

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 22.05.2024 11:52:19

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a23e19f

**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

ОП.01 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Профессия СПО 43.01.01.Официант, бармен

Квалификация: Официант. Бармен. Буфетчик

Пятигорск, 2024

Методические указания для практических занятий по дисциплине Основы культуры профессионального общения, составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО по профессии 43.01.01 Официант, бармен квалификации Официант. Бармен. Буфетчик.

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 изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

уметь:

- соблюдать правила протокола и этикета;
- применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приёмы общения с учётом возраста, статуса гостя;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

знать:

- основы протокола и этикета;
- нормы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика официанта, бармена;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Практическая работа № 1

Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения.

Цель работы: изучить предмет, задачи психологии делового общения.

Ход работы:

ВОПРОС 1.

Предмет психологии делового общения – психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей, а также психические процессы, свойства и состояния разного рода деловых групп.

Важнейшие принципы дисциплины: принцип причинности, детерминизма, т.е. признание взаимосвязи, взаимообусловленности психических явлений как с другими, так и с материальными явлениями; принцип системности, т.е. трактовки отдельных психических явлений как элементов целостной психологической организации; принцип развития, или признание преобразования, изменения психических процессов, их динамики, перехода от одного уровня к другому.

В данной дисциплине используются не только абстрактные общепсихологические принципы и категории, но и профессиональные психологические практически ориентированные знания, которые могут обеспечить успех делового общения. Под деловым понимается общение, обеспечивающее успех какого-либо общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, конкурентами.

Основная категория данной учебной дисциплины - «психология личности», включающая знания об источниках ее психической активности, индивидуально-психологических процессах, свойствах и состояниях, их проявлении в деловом общении. Без этой фундаментальной психологической категории невозможно овладеть современными методами управленческого общения. Только знания психологии личности помогут четко представить себе степень надежности партнера, его способность к соглашению, компромиссу, уровень готовности к работе в команде. То есть, эти знания помогут определить, насколько эффективными могут быть деловые взаимоотношения с конкретным человеком.

Основные процессы, состояния и свойств личности проявляются в межличностном общении. Поэтому, второй важной категорией дисциплины является «психология общения». Для обеспечения оптимального уровня делового общения, будь то деловой разговор, беседа, обсуждение, спор, переговоры, торги, необходимо пользоваться технологиями, основанными на психологических знаниях. Необходимо учитывать, что в процессе общения между партнерами, коллегами может возникнуть напряженность или конфликтная ситуация. Чтобы этого не случилось, нужно пользоваться специальными технологиями общения, групповой работы.

Третьей важной категорией дисциплины является «психология рабочей группы». В процессе формирования рабочей группы важны такие понятия как групповые цели, потребности, интересы, групповые нормы, морально-психологический климат. Деловое общение невозможно без объединения усилий нескольких или даже многих людей. А успешная кооперация возможна только при условии соблюдения ими некоторых правил поведения, общих для всех участников процесса делового общения. Поэтому в процессе формирования и жизнедеятельности любой группы реальны такие явления, как групповые цели, потребности, интересы, групповые нормы групповое сознание, морально-психологический климат группы, корпоративная мораль и т.д. Современный менеджер обязан не только учитывать эти

психологические феномены но и активно участвовать в их формировании, ибо групповая деятельность протекает достаточно эффективно только тогда, когда учитываются некие этические правила и нормы, т.е. «неписанные законы».

Этика делового общения основывается на таких правилах и нормах, которые способствуют развитию сотрудничества, т. е. укрепляют сущностную сторону делового общения. Нравственный смысл этих правил и норм – укрепление взаимного доверия. Постоянное информирование партнера о своих намерениях и действиях, исключение введения партнера в заблуждение. Практика делового общения разработала различные кодексы чести предпринимательства и профессиональной этики бизнесмена.

Опираясь на анализ психологической стороны делового поведения личности в рабочей группе и вне ее и на требования норм деловой этики, данная дисциплина решает две основные взаимосвязанные задачи:

- овладение методами психологической диагностики,
- овладение приемами описания психологических состояний субъектов делового общения, руководителей, рабочих групп;
- выработка умений и навыков изменения психологических состояний субъекта путем применения специальных технологий.

На этой основе обеспечиваются, например, поддержание устойчивости, стабильности организации, рабочей группы; совершенствуются методы подбора и использования персонала, разрешаются внутригрупповые конфликты, вырабатываются способы оптимизации морально-психологического климата группы, определяются методы стимулирования труда, способы психологической защиты от стрессовых ситуаций и пр.

ВОПРОС 2.

Морально-психологические свойства людей, характеризующие их как субъектов общения, отмечаются уже в древних времен в трудах Конфуция, Сократа, Платона, а также в высказываниях мыслителей последующих эпох: Спинозы, Локка, Вольтера, Русса и др.

Сократ обосновал учение о нормах морали и моральном сознании людей как главном факторе их общения между собой. Платон считал, что общение между людьми должно строиться на основе таких добродетелей, как справедливость, благочестие, рассудительность. Он обращал внимание на способы ведения беседы, показал зависимость направленности мышления людей от характера и содержания их общения.

Философ Нового времени Б. Спиноза подчеркивал роль человеческой индивидуальности, характеризующей, прежде всего, внутренний мир человека, Вместе с тем Спиноза указывал на причинную обусловленность человеческого поведения объективной необходимостью, что, однако, не снимает ответственности с человека за все, что он делает.

Английские философы Т Гоббс и Д.Локк пытались показать, что общественная мораль и мораль личности взаимосвязаны и определяются обстоятельствами жизни людей и их интересами. А интересы людей определяют характер и содержание общения между ними.

Многие идеи мыслителей прошлых эпох имеют прямое отношение к проблеме межличностного общения, в том числе, делового общения. Например, одно из фундаментальных положений теории межличностного общения указывает, что различные психические состояния людей во многом определяются содержанием их нравственного сознания и включают его в себе. Поэтому изучение дисциплины психологии и этики делового общения предполагает осмысление позиций сегодняшнего дня теоретического наследия из области психологии и этики , которое

может способствовать более глубокому пониманию относящихся к ней проблем и их более содержательному анализу.

Очень важны и идеи психологического направления в социологии, в которых указывается на наличие изначальных причин общественных явлений в побудительной силе деятельности людей. Например, Ф.Гиддинс обосновывает решающее значение психических факторов во взаимодействии людей и развитии общества. Гиддинс решает проблемы личного и группового сознания, а также анализирует «психические отношения» людей, основанные на их взаимопонимании, симпатии, интересах, желаниях и воле.

Актуальны по сей день взгляды В.Вундта на сущность и значение морали в решении проблем взаимоотношений личности и общества. Решение моральных проблем Вундт связывает с решением проблем индивидуальной и общественной психологии. Он рассматривает этику как науку о нормах поведения людей. При этом он исходит из того, что появлению той или иной социальной нормы предшествует психологическое восприятие того или иного социального факта, его оценка с точки зрения полезности для человека и общества.

Много ценных идей, касающихся изучения психологической и нравственной стороны деятельности людей, содержится в трудах русских мыслителей. Большой вклад в развитие психологии личности и межличностных отношений внес В.Бехтерев. Он дал анализ многих законов деятельности людей. Им раскрываются процессы взаимовнушения и взаимоподражания в общении людей друг с другом.

Многое для понимания психологии личности и межличностного общения дают труды С.Рубинштейна. Он проанализировал роль деятельности и общения людей в функционировании их психики. В его работах мышление общественного человека предстает как процесс его умственной деятельности по освоению действительности, переводу предметной деятельности во внутренний план. Л.Выготский, в свою очередь, считал, что в социокультурные факторы влияют на развитие эмоциональной сферы сознания личности и ее мышления. Идеи Рубинштейна и Выготского и их деятельностный подход получили развитие в трудах А.Леонтьева, А.Лурии, А.Запорожца, Д.Эльконина и др.

Все это имеет прямое отношение к курсу психологии делового общения, к концепции В.Мясищева о «психических» отношениях между людьми. Психологические отношения как система осознанных избирательных связей личности с предметами внешнего мира выражают его личностный опыт и внутренне определяют его действия и его переживания. Как элементы психологических отношений характеризуются мотивы деятельности людей, их воля, потребности, интересы, цели и пр.

Также теоретические источники дисциплины «Психология и этика делового общения» находятся и в основных направлениях современной психологии Запада. Проводимые на западе исследования опираются на основные существующие там теоретические направления: бихевиоризм, гештальт-психология, теория поля К.Левина, психоанализ, интеракционизм.

Бихевиоризм, или психология поведения, предлагает исследовать психологические явления объективно. Вместо анализа субъективных ощущений, восприятий, образов, следует изучать поведение людей, как человек реагирует на те или иные воздействия внешней среды, т.е. на стимулы. Многие положения бихевиоризма помогают объяснить влияние социальных факторов на поведение людей, их деятельность и межличностное общение.

Характерными идеями гештальт-психологии являются идея образа как целостного образования, идея ассимиляции и контраста, используемые при характеристике восприятия человека человеком.

К.Левин автор теории поля, объясняет при ее помощи отношения людей друг к другу. Поведение рассматривается как функция личности и среды. К заслугам Левина относят глубокое экспериментальное исследование мотивационной стороны поведения людей. Также он изучал проблемы межличностных отношений, стили руководства. Типы конфликтов и способы их разрешения. Все эти проблемы напрямую связаны с психологией делового общения.

Существенное влияние на исследования в области психологии личности, ее поведения, межличностного общения оказал психоанализ З.Фрейда и его последователей. Опираясь на научные данные и на исследования в области психологии личности, Фрейд пришел к выводу, что на поведение человека оказывает влияние не только его рациональное мышление, но и иррациональные проявления его психики. Речь идет о разного рода психологических импульсах и влечениях, направленных на удовлетворение инстинктов человека.

Большое значение для понимания мотивов поведения человека, его внутренних побуждений имеет учение Фрейда о способах психологической защиты, которые избавляют человека от чрезмерного психического волнения, возникающего под влиянием различных обстоятельств. К таким способам относятся вытеснение в область бессознательного неприемлемой информации, либо ее отрицание, рационализация, или нахождение приемлемого объяснения своим поступкам, идентификация, т.е. бессознательный перенос на себя желаемых качеств, присущих другому человеку.

Многие положения психоанализа Фрейда способствуют появлению более адекватных представлений о психике людей, побудительных мотивов их деятельности и поведения, характерных особенностей их личности и межличностного общения. Этому способствует и ряд положений интеракционизма. Речь идет о понятии «интеракция», т.е. взаимодействие людей.

Практическая работа № 2

Тема 2. Методы психологических исследований

Цель: Назвать и раскрыть ключевые понятия темы: внимание, доминанта, рассеянность, ощущение, пороги чувствительности, закон Вебера – Фехнера, адаптация, сенсibilизация, 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. Батарея тестов «Изучение познавательных процессов личности».

4 Проверочный тест по теме «Познавательные процессы».

5 Выступления по темам сообщений.

Практическая работа № 3

Тема 3: «Психические познавательные процессы 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 № 4

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

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

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

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

Интерпретация результатов (ключи)

Правильное решение каждого задания оценивается в один балл, затем подсчитывается общее число баллов по всем таблицам и по отдельным сериям. Полученный общий показатель рассматривается как индекс интеллектуальной силы, умственной производительности респондента. Показатели выполнения заданий по отдельным сериям сравнивают со среднестатистическим, учитывают разницу между результатами, полученными в каждой серии, и контрольными, полученными статистической обработкой при исследовании больших групп здоровых обследуемых и, таким образом, расцениваемыми как ожидаемые результаты. Такая разница позволяет судить о 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 № 5

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

Цель занятия: Сформировать умения этических форм общения.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

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

Средства обучения:

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

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

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

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

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

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

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

Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета:

1. «Делайте все вовремя».

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

2. «Не болтай лишнего».

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

3. «Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно 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 замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. «Одевайтесь как положено».

6. «Говорите и пишите хорошим языком».

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

Варианты игры:

Участники: бармен, посетитель

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

Задание для студентов: Разыграть сценку и проанализировать телефонный разговор.

Участники: два сотрудника

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

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

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

Обсуждение ролевых игр.

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

Удалось ли избежать конфликтной ситуации?

Всегда ли соблюдались правила этикета и этики деловых отношений?

Какие механизмы общения были использованы в процессе игры?

Домашнее задание

Проанализируйте результаты практической работы

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

Практическая работа № 6

Тема 6: Психология общения.

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

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

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

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

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

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

Правило №6. Неречевая коммуникация.

Отзеркаливание позы собеседника.

4.Программа тренинга коммуникативной компетенции

Правило № 7. Подготовка своей «лифтовой речи»

Ваша лифтовая речь должна быть исчерпывающей при этом оставляя какую

–нибудь недосказанность, загадку.

Упражнение «Фото»

Данное упражнение может проходить в нескольких вариантах.

1. Ведущий показывает в течение 5 секунд слушателям портрет человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию 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: раскрыть 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 звуконепроницаемым стеклом. Разговаривать запрещено.

Название драмы. Суть драмы.

Пример.

1. Драма слушания

Слушаю, но не слышу

У меня сейчас

трудный период...

Ой, а у меня такое

случилось...

2. Драма понимания

Слышу, но не понимаю

Я вчера смотрела

такую грязную

передачу.

А нам

вчера дали

горячую воду...

3. Драма действия

Понимаю, но сделать

не могу

«Я знаю, что должен

сейчас спокойно и

твердо сказать». Вы... Я ...извините

Рефлексия

Практическая работа № 7

Тема 7: Коммуникации и ее особенности.

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

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности; пользоваться 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 № 8

Тема 8: Межличностное взаимодействие.

Цель работы: Изучение структуры, роли, функций и видов межличностного взаимодействия

Ход работы:

1. Структура межличностного взаимодействия 2. Роль и функции межличностного взаимодействия 3. Виды межличностного взаимодействия

Являясь самостоятельным существом, наделенным свободой выбора, творческим потенциалом, личность не может развиваться вне социальной среды, вне взаимодействия с другими индивидуумами. Определение 1 В современной научной литературе под взаимодействием понимают действия индивидуумов, направленные друг на друга; совокупность способов, которые применяет личность в процессе достижения определенных целей, решения практических задач. В основе понимания межличностного взаимодействия лежит категория социальной связи. Определение 2 Социальная связь представляет собой зависимость индивидуумов, которая реализуется через социальные действия, осуществляемые с ориентацией на другого человека с ожиданием соответствующей реакции со стороны участника взаимодействия. Структура межличностного взаимодействия В структуре социальной связи, межличностного взаимодействия выделяют следующие структурные компоненты: субъекты взаимодействия; предмет взаимодействия; механизм регулирования взаимоотношений. Ничего непонятно? Попробуй обратиться за помощью к преподавателям Решение задач Контрольные работы Эссе Роль и функции межличностного взаимодействия Стремление к вступлению в контакт с другими выступает имманентной потребностью личности, обусловленной рядом биологически-социальных факторов, среди которых можно выделить следующие: социальное взаимодействие родителей и детей повышает жизнеспособность, выступает гарантией сохранения человечества как биологического вида; в процессе межличностного взаимодействия личность сталкивается с новыми эмоциональными переживаниями, что существенно обогащает ее, позволяет аккумулировать социальный опыт. Виды межличностного взаимодействия Связи могут иметь форму социального контакта, характеризующегося поверхностью, краткосрочностью или протекать в виде взаимодействия, имеющего систематический, регулярный, самовозобновляющийся характер. Социальный контакт может принимать различные формы: простое соприсутствие; обмен информационными данными; реализация совместной деятельности; обоюдная или асимметричная активность, которая может быть направлена на реализацию влияния, соперничества, манипуляций, сотрудничества и пр. Лень читать? Задай вопрос специалистам и получи ответ уже через 15 минут! ЗАДАТЬ ВОПРОС В свою очередь межличностное взаимодействие может принимать следующие формы: Ритуальное взаимодействие – форма взаимодействия, которое моделируется в соответствии с установленными правилами, отражая реальные социальные отношения в группе и обществе; предписанное формальное поведение; мощный

инструмент поддержания стабильности, прочности; механизм сплочения людей, повышения уровня их солидарности. Ритуальное взаимодействие обеспечивает преемственность между различными поколениями, способствует сохранению традиций, передачи культурного опыта. Обряды, ритуалы, обычаи закрепляются на подсознательном уровне, обеспечивая прочное и глубокое проникновение системы аксиологических модусов в индивидуальное и групповое сознание. На протяжении тысячелетий человечество выработало огромное количество ритуалов: военные, религиозные, светские обряды и пр., которые во многом регулируют поведение личности. Соревнование – взаимодействие, основанное на стремлении личности добиться более высоких результатов, чем другие. Указанная форма взаимодействия не предполагает конфликтных отношений. Уход – форма взаимодействия, направленная на прекращение межличностного общения; Дружба – одной из наиболее тесных форм взаимодействия, эффективный инструмент самореализации личности. Как правило, возникновение дружеских отношений, эмоциональной близости осуществляется при наличии ряда условий, включая следующие: частота контактов; физическая привлекательность; феномен «ровни».

Практическая работа № 9

Тема 9: Конфликты и его структура.

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

Ход работы:

- 1. Изучите рекомендованную литературу (см. список литературы).*
- 2. Прочитайте конспекты лекций по разделу.*
- 3. Для закрепления теоретического материала ответьте на вопросы:*
 1. Что такое конфликт?
 2. Перечислите виды конфликтов.
 3. Какие способы разрешения конфликтов вам известны?
 4. Укажите основные характеристики хорошего и плохого слушателя.
 5. Что такое техника общения?
 6. Что такое приемы общения?
 - 7.Что такое коммуникативные способности?
 8. Что такое коммуникативная компетентность?
 9. Что такое коммуникативная культура?
- 4. Приступайте к выполнению практической работы, последовательно выполняя предложенные задания.*

Практическая работа № 10

Тема 10: Конфликт в профессиональной деятельности.

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

формирование навыков общения в конфликтных ситуациях.

Ход работы:

Конфликт— это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов двух или нескольких людей.

Виды конфликтов:

Внутриличностный конфликт.

Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.

Одна из наиболее распространенных форм — это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т. п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. **Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего — это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа — конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Социальный конфликт— это «ситуация, когда стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга». Социальный конфликт — это сложное явление, включающее несколько аспектов. Но именно наличие противоборствующих сторон со своими потребностями, интересами и целями является основой конфликта, его осевой линией.

5 стратегий поведения в конфликте:

1. Избегание (уход от решения ситуации)

Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Как правило, это взаимная уступка, т.е. обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения.

2. Уступка

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Это может быть связано с психологическими особенностями человека — неспособностью и нежеланием вступать в конфронтацию. На уступки можно пойти из-за

неадекватной оценки предмета конфликта - занижение его ценности для себя. В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта. А иногда уступка может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели – отдать малое, чтобы выиграть большее. При всех выделенных особенностях стратегии уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию» на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

3. Соперничество(принуждение)

Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо выигрыш, либо сохранение отношений. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет, манипуляции и т. д. Таким способом можно разрешить конфликтную ситуацию, если предмет спора действительно очень важен для одного из участников и ради этого стоит пойти на риск. Однако, в большинстве случаев даже, если вопрос решается, проигравшая сторона все равно пребывает в состоянии скрытого конфликта и это обязательно проявится в другой ситуации.

4. Компромисс

При компромиссе ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены! Мнение, что компромисс – лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс, нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы.

5. Сотрудничество

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи. Сотрудничество – самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен, а не запрятан до поры до времени в дальний угол.

Профилактика конфликтных ситуаций.

Правильный подбор и расстановка кадров, учитывая профессиональные и психологические качества; авторитет руководителя, позитивное признание его заслуг; позитивные традиции в коллективе, носителями которых является большая часть сотрудников.

Меры и средства предотвращения и ликвидации конфликта:

Строгое соблюдение основных правил ведения дискуссии:

- Ваш оппонент – это ваш партнер, ищущий вместе с вами разумный выход из ситуации.
- Постарайтесь понять цели и интересы оппонента.
- Каждый может иметь собственное мнение. Вы не обязательно абсолютно правы.
- Делайте выводы, подтверждая их фактами.
- Выслушивайте и имейте силы сообщить неприятные аргументы.
- Меньше обсуждайте личные особенности оппонента.
- Соблюдайте дисциплину в дискуссии и давайте возможность высказать собственное мнение оппоненту.

Следует уделять внимание анализу возможных противоречий, предпосылок конфликта, определению возможных оппонентов и их вероятных

позиций:

- особое внимание тому, что объединяет оппонентов;
- обе стороны зависят друг от друга и нужны друг другу;
- разобраться в существе основного конфликта, снять наносные, эмоциональные компоненты, усложняющие конфликт;
- создание условий для совместной работы, где оппоненты лучше узнают и помогают друг другу;
- избегание мелочного анализа столкновений и ссор.

Также существует перечень правил, который дает ориентиры для линии поведения, которая противодействует возникновению серьезных конфликтов:

Признавать друг друга.

Слушать, не перебивая.

Демонстрировать понимание роли другого.

Четко формулировать предмет обсуждения.

Устанавливать общие точки зрения.

Выяснить, что вас разъединяет.

После этого снова описать содержание конфликта.

Искать общее решение.

«Признавать друг друга» — это означает видеть в другом человека «со страдающей душой», с понятными желаниями и представлениями о собственном Я. Он не меньше и не больше, чем Вы. Понимать друг друга — значит использовать одинаковый масштаб. Дайте партнеру почувствовать, что вы его внимательно слушаете. Вы интересуетесь его представлениями и не скрываете этого. Скажите ему, например: «Пожалуйста, говорите, мне очень важно знать Вашу оценку этого дела». Обратите внимание и на его чувства. Напряженность будет снижаться по мере того, как собеседник станет высказывать свои мысли и чувства.

«Понимать роль другого». Скажите: «На Вашем месте я...» И пригласите его оказаться в вашей роли. Выразите его представления и мысли своими словами: «Если я правильно понял. Вы недовольны тем, что...» Увидите, как отгадает ваш партнер. Возьмите листок бумаги и сформулируйте вместе с ним, о чем, собственно, идет речь. Вместе зафиксируйте, что вас объединяет, а что разделяет. Задача – преодолеть раздел. В этом состоит сохраняющийся конфликт. Теперь попросите партнера дать свои предложения. Каждое предложение – и его, и ваше – надо записать. Вместе выберите лучшие предложения. Из них – самое лучшее, и именно оно должно стать решением.

Практическая работа № 11

Тема 11: Особенности делового общения и этикета.

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

Ход работы: Проведение семинара-круглого стола

Перечень дискуссионных тем для круглого стола:

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

Практическая работа № 12

Тема 12: Проблема толерантности.

Цель работы: Выявить виды толерантности, закрепить материал по пройденным темам

Ход работы:

В психологии *толeрантность* (лат. *tolerantia* — терпимость) — *это терпимость, снисходительность к кому— или чему-либо*. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Коммуникативная толерантность — это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

В. В. Бойко (1996) выделяет следующие виды коммуникативной толерантности:

ситуативная коммуникативная толерантность: она проявляется в отношениях данной личности к конкретному человеку; низкий уровень этой толерантности проявляется в высказываниях типа: «Терпеть не могу этого человека», «Он меня раздражает», «Меня все в нем возмущает» и т. п.;

типологическая коммуникативная толерантность: проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей (представителей определенной расы, национальности, социального слоя);

профессиональная коммуникативная толерантность: проявляется в процессе осуществления профессиональной деятельности (терпимость врача или медсестры к капризам больных, у работников сферы обслуживания — к клиентам и т. д.);

общая коммуникативная толерантность: это тенденция отношения к людям в целом, обусловленная свойствами характера, нравственными принципами, уровнем психического здоровья; общая коммуникативная толерантность влияет на другие виды коммуникативной толерантности, которые рассмотрены выше.

Рекомендуемая литература

Основные источники:

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87797.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, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

3. 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>

Дополнительные источники:

1. Мандель, Б.Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 390 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496625>

2. Шацкая, М. Ф. Русский язык и культура делового общения : учебно-методическое пособие / М. Ф. Шацкая. — Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2019. — 120 с. — ISBN 978-5-9935-0407-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88767.html>

3. Усанова, О. Г. Профессиональное речевое общение : учебно-методическое пособие / О. Г. Усанова. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-94839-682-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87212.html>

4. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>

5. Богданова, Ю. З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения : практикум / Ю. З. Богданова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — ISBN 978-5-4486-0212-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71593.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».