube.com/watch?v=0CTSNyAXdmU>; социальные ролики «Поступок» и др. <https://www.youtube.com/watch?v=9z3mZX9RF6Q>.

Выберите объект наблюдения в каждом ролике.

Составьте протокол наблюдения:

Дата проведения:

Цель наблюдения:

Объект наблюдения:

Психологические условия (вид наблюдения):

Параметры «поведенческого портрета» личности:

- Общая моторика, выражающая эмоциональное состояние человека (скорость и направления движений, совместные действия);
- Речевое поведение (степень разговорчивости, интонационное богатство, паузы, темп речи);
- Пантомимика (осанка, особенности походки, жестикуляция, степень свободы движений);
- Мимика лица (общее выражение лица, выразительность мимики);
- Поведение по отношению к другим людям (характер общения, позиция в общении);
- Внешнее проявление психического состояния (степень покраснения кожи лица, изменение режима дыхания).

Обобщение результатов наблюдения, выводы.

2. Метод анкетирования. Проведите анкетирование не менее 10 человек, подобрав опросник на тему «Отношение молодежи к ЗОЖ», «Мотивация выбора профессии», др. Сделайте количественный и качественный анализ.

Цель:

Объект исследования:

Вопросы анкеты:

Результаты анкетирования:

Количественный анализ (таблицы, графики, диаграммы):

Качественный анализ:

Выводы:

Контрольные вопросы:

1. Основные методы психологии?
2. Чем отличается естественный эксперимент от наблюдения?
3. Что такое анкетирование?

Практическая работа № 2

Тема: «Основные теории личности в психологии», 2 часа

Цель:

- 1) Познакомиться с разными теориями личности в психологии.
- 2) Научиться сравнить предмет и объект в разных психологических теориях: работать в группе.

3) Развивать интерес к познанию себя как личности.

Литература:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО / Е. Г. Белякова; Тюменский Государственный университет. – Москва: Юрайт, 2016. – с. 17-32

Подготовка к выполнению работы

3. Самостоятельно найдите из данного источника материал.

4. Изучите первоисточник.

Краткие теоретические сведения

Личность – это сформированный индивид той или иной эпохи с определёнными социально-психологическими свойствами.

Современные теории личности условно можно поделить на два основных класса:

1. Теории личности, где человек рассматривается как индивидуальность (теории А. Маслоу, Э. Эриксона, Дж. Келли, др.).

2. Теории личности, изучающие классы людей (теории К. Юнга, Г. Айзенка, Г. Олпорта, др.).

Задание:

1. Объясните суть психоаналитической теории З.Фрейда.

2. Объясните суть гуманистической теории личности.

3. Сравните когнитивную и поведенческую теории личности.

Контрольные вопросы:

1. Какие модели личности определяются в теории психоанализа З. Фрейда?

2. В чем суть теории развития личности А. Маслоу?

3. В чем отличие когнитивной теории от гуманистической?

4. Как влияет окружение на формирование личности?

5. Заполните таблицу «Основные теории личности в психологии»

Название психологической теории	Авторы	Суть теории, основные понятия

Практическая работа № 3

**Тема «Формы мышления. Определение уровня развития мыслительных операций»,
2 часа**

Цель:

1) Рассмотреть основные формы мышления, взаимосвязь мышления и речи.

2) Определить уровень развития мыслительных операций, развивать интерес к познанию психических процессов.

Литература:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО / Е. Г. Белякова; Тюменский Государственный университет. – Москва: Юрайт, 2016. – с. 51-61

Краткие теоретические сведения:

1. Мышление - познавательный процесс отражения существенных связей и отношений предметов и явлений объективного мира.

2. Процесс мышления характеризуется следующими особенностями: имеет опосредованный характер; опирается на имеющиеся знания; исходит из живого созерцания, но не сводится к

нему; отражает связи и отношения между предметами в словесной форме; связано с практической деятельностью.

3. Мышление развивается от конкретных образов к совершенным понятиям, обозначенным словом.

4. Логическими формами мышления являются: понятия, суждения, умозаключения.

5. В психологии принята следующая, несколько условная классификация видов мышления по таким различным основаниям как: онтогенетический уровень развития (наглядно-действенное, наглядно-образное, словесно-логическое, абстрактное); характер решаемых задач (теоретическое и практическое мышление); степень развернутости (дискурсивное и интуитивное), степень новизны и оригинальности (репродуктивное и продуктивное).

6. К операциям мышления относятся: анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, обобщение, конкретизация.

7. Основные индивидуальные особенности мышления: самостоятельность, гибкость, критичность, быстрота мысли.

8. Речь является инструментом мышления, это язык в действии, она - основа общения. В значении слова заключено единство речи и мышления.

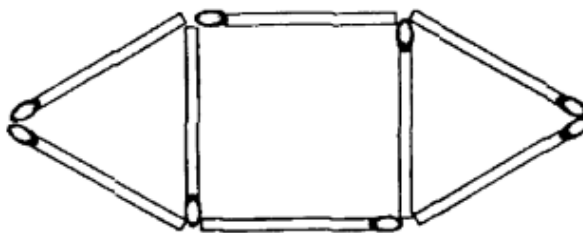
Задания:

1. Определите тип своего мышления, попробуйте решить эти задачи за 10 минут.

Задача 1. В книжном шкафу в обычном порядке рядом стоят две книги. В первой из них 300 страниц, во второй - 400. Книжный червь прогрыз книги от первой страницы первого тома до последней страницы второго. Сколько страниц он прогрыз?

Задача 2. От города А до города В - 120 км. Из города А вышел поезд по направлению к городу В и шел со скоростью 30 км/ч. Навстречу ему из города В вылетела ласточка со скоростью 60 км/ч. Она долетела до поезда, повернула обратно и полетела в город. Долетев до города В, она снова повернула по направлению к поезду, опять долетела до поезда и снова повернула к городу В и т.д. Так она все время летала навстречу поезду и обратно, пока поезд не прибыл в город В. Сколько километров налетала ласточка?

Задача 3. На столе восемь спичек. Сложите из них фигуру, состоящую из квадрата и двух треугольников, как показано на рисунке.



Как надо переместить четыре спички, чтобы получить:

- а) один квадрат и четыре треугольника;
- б) два квадрата и четыре треугольника?

Задача 4. К гвоздю надо подвесить маятник, состоящий из шнура и груза. На столе лежит гвоздь, шнур и груз (гиря весом 0,5 кг). Но молотка нет. Как решить задачу?

Задача 5.

а) На столе горели семь свечей. Три свечи погасли. Сколько осталось?

б) Человек живет на двадцатом этаже. В лифте он нажимает на цифру десять, выходит и идет пешком до двадцатого этажа. Почему?

в) Двое подошли к реке. У берега стояла лодка, которая могла выдержать только одного человека. Тем не менее оба переправились на другой берег. Каким образом?

Если вы правильно и быстро решили задачу № 1, то у вас хорошо развито образное мышление; если задачу № 2 - логическое мышление, если задачи № 3 и № 4 - практическое мышление, задачи № 5 - творческое мышление.

2. Напишите небольшой сюжетный рассказ. Воспроизведите рассказ, не пользуясь текстом, при этом сделайте его звуковую запись. Проанализируйте речь по следующим показателям: содержательность (точность, ясность), насыщенность информацией, выразительность, эмоциональность, образность, правильность произнесения звуков, слов (грамотность при написании), четкость произношения, темп, громкость. Сравните уровень развития устной и письменной речи, сделайте выводы.

Контрольные вопросы:

1. Определите мышление и речь. В чем выражается их взаимосвязь?
2. Охарактеризуйте основные типы мышления
3. Расскажите о формах и операциях мышления
4. Дайте характеристику индивидуальным особенностям мышления
5. Назовите основные функции речи
6. Охарактеризуйте основные виды речи
7. Какова роль внутренней речи в регуляции поведения человека?
8. Раскройте основные закономерности развития мышления речи у ребенка
9. Расскажите о способах развития мышления и активизации мыслительных действий

Правильные ответы к заданию 1:

1. Только обложки, так как последняя страница первого тома соприкасается при обычной расстановке книг с первой страницей второго.
2. 240 км.
3. а. Поднять четыре крайние спички вверх и соединить в одной точке так, чтобы получилась пирамида (рис. 2).
- б. Переложить крайние спички внутрь квадрата (рис. 1).

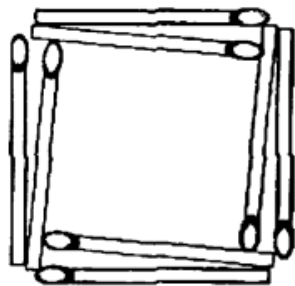


Рис. 1

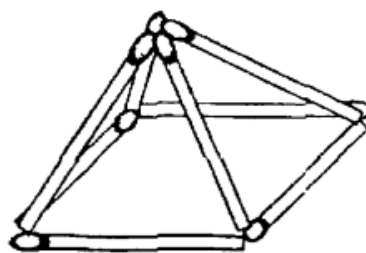


Рис. 2

4. Вместо молотка использовать гирю.
5. а) Осталось три (остальные сгорели).
- б) Этот человек - ребенок или карлик (не дотягивается до нужной кнопки).
- в) Они подошли с разных сторон. Сначала один перебрался на другой берег, потом второй.

Практическая работа № 3
Тема «Воображение и творчество», 2 часа

Цель:

- 1) Рассмотреть воображение как психический познавательный процесс.
- 2) Определить условия развития воображения и творчества.

Литература:

1. Макарова И. В. Общая психология: учебное пособие для СПО / И. В. Макарова. – Москва: Юрайт, 2017. – 73-81 с.

Краткие теоретические сведения

Воображение — это процесс преобразования представлений, отражающих реальную действительность, и создание на этой основе новых представлений. Принято

считать, что воображение зародилось в процессе труда — специфически человеческой деятельности, из-за существования потребности в преобразовании предметов реального мира. Например, имея перед глазами орудие труда, которое по своим характеристикам и свойствам было не совсем совершенным, человек мог представить себе другое орудие, которое соответствует его представлению о том, что необходимо для выполнения той или иной трудовой операции. Но потом, в ходе исторического развития человека, деятельность воображения стала проявляться не только в труде, но и в фантазиях и мечтах человека, т. е. в образах, которые вообще не могли быть созданы на практике в данный момент. Появились крайне сложные формы воображения, необходимые в научном, техническом и художественном творчестве. Однако даже в этих случаях воображение выступает как результат преобразования наших представлений, полученных из реальной действительности.

Образы, которыми оперирует человек, не ограничиваются воспроизведением непосредственно воспринятого. Перед человеком в образах может предстать и то, чего он непосредственно не воспринимал, и то, чего вообще не было, и даже то, чего в такой именно конкретной форме в действительности и быть не может. Таким образом, не всякий процесс, протекающий в образах, может быть понят как процесс воспроизведения. Собственно, каждый образ является в какой-то мере и воспроизведением — хотя бы и очень отдаленным, опосредованным, видоизмененным — и преобразованием действительного. Эти две тенденции воспроизведения и преобразования, данные всегда в некотором единстве, вместе с тем в своей противоположности расходятся друг с другом. И если воспроизведение является основной характеристикой памяти, то преобразование становится основной характеристикой воображения. Воображать — это преобразовать.

Задания:

1. Выполните упражнение с фигурами. Нарисуйте на листе несколько простых геометрических фигур. Поворачивайте лист бумаги, пока вы не увидите в них какой-нибудь образ. Дорисуйте недостающие детали. Старайтесь усложнять себе это упражнение, добавляя больше разнообразных фигур.

2. Выполните упражнение на визуализацию. Выберите любой предмет в вашей комнате. Посмотрите на него внимательно, определите его особенности: цвет, форму и так далее. Теперь закройте глаза. Постарайтесь мысленно максимально подробно представить себе этот предмет. Затем откройте: какие детали вы упустили не смогли воспроизвести. Постепенно усложняйте задачу, выбирая более сложные предметы.

3. Алфавит, слова, предложения задом наперед. Начните с алфавита: попробуйте прочитать его от я до а. Затем выбирайте короткие слова и читайте их наоборот. Самое сложное — предложения. Начните с относительно простых словосочетаний и постепенно усложняйте их.

4. Абстрактные картинки. Найдите абстрактные картинки и распечатайте их. Сосредоточьтесь. Медленно поворачивая ее, старайтесь увидеть в них какие-то образы. Главное — не зажимайте себя в рамки “взрослого” мышления. Сейчас ваша задача — дать проснуться воображению, а оно не терпит стереотипов.

Контрольные вопросы:

1. Дайте характеристику воображения как психического явления.
2. Какие вы знаете способы развития творчества? Опишите их.
3. Охарактеризуйте основные свойства воображения.

Практическая работа № 5

Тема «Личностная типология: темперамент и доминирующий инстинкт», 2 часа

Цель: 1) Рассмотреть личностную типологию.

2) Изучить темперамент как индивидуальные особенности личности.

Литература:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО / Е. Г. Белякова; Тюменский Государственный университет. – Москва: Юрайт, 2016. – 102-109 с.

Краткие теоретические сведения

Темперамент - устойчивая совокупность индивидуальных психофизиологических особенностей личности, связанных с динамическими (то есть темпом, ритмом, интенсивностью психических процессов), а не содержательными аспектами деятельности.

Задания:

1. Прочитайте притчу

Четыре усталых странника добрались к полуночи до городских ворот. Ворота заперты, и стража спит. Первый сел на землю.

“Вот не везет, стоило в кои веки выбраться из дому, и такое невезение! Что же делать - до утра далеко, помяните меня, еще дождь пойдет”, – приговаривал он сквозь слезы.

“Чего тут ворчать, вышибем ворота, и все дела!” – горячился второй, дубася кулаком в ворота.

“Друзья, сохраняйте спокойствие, что вы мечетесь, сядем и подождем, летняя ночь коротка”, – успокаивал попутчиков третий.

“Зачем сидеть и смотреть? Рассмотрим-ка ворота поближе. Глядите, под ними большая щель. Ну-ка, посмотрим, вдруг в нее пролезем”, – взял в свои руки инициативу четвертый.

Все странники задали вопрос: «Почему мы всегда на все обстоятельства в жизни реагируем по-разному? И сейчас, стоя у закрытых ворот, и когда работу свою выполняем, и когда веселимся, и когда спорим». А вот это нам и предстоит узнать

Все люди очень разные... Даже близнецы с самого рождения ведут себя по-разному, хотя воспитываются в одинаковых условиях.

Одни от природы спокойны и медлительны. Другие энергичны и самостоятельны. Третьи несдержанны, раздражительны, их решительность не всегда обдуманна. Четвертые нерешительны и не уверены в себе. Одни на замечания реагируют криком, другие плачем, третьи замыкаются в себе, а четвертые просто не обращают на них никакого внимания.

В чём причина таких различий? (запишите развернутый ответ в тетради)

2. Определите свой тип темперамента, ответив на вопросы:

1. Любите ли вы ходить в гости?
2. Легко ли вам обратиться на улице к незнакомому человеку?
3. Нравится ли вам работа, требующая быстрой реакции?
4. Любите ли рассказывать анекдоты?
5. Доводилось ли вам разыгрывать своих знакомых?

Подсчитайте свои ответы «Да» и запишите промежуточный результат:

От 0 до 2- ваш тип «М»

От 3 до 5- ваш тип «N»

Теперь ответьте ещё на 5 вопросов:

1. Бывают ли у вас резкие и внезапные перепады настроения?
2. Часто ли вам приходится жалеть из-за того, что вы что-то сказали или сделали не подумав?
3. Легко ли вас обидеть?
4. Беспокоитесь ли вы о своём здоровье?
5. Волнует ли вас мнение окружающих?

Подсчитайте свои ответы «Да» и запишите промежуточный результат:

От 0 до 2 – ваш тип «О»

От 3 до 5 – ваш тип «Р»

Теперь сложите результаты вместе, и вы узнаете свой темперамент:

«МО» - вы флегматик

«МР» - вы меланхолик

«НО» - вы сангвиник

«НР» - вы холерик.

3. Прочитайте две цитаты. Как вы их понимаете? Ответ запишите в тетради.

Самое первое и самое главное в жизни – это стараться владеть самим собой. (В.Гумбольдт)

Темперамент идет впереди мысли. Это плохо. Надо поставить мысль впереди темперамента. (К.С.Станиславский)

4. Прочитайте информацию и сделайте конспект

Еще 2400 лет назад, в V в. до н. э., великий врач Греции Гиппократ (в роду которого было 17 поколений врачей) создал свое учение о типах темперамента (темперамент от латинского *temperamentum* – означает надлежащее соотношение, соразмерность частей), в котором он утверждал, что здоровье определяется правильным сочетанием четырех основных жидкостей, входящих в состав человеческого тела: крови, лимфы, желтой желчи и черной желчи. Каждая жидкость имеет особые свойства и особое назначение.

✓ Преобладание жёлтой жёлчи (др.-греч. *χολή*, холе, «жёлчь, яд») делает человека импульсивным, «горячим» (элемент «огонь») — холериком.

✓ Преобладание лимфы (др.-греч. *φλέγμα*, флегма, «мокрота») делает человека спокойным и медлительным (элемент «земля») — флегматиком.

✓ Преобладание крови (лат. *sanguis*, сангвис, сангуа, «кровь») делает человека подвижным и весёлым (элемент «воздух») — сангвиником.

✓ Преобладание чёрной жёлчи (др.-греч. *μέλαινα χολή*, мелэна холе, «чёрная жёлчь») делает человека грустным и боязливым (элемент «вода») — меланхоликом.

Темпераментом называют врожденные особенности человека, которые определяют динамику протекания его психических процессов. Именно темперамент обуславливает реакции человека на внешние обстоятельства. Темперамент в значительной мере формирует характер человека, его индивидуальность и является неким связующим звеном между организмом и познавательными процессами

От древней теории темпераментов остались только их названия. Классификация темпераментов И.П.Павлова – наиболее полный и признанный подход к пониманию темпераментов на современном этапе.

Итак, Павлов выделил четыре типа нервной системы:

- ✓ Сильный, уравновешенный, подвижный (сангвиник)
- ✓ Сильный, уравновешенный, инертный (флегматик)
- ✓ Сильный, неуравновешенный (холерик)
- ✓ Слабый (меланхолик)

Рассмотрим отличительные черты каждого из перечисленных темпераментов.

Сангвиник

Тип работы: высокая работоспособность, легко сосредотачивает внимание, может параллельно выполнять несколько дел. Легко загорается интересом к новой работе, но быстро угасает, загорается новым видом работы. Проявляет организаторские способности. Хорошие работники на ответственных и опасных местах. Не способен вникать в детали и не переносит однообразия и монотонности. Быстро может осваивать новую специальность. Чтобы подчиненный-сангвиник хорошо работал, надо перед ним непрерывно ставить новые и интересные задачи, при этом желателен систематический контроль и проверка. Его можно заинтересовать материальными условиями труда и перспективой. Сангвиник сам знает себе цену и не ищет подтверждения своей значимости

у начальства. Женщины – сангвиники очень чувствительные натуры, им необходима положительная оценка. Мужчины – сангвиники легко переносят замечания.

Рекомендуемые профессии: менеджер, учитель, врач, м/с общего профиля, психолог, воспитатель, организатор, продавец, официант, инженер-технолог и др. Обладает социальными умениями и нуждается в социальных контактах.

Холерик

Тип работы: подходит работа, требующая, большой, но периодической затраты энергии, связанная с напряжением. Любит трудности и препятствия, способен их преодолевать. Быстро включается в работу. Свои планы приводит в действие, работу доводит до конца. В период интенсивной работы склонен переоценивать свои возможности. Стремится к самостоятельности и плохо подчиняется власти. Напорист, но недостаточно настойчив. С холериками следует быть сдержанными, не допускать резкого тона, вместо замечаний, надо давать задания, которые позволяют исправить допущенную ошибку. Холерики хорошо работают с флегматиками и меланхоликами, но двух холериков объединять нельзя – они будут соперничать и конфликтовать.

Рекомендуемые профессии: телерепортер, товаровед, артист, дипломат, журналист, снабженец, предприниматель и др. Обладает вербальными способностями. Избирает задачи, позволяющие ему проявить свою энергию, энтузиазм, импульсивность, доминантность, любовь к приключениям.

Флегматик

Тип работы: подходит работа, требующая, большой, но периодической затраты энергии, связанная с напряжением. Любит трудности и препятствия, способен их преодолевать. Быстро включается в работу. Свои планы приводит в действие, работу доводит до конца. В период интенсивной работы склонен переоценивать свои возможности. Стремится к самостоятельности и плохо подчиняется власти. Напорист, но недостаточно настойчив. С холериками следует быть сдержанными, не допускать резкого тона, вместо замечаний, надо давать задания, которые позволяют исправить допущенную ошибку. Холерики хорошо работают с флегматиками и меланхоликами, но двух холериков объединять нельзя – они будут соперничать и конфликтовать.

Рекомендуемые профессии: телерепортер, товаровед, артист, дипломат, журналист, снабженец, предприниматель и др. Обладает вербальными способностями. Избирает задачи, позволяющие ему проявить свою энергию, энтузиазм, импульсивность, доминантность, любовь к приключениям.

Меланхолик

Тип работы: их работоспособность зависит от настроения: периодически высокая, но при пониженном тоне – низкая, он может быстро уставать. Противопоказана деятельность, требующая значительного напряжения, связанная с неожиданностями и осложнениями. Трудно приспосабливается в новом трудовом коллективе. В работе меланхоликам необходимы постоянная поддержка и регулярный отдых. Меланхолики – тонкие и наблюдательные люди, способные замечать такие детали в поведении людей, которые те хотят скрыть, что можно использовать в профессиональной деятельности.

Возможно, не следует выбирать работу, где требуется постоянное общение с людьми, а вот «общение» с компьютерами для него подходит больше.

Нежелательно работать водителем на общественном транспорте (в связи с торможением нервной системы). Меланхолики и сангвиники не уживаются друг с другом.

Рекомендуемые профессии: педагоги, деятели искусства, художник, швея-модельер, маляр, копировщик рисунков, композитор, писатель, ветеринарный врач, геолог, агроном, зоотехник, бухгалтер, машинопись, автослесарь, слесарь, токарь, радиомеханик и др. Склонность к творчеству, практическому труду, наблюдательности.

Темперамент и свойства нервной системы

<i>Темперамент по Гиппократу</i>	<i>Краткая характеристика</i>	<i>Свойства нервной системы по Павлову</i>	<i>Выдающиеся личности</i>
----------------------------------	-------------------------------	--	----------------------------

Флегматик	<i>Работоспособный Малоэмоциональный Надежный Спокойный Серьезный</i>	<i>Сильный Уравновешенный Малоподвижный</i>	<i>Кутузов Крылов Ньютон</i>
Сангвиник	<i>Активный Энергичный Жизнерадостный Легкомысленный Беззаботный</i>	<i>Сильный Уравновешенный Подвижный</i>	<i>Наполеон</i>
Холерик	<i>Очень энергичный Вспыльчивый Эмоциональный Напористый Чувствительный</i>	<i>Сильный Неуравновешенный Подвижный</i>	<i>Петр Первый Пушкин Суворов</i>
Меланхолик	<i>Замкнутый Ранимый Сдержанный Задумчивый Грустный</i>	<i>Слабый Неуравновешенный Сдержанный</i>	<i>Лермонтов Блок Гоголь</i>

Следует признать, что темпераменты «в чистом виде» почти не встречаются в жизни. Гораздо чаще в людях сочетаются черты разных темпераментов.

Также нет «плохих» и «хороших» темпераментов.

Уже сам факт их существования на протяжении тысячелетий подтверждает их жизнеспособность и целесообразность.

В будничных радостях и горестях жизни нужно быть сангвиником, в важных событиях жизни – меланхоликом, относительно влечений, глубоко затрагивающих наши интересы – холериком, в исполнении решений – флегматиком. (Вильгельм Вундт).

5. Ознакомьтесь с психотехническими упражнениями

Психотехнические упражнения,
направленные на развитие личности холерика

Упражнение «Флегматик»

Научитесь на время перевоплощаться в человека другого темперамента, например флегматика. Возьмите себе за правило некоторое время быть флегматиком. Говорите ровным и тихим голосом, медленно и спокойно, обдумывая свои слова. Также спокойно ведите себя с людьми.

Начните с десяти минут в течение дня и доведите это время до 2 – 3 часов. Обязательно проанализируйте свои ощущения и чувства, которые вы испытываете, общаясь с людьми, в этой роли.

Упражнение «Золушка»

Как бы вам не было трудно, во время веселой вечеринки или в дружеской компании целый час (лучше два, а ещё лучше три) постарайтесь сидеть в стороне, молча наблюдая за всем происходящим. При этом вас, конечно, будут просить принять самое активное участие в общем веселье, но сошлитесь на потерю «золотой туфельки» и останьтесь в стороне.

При этом постарайтесь понаблюдать за присутствующими. Как они себя ведут? Что делают? Как говорят? Не узнаете ли вы себя в некоторых из них? Если «да», то может быть что-то захочется изменить и в себе?

Психотехнические упражнения,
направленные на развитие личности сангвиника

Упражнение «Ведомый»

В ходе деловой беседы или простого разговора постарайтесь периодически передавать инициативу вашему собеседнику, например, спрашивая его: «А как вы

считаете? Что вы думаете по этому вопросу?» Ещё лучше, если вы будете говорить о том, что интересно и что волнует вашего собеседника.

Не делайте никаких замечаний по поводу манеры общения вашего собеседника, напротив, - похвалите его. Но сделать это нужно без иронии, доброжелательно.

Упражнение «Полный порядок»

Возьмите себе за правило – периодически приводить в порядок свои вещи, книги, учебники, свои записи. Для начала наведите элементарный порядок у себя на столе. Определите каждому предмету конкретное место и в дальнейшем постарайтесь класть его именно туда.

«Навести порядок в своих мыслях» вы можете с помощью дневника или еженедельника, в котором следует записывать основные дела на предстоящий день и вечером проверять, всё ли вы выполнили из того, что было намечено. Стремитесь выполнять все намеченные дела.

Психотехнические упражнения,
направленные на развитие личности флегматика

Упражнение «Риск – дело благородное»

Как правило, вы долго и серьёзно обдумываете любое более или менее важное решение. Наверное, это разумно, но позвольте себе иногда безрассудные поступки, рискните, и самое главное – не жалейте и не расстраивайтесь, если вы не получили нужный результат. Ведь жизнь так увлекательна и интересна.

Возьмите себе за правило, хотя бы один раз в день (неделю) совершать рискованный поступок (пусть совсем маленький, но обязательно).

Упражнение «Шут»

Сознательно играйте роль шута в любой компании, где вам приходится быть. Рассказывайте весёлые истории (вам их придётся заучить или придумать), разучивайте смешные песенки с друзьями, «травите анекдоты» (хотя это вам, конечно, даётся с трудом).

При этом вам нужно постараться чувствовать себя комфортно но, хотя это сначала будет трудно. Но каждый удобный случай вам нужно использовать для того, чтобы снова и снова сыграть роль шута. Эта роль поможет вам увидеть мир не таким мрачным, а людей не такими уж плохими.

Психотехнические упражнения,
направленные на развитие личности меланхолика

Упражнение «Оратор»

Во время беседы и разговоров со своими друзьями сознательно стремитесь быть Оратором (именно с большой буквы). Для этого вам нужно говорить громко, чётко, используя различные ораторские приёмы, чтобы привлечь внимание собеседников. Не забудьте, что ваша речь должна быть понятна собеседнику (время от времени спрашивайте у него: «Ты понимаешь о чём я говорю?»).

Упражнение «Массовик – затейник»

В дружеской компании или на вечеринке не сидите в стороне, в очередной раз обдумывая свои мысли, а попробуйте сыграть роль массовика – затейника. Предложите всем участникам вечеринки какую – нибудь игру или другое интересное занятие. Важно не просто предложить интересную игру, но и организовать её проведение, привлечь как можно больше людей. Безусловно, вам сначала это будет очень трудно, но первый же успех окрылит вас и вы почувствуете радость от общения с людьми.

Контрольные вопросы:

1. Что такое темперамент как природное свойство личности?
2. Что вы знаете об исследованиях темперамента?
3. Что является физиологической основой темперамента?
4. В чем достоинства и недостатки каждого типа темперамента?

Практическая работа № 6

Тема «Характер», 2 часа

Цель:

- 1) Рассмотреть характер как индивидуальную характеристику личности.
- 2) Оценить качества характера

Литература:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО / Е. Г. Белякова; Тюменский Государственный университет. – Москва: Юрайт, 2016. – с. 110-116

Краткие теоретические сведения

1. Характер - это совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для индивида способы поведения.

2. Отдельные свойства характера зависят друг от друга, связаны между собой и образуют целостную организацию, называемую структурой характера.

3. Черты характера - это те особенности личности, которые систематически проявляются в различных видах ее деятельности и по которым можно судить о ее возможных поступках в определенных условиях.

4. В отечественной психологии выделяют следующие совокупности черт характера, выражающие основные категории отношений к действительности: к коллективу и отдельным лицам; к труду, достижению целей; к самому себе; к вещам, деньгам.

5. Характер человека формируется достаточно рано в онтогенезе и на протяжении остальной его жизни, проявляет себя как более или менее устойчивый. Сочетание личностных черт, входящих в характер человека, образует различные типы, позволяющие выявлять и строить типологию характеров.

6. Для становления характера сензитивным периодом является возраст от 2-3 до 9-10 лет: в дошкольные годы формируется отношение к труду, в младшем школьном возрасте - общение со сверстниками, в подростковом - сила воли, в ранней юности закладываются нравственные, мировоззренческие основы личности.

7. В формировании характера большое значение имеет семья, коллектив, а также самовоспитание и стремление к самосовершенствованию, имеющему сознательную направленность.

Задания

Задание 1. Оцените качество своего характера сами и предложите это сделать трем-пяти лицам из своего окружения (родным, друзьям, однокурсникам, преподавателям, соседям) по пятибалльной шкале.

№		Баллы	
1	Настойчивый	5 4 3 2 1	Ненастойчивый
2	Самостоятельный	5 4 3 2 1	Несамостоятельный
3	Аккуратный	5 4 3 2 1	Неаккуратный
4	Организованный	5 4 3 2 1	Неорганизованный
5	Ответственный	5 4 3 2 1	Неответственный
6	Трудолюбивый	5 4 3 2 1	Нетрудолюбивый
7		5 4 3 2 1	
8		5 4 3 2 1	
9		5 4 3 2 1	
10		5 4 3 2 1	

Сравните самооценку с оценкой окружающих. Сделайте выводы об адекватности самооценки.

Задание 2. Проанализируйте свои черты характера, которые:

- а) вам помогают в жизни;
- б) мешают в жизни.

Для уточнения позитивного отношения к своим чертам характера закончите фразу:
«Черта характера, которой я горжусь,- это ... ».

Контрольные вопросы:

- 1. Что такое характер и черты характера?
- 2. Почему люди имеют типичные для определенной исторической эпохи черты характера?
- 3. Какие существуют типологии характера?
- 4. В чем различие характера и темперамента?
- 5. Каково соотношение личности и характера?
- 6. Как формируется характер?

Практическая работа № 7

Тема «Мотивационная и эмоциональная сфера личности», 2 часа

Цель:

- 1) Рассмотреть сущность мотивационной и эмоциональной сферы
- 2) Определить взаимосвязь эмоций с общением

Литература:

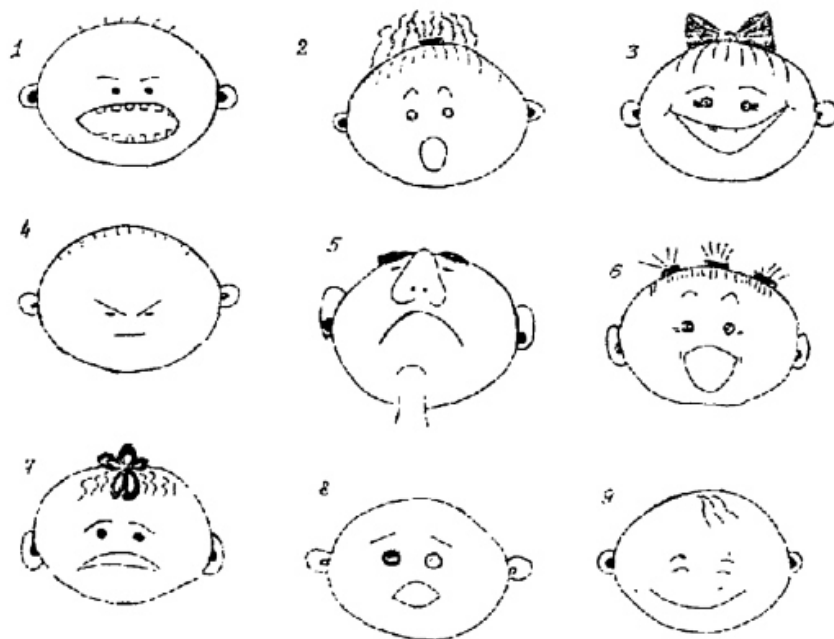
- 1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО / Е. Г. Белякова; Тюменский Государственный университет. – Москва: Юрайт, 2016. – с. 91-96

Краткие теоретические сведения:

- 1. Эмоции и чувства - это определенный способ отношения человека к окружающему миру, к другим людям и самому себе, проявляющегося в форме непосредственного переживания.
- 2. Чувства условно делятся на этические (моральные, нравственные), интеллектуальные (познавательные) и эстетические. Эмоции условно делят на настроения, страсти, аффекты.
- 3. Основными функциями эмоциональной сферы являются: отражательная (выражается в обобщенной оценке событий), сигнальная (возникающие переживания сигнализируют о его потребностях); информационная (помогает ориентироваться в окружающем мире и оценивать предметы и явления с точки зрения желательности); регулятивная (регулятор поведения); коммуникативная (передача информации о своем отношении к предметам и явлениям); защитная (эмоции могут мобилизовать организм на преодоление препятствий).

Задания

Задание 1. На рисунке изображены различные эмоциональные состояния, попробуйте их определить.



Задание 2. Передай эмоцию. Это упражнение следует проделать в группе. Участники стоят в кругу с закрытыми глазами. Одного из участников просят передать эмоциональное состояние (например, сожаление). Он показывает выражение данной эмоции одному из участников, этот участник следующему, и так по цепочке передача выражения эмоции переходит от одного к другому. Обсудить, почему изменился оттенок восприятия выражения эмоции.

Задание 3. Условно разделить на две группы. Первая группа вспоминает состояние перед экзаменом, вторая - состояния радости и любви. Группы не знают про задание партнеров. Они взаимодействуют между собой на невербальном уровне, передавая состояние друг друга. Обсудить, что изменилось в результате данного взаимодействия.

Задание 4. Просмотр мультфильма о чувствах <https://www.youtube.com/watch?v=KveVqyUzEwM>. Обсуждение в группе.

Задание 5. Просмотр мультфильма «Обида» https://m.vk.com/video-26587681_456239349?list=5a9434959f0dc6fb3d&from=wall-26587681_48946 Обсуждение в группе.

Контрольные вопросы:

1. Расскажите о соотношении понятий «эмоции» и «чувства».
2. Назовите основные функции эмоций и чувств.
3. Назовите основные виды эмоций, охарактеризуйте их.
4. Опишите высшие чувства человека.
5. Какова роль эмоций в регуляции поведения человека?
6. Какие чувства и в каком возрасте необходимо воспитывать у человека?

Практическая работа № 8 Тема «Психология делового общения», 2 часа

Цель:

- 1) Обучить навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения
- 2) Повысить общую речевую культуру

3) Раскрыть многообразие стилистических возможностей русского языка в официально-деловой речи

Литература:

1) Информационно-психологический портал *[Электронный ресурс]*. – *Режим доступа:* <http://www.psycho.ru/>

2) Электронная библиотека по психологии и управлению *[Электронный ресурс]*. – *Режим доступа:* <http://soc.lib.ru/books.htm>

Краткие теоретические сведения:

Деловое общение - это форма коммуникационного взаимодействия, которая основывается на основных принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов. Субъекты, которые принимают участие в профессиональном коммуникационном взаимодействии, соблюдают официальный стиль общения и направлены на получение результата, вследствие решения поставленных заданий, и достижение установленных целей.

Навыки грамотного ведения деловой беседы и верное понимание особенностей личностных характеристик собеседника, его целей, задач и интересов, можно считать определяющими факторами проведения успешных профессиональных встреч и переговоров.

Этика делового общения обуславливается тем, насколько удачно учитываются отличительные черты национально-психологических видов, сохранившихся в групповых представлениях о государстве, народности, во фразеологических оборотах, которые содержат обобщенные характеристики образа.

Знание национальных и понимание психологических видов разных народностей, их традиций, обычаев, самобытности культурно-исторического наследия, их нравов, языка, особенностей выражения чувств, темперамента, остро необходимо деловому человеку вне зависимости от его сферы деятельности, профессиональной направленности, поскольку оно содействует эффективному общению, преодолению национального эгоизма, воспитанию уважительного отношения к культуре других народов.

Человек вне зависимости от его роли (руководитель или менеджер среднего звена, простой предприниматель или госслужащий) должен непременно уметь ясно формулировать собственную мысль, аргументировать свою точку зрения, анализировать суждения партнера, оценивать критически соответствующие высказывания и предложения. Для этого важнейшим условием является умение слушать собеседника, правильно вести и направлять беседу, создавать доброжелательную атмосферу во время общения, произвести положительное впечатление. Все эти умения невозможны без соответствующей предварительной подготовки.

Центральным звеном этики общения является непосредственно личность руководителя или подчиненного. Для того чтобы стать профессионалом и отличным специалистом в какой-либо отрасли, мало обладать должными знаниями и умениями, навыками межличностного взаимодействия. Кроме этого нужно еще и обладать соответствующим уровнем культуры речи и внутренней культурности. Культура речи и деловое общение тесно взаимосвязаны между собой.

Этикет делового общения считается главнейшей стороной профессионального поведения людей. Знание этикета является остро необходимым профессиональным качеством, которое необходимо приобретать и совершенствовать. Роль делового общения в успешности любого бизнеса довольно трудно переоценить. Оно является необходимой составной частью жизни индивидов, важнейшим видом взаимодействий с другими личностями. Ведь именно в общении вырабатывается определенная система целей, которая характеризуется в некоторой степени устойчивостью. Для достижения успеха в беседе с деловыми партнерами следует понимать и учитывать их интересы. Не менее важным для людей является умение грамотно формулировать и выражать свою мысль,

достигать взаимопонимания в разрешении задач при непосредственном взаимодействии индивидов.

Задание:

1. Как вы обратитесь к официальному лицу? (Принято говорить: Простите..., Извините..., Будьте добры..., Будьте любезны..., Скажите, пожалуйста...

К подчеркнуто вежливым обращениям относятся выражения: Простите за беспокойство..., Не будете ли вы так любезны...

После этих слов возможны следующие обращения: Товарищ милиционер..., Секретарь..., Директор..., Господин Сидоров..., Госпожа Иванова...(если известна фамилия официального лица, официальное обращение), Гражданин..., Гражданка...(обращение, употребляемое в государственных учреждениях)).

2. Как закончить официальный разговор? (Варианты: Благодарю вас за помощь (за нужную информацию), до свидания! Спасибо за помощь! Всего доброго! Будьте здоровы! Разрешите попрощаться! Позвольте попрощаться!)

3. Как вы обратитесь к:
секретарю приемной комиссии института, в которой вы собираетесь поступать, с просьбой перечислить необходимые для допуска к экзаменам документы;

водителю автобуса с просьбой продать абонентную книжку; с вопросом, когда будет остановка «Александровский сад»;

начальнику паспортного стола с просьбой рассказать, что нужно для получения паспорта;

работнику электромастерской с просьбой выполнить ваш заказ срочно;
смотрителю политехнического музея с просьбой показать зал новых изобретений;
преподавателю курсов с просьбой (вопросом), какие книги потребуются для занятий;

работнику отдела кадров с вопросом, какие документы нужны;
директору автошколы с вопросом, с какого времени (возраста) можно обучаться в их школе.

4. Обратитесь к незнакомым лицам, если вы звоните:
- в справочное бюро аэропорта, железнодорожного вокзала;
- на работу вашего отца, матери, в поликлинику, где будете проходить диспансеризацию, медицинскую комиссию;
- в приемную комиссию техникума с просьбой узнать результаты экзамена по истории;
- на курсы иностранного языка, где бы вы хотели заниматься.

5. Дополните выражения, учитывая условия, в которых могут они быть произнесены:

- Вы не могли бы уделить мне...(в отделе кадров организации, куда вас направили на стажировку).

- Вы не можете... (за 15 минут до обеденного перерыва в отделе доставки на почте).

- Я могу отнять у вас... (у секретаря декана техникума, в который вы хотели бы поступить).

6. Отметьте ошибки в использовании эмоционально окрашенных слов в деловой речи.

Мозговали долго и, наконец, нашли решение. В грядущие годы бухгалтер из простого регистратора операций превратился в лицо, облаченное большим доверием правления компаний. Хищения производились путем непосредственного изъятия продуктов из кладовки. Необходимо претворить в жизнь наши наметки по выпуску обуви. Этот дом, построенный руками наших доблестных строителей, сдан досрочно. Беда сваливается на голову молодого врача, когда он находится при исполнении своих обязанностей.

7. Отметьте случаи нормативного употребления устаревших слов. Исправьте предложения.

Сей случай вызвал немало разговоров на заводе. Я мог бы рассказать, как ломали характер наладчика Николаева. Сколь это ни страшно, у нас нет контактов с этим институтом. Было бы заблуждением уповать только на комитет и думать, что с его образованием недостатки сдует как ветром. Амортизационные начисления надобно проводить ежемесячно.

8. Какие диалоги могут состояться в следующей ситуации?

В технической библиотеке, в библиотеке иностранной литературы в справочном отделе об интересующих вас журналах, книгах;

По телефону, данному в объявлении о курсах иностранного языка, скорочтения;

По телефону справочной службы выставочного комплекса о дне закрытия выставки;

В личной беседе с секретарем комиссии о возможности подать апелляцию.

9. Как ответить на телефонный звонок и обращение по телефону? (Вам позвонили)

– Алло!

– Да!

– Слушаю! Слушаю вас! Я слушаю! Вас слушают!

10. Ответьте согласием на просьбы.

– Необходимо принести медицинскую справку о состоянии здоровья

– ...

– Статья должна быть написана ко вторнику.

– ...

– Не могли бы вы передать эти письма вашему учителю истории?

– ...

– Не могли б передать эти книги Сидоровой Ане. Она забыла из здесь ещё на прошлой неделе.

– ...

– Необходимо принести медицинскую справку о состоянии здоровья

– ...

– Статья должна быть написана ко вторнику.

– ...

– Не могли бы вы передать эти письма вашему учителю истории?

– ...

– Не могли б передать эти книги Сидоровой Ане. Она забыла их здесь ещё на прошлой неделе.

– ...

11. Ответьте отказом на следующие просьбы, предложения.

– Останьтесь после занятий, мне нужно с вами поговорить

– ...

– На это вам потребуется всего два часа.

– ...

– Вы не можете уделить мне 15 минут?

– ...

– Мне было бы интересно поговорить с вами, ведь вы уже три года занимаетесь делопроизводством в школе.

– ...

12. Используя данные выражения, попрощайтесь:

– с секретарем колледжа, училища, куда вы заходили по делам;

– с библиотекарем районной библиотеки; с преподавателем, с которым вы разговаривали по телефону.

13. Как ответить на телефонный звонок и обращение по телефону? (Вам позвонили)

– Алло!

– Да!

– Слушаю! Слушаю вас! Я слушаю! Вас слушают!

14. Произнесите правильно следующие слова: Конечно, что, патент, сессия, тезис, тема, темп, тенденция, декан, адекватный, экстерн, резюме, Ольга Ильинична, Марья Никитична.

Поставьте ударение в словах: Агент, агентство, занятой, каталог, ходатайство, выборы, выборов, таможня, эксперт, договор, приговор, обеспечение, усугубить, копированный, копировать, принял, понял, занята, изжита, звонишь, телефон звонит, ясно, ясны...

Контрольные вопросы:

1. Какие существуют стили общения?

2. Какие качества человеку мешают ему общаться?

3. Перечислите техники эффективного знакомства.

Практическая работа № 9 **Тема «Руководство и лидерство», 2 часа**

Цель:

1) Рассмотреть групповые роли, их определение.

2) Закрепить на практике знание основ и закономерностей групповой работы, научиться осуществлять управление процессом групповой динамики

Литература:

1) Психологический портал *[Электронный ресурс]*. – Режим доступа: <http://www.psychology-online.net/>

Краткие теоретические сведения:

Структура группы бывает формальная (тренер и клиенты) и неформальная, формируемая интерперсональными взаимодействиями людей, связана с ролями участников группы.

Роли - это поведение, принятое членами группы и рассматриваемое ими как соответствующее групповым интересам. Роль клиента в группе обычно отличается от роли, играемой им вне группы. Это требует психологической перестройки, понимания необходимости новой роли, а при ее принятии - гибкости в ролевой тактике.

Групповые роли по Р. Шиндлеру.

a- лидер, который импонирует группе, побуждает ее к действиям, составляет программу и придает отваги.

b- эксперт, имеющий нужные или уважаемые группой специальные знания, навыки и способности. Поведение его рационально, самокритично, нейтрально.

c- пассивные и легко приспосабливающиеся члены группы.

d- самый "далекий" член группы, отстаёт от нее в силу отличия от остальных или страха, иногда отождествляется и объединяется с противником, что провоцирует группу.

Противник - символический представитель противоположной неприятельской группы или девиант.

Д. Морено выделяет три основные роли лидера в группе:

1. Лидер по способности к руководству (характеризуется как спокойный, интеллигентный, рациональный, активный, надежный).

2. Лидер по популярности (общительный, веселый, увлекательный, сердечный).

3. "Черная овца" - человек для остальных членов группы непривлекательный, равнодушный, несимпатичный и отрицательный.

Сплоченность группы. Это необходимое условие, выражающееся в стремлении членов группы остаться в рамках группы, сохранить ее. Следствие сплоченности - особые отношения, которые складываются между членами группы. Особая атмосфера возникающая в ходе коррекционной деятельности.

Групповое напряжение. Во время деятельности члены группы могут противостоять друг другу во взглядах, отношениях и др. Появляется антипатия, неприязнь, агрессивность, конфликты между участниками группы, участником и руководителем.

Групповое напряжение связано с внутренним напряжением каждого индивида в группе. В групповой психокоррекции агрессию не подавляют, а стараются выявлять либо вербально (рассказ об этих чувствах), либо в символической форме (используются дополнительные объекты: клиент бьет по подушке, которая является символом человека - предмета агрессии).

Если напряжение в группе велико и не заменяется сплоченностью, то это ведет к распаду группы. Слабое напряжение тоже негативно, т.к. работа над собой затормаживается, члены группы удовлетворены отношениями, стараются не замечать комплексы. Психокоррекционная группа нуждается в постоянных конфликтах, взаимной критике и конфронтации своих членов.

Сплоченность группы - стабилизирующий фактор, который обеспечивает поддержку и относительную безопасность.

Групповое напряжение - побуждающий фактор, обеспечивающий неудовлетворенность и желание что-то изменить. Психолог должен контролировать динамическое равновесие между этими факторами.

Задание:

1. Опишите преимущества групповой формы работы.
2. Охарактеризуйте понятия: личность, профессиональные навыки, основные функции руководителя группы.
3. Подготовить каждой группе краткую презентацию по темам: задачи и нормы группы; структура группы и структура лидерства; групповые роли; сплоченность группы и факторы, вызывающие сплоченность; групповое напряжение.

Контрольные вопросы:

- 1) В чем состоят преимущества групповой формы работы?
- 2) В чем состоят основные преимущества работы в малой группе?
- 3) В чем испытывают недостаток участники работы в малой группе?
- 4) Охарактеризуйте достоинства и недостатки больших групп.
- 5) Какие вам известны варианты поведения лидера группы?
- 6) Дайте определение понятия групповая сплоченность.
- 7) Дайте определение понятия групповое напряжение.
- 8) Охарактеризуйте факторы, вызывающие сплоченность.

Практическая работа № 10

Тема «Стратегии поведения человека в конфликтах», 2 часа

Цель:

- 1) Сформировать знания о способах разрешения конфликтов и стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.
- 2) Способствовать развитию познавательной активности, творческого подхода к решению поставленной задачи.

Литература:

1) Информационно-психологический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psych.ru/>

Краткие теоретические сведения:

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

Выделяют следующие типы конфликта: внутриличностный, межличностный, межгрупповой, конфликт между группой и личностью.

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Примером межгруппового конфликта может служить конфликт между фанатами различных спортивных клубов, например фанаты «Спартака» и «Зенита».

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Конфликтогены – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.

Типы конфликтогенов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

Для того, чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

- 1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- 2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение и представить, как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки.

Формула конфликта: *Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт.*

Задание:

1. Рассмотрите основные виды конфликтов.
2. Охарактеризуйте пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.
3. Рассмотрите ситуацию: В темном переулке на тебя напал грабитель, который требует отдать ему все деньги. Какие возможны сценарии действия?

(Соперничество – оказать физическое сопротивление.

Сотрудничество – попытаться «навести» этого грабителя на более богатого знакомого, поставив условие: вырученные таким путем деньги поделить.

Компромисс – договориться с грабителем, что он берет только часть имеющихся денег в обмен на обещание жертвы не обращаться с заявлением в полицию.

Избегание – попытаться убежать.

Приспособление – безропотно отдать всю имеющуюся наличность.)

4. Пройдите тест «Стратегия поведения в конфликте»

Инструкция: вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» - 1 балл;

«не согласен» - 2 балла;

«скорее согласен» - 3 балла;

«согласен» - 4 балла;

«полностью согласен» - 5 баллов.

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов				
		Совсем не согласен, 1 балл	Не согласен, 2 балла	Скорее согласен, 3 балла	Согласен, 4 балла	Полностью согласен, 5 баллов
1	Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции					
2	Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав					
3	Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.					
4	Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвами своими интересами.					
5	Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу					
6	Из любого конфликта я выхожу победителем					
7	Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.					
8	Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту					
9	Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.					
10	Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.					
11	Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.					
12	Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.					
13	С удовольствием проявлять инициативу в примирении сторон.					
14	Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.					
15	Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.					
	Итого					

Стратегия поведения

№ утверждения

Сумма баллов

Соперничество

1, 6, 11

Избегание

2, 7, 12

Сотрудничество

3, 8, 13

Приспособление

4, 9, 14

Компромисс

5, 10, 15

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

Контрольные вопросы:

1. На какие виды делятся конфликты по способу разрешения?
2. Какие бывают стратегии поведения в конфликтных ситуациях?
3. В каких случаях эффективно использовать стратегию соперничества?
4. Когда может применяться стратегия приспособления?
5. В чем суть стратегии компромисса?

Практическая работа № 11

Тема «Методы разрешения конфликтов», 2 часа

Цель:

1. Ознакомить с методами разрешения конфликтов.
2. Формировать навыки собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Литература:

1. Информационно-психологический портал *[Электронный ресурс]*. – Режим доступа: <http://www.psycho.ru/> (25.08.2020)
2. Электронная библиотека по психологии и управлению *[Электронный ресурс]*. – Режим доступа: <http://soc.lib.ru/books.htm> (25.08.2020)

Краткие теоретические сведения:

Конфликт (от лат. conflictus) означает столкновение. Или же конфликт можно понимать как противостояние субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого.

«Конфликты – это опасение хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, игнорирует, ущемляет другая сторона».

По мнению социолога В.А.Ядова: "Конфликт - это нормальное состояние общества; в любом обществе всегда, во все времена существовали, существуют и будут существовать конфликтные ситуации". Конфликты неизбежны, даже если взаимоотношения с другими людьми строятся на мире и гармонии.

Притча «Мудрецы и слон».

Давным-давно в маленьком городе жили-были шесть слепых мудрецов. Однажды в город привели слона. Мудрецы захотели увидеть его. Но как? «Я знаю, — сказал один мудрец, — мы ощупаем его». «Хорошая идея, — сказали другие, — тогда мы будем знать, какой он — слон». Итак, шесть человек пошли смотреть слона. Первый ощупал большое плоское ухо. Оно медленно двигалось вперед-назад. «Слон похож на веер!» — закричал первый мудрец. Второй мудрец потрогал ноги слона. «Он похож на дерево!» — воскликнул он. «Вы оба неправы, — сказал третий, — он похож на веревку». Этот человек нащупал слоновий хвост. «Слон похож на копье», — воскликнул четвертый. «Нет, нет, — закричал пятый, — слон, как высокая стена!» Он говорил так, ощупывая бок слона. Шестой мудрец дергал слоновий хобот. «Вы все неправы, — сказал он, — слон похож на змею». — «Нет, на веревку!» «Змея!» «Стена!» «Вы ошибаетесь!» «Я прав!» Шестеро слепых кричали друг на друга целый час. И они никогда не узнали, как выглядит слон.

Задание:

1. Работа в группах.

Каждая группа получает по 1 ситуации. В задачи группы входит проиллюстрировать 5 существующей стилией реагирования в предлагаемой ситуации.

Ситуация 1. Ваш одноклассник вчера занял у вас 30 рублей на обед и обещал вернуть на следующий день. Вы понадеялись на его честность и сегодня денег с собой не взяли.

Ситуация 2. Сосед по парте во время контрольной заглядывает к вам в тетрадь и навлекает на вас неприятности.

Ситуация 3. Вы пришли на занятие, не выполнив домашнее задание. Возник конфликт с преподавателем.

Ситуация 4. Вы несколько раз опоздали на занятия по химии. После очередного опоздания преподаватель отправляет вас к завучу.

Обсуждения: Какой из стилией реагирования наиболее удачный, ресурсный.

2. Ознакомьтесь с правилами бесконфликтного общения:
Не употребляйте конфликтогены: это слова, которые могут привести к конфликту.
Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген
Проявляйте эмпатию (эмоциональную восприимчивость, сопереживание) к собеседнику.

Делайте как можно больше благожелательных посылов

3. Ознакомьтесь с эффективными способами решения конфликта. Нельзя откладывать решение назревшего конфликта.

Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором.

Стремитесь искренне и серьёзно понять точку зрения другого.

Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику.

Удерживайте за собой инициативу, диктуя эмоции, в первую очередь - спокойствие.

4. Ознакомьтесь со способами снижения эмоционального напряжения в конфликте.

Психологи предлагают множество вариантов выхода из стресса или расслабления. Одно из них это посмотреть на горящую свечу и расслабиться.

Психическая саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

Спонтанные (неосознанные) способы саморегуляции:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о чём-то греющем душу, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем за окном;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- вдыхание свежего воздуха;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так;
- танцы;
- музыка;
- вкусная еда;
- массаж;
- сон.

Саморегуляция может осуществляться с помощью четырех основных средств, используемых по отдельности или в различных сочетаниях:

1. Способы, связанные с управлением дыхания;
2. Способы, связанные с управлением тонуса мышц, движением;
3. Способы, связанные с управлением мысленных образов;
4. Способы, связанные со словесным воздействием.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Важно:

- разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки, повышения тонуса вы владеете;
- осознать их;
- перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному в целях управления своим состоянием.

5. Упражнение «Мои возможности». На листе бумаги нарисуйте собственную ладонь. В центре ладони напишите самую главную причину, которая мешает вам конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях. В контуре каждого из пальцев напишите то, новое, что вы узнали и что, может вам пригодиться для решения возможных конфликтов.

Контрольные вопросы:

1. Какие функции выполняет конфликт?
2. Стадии конфликта?
3. Как избежать конфликта?
4. Основные методы разрешения конфликтов?
5. Как выйти из конфликтной ситуации?

3.2.1. Основные печатные издания

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, 2021. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPRBOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>.

3. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>.

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, 2020. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>.