

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

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

Дата подписания: 08.06.2026 15:14:32

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bcc8ba81860b00daa62

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

«ОГСЭ05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

для студентов направления подготовки/специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Методические указания для практических занятий по дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО, предназначены для студентов, обучающихся по специальности СПО 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Пояснительная записка

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

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

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

знать:

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

уметь:

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

Практическая работа №1

Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения.

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

Ход работы: решение ситуационных проблемных задач.

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

Варианты проблемных задач:

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

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

2. «Общительность людей основана не на любви к обществу, а на страхе перед одиночеством».

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

4. «Человек имеет два мотива поведения — один настоящий и второй, который красиво звучит».

5. «Возвыситься нетрудно; трудно остаться при этом самим собой».

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. Оценка выполнения практических заданий выставляется по пятибалльной системе и учитывается 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 какому качеству оценивается творческое воображение?
 Для закрепления материала по указанным темам предлагаются вопросы в других формах:
 «Закончить предложение»,
 «Верно или неверно»,
 «Выбрать правильный ответ» и др.
 3 Аутопсиходиагностика. Батарейка тестов «Изучение познавательных процессов личности».
 4 Проверочный тест по теме «Познавательные процессы».
 5 Выступления по темам сообщений.

Практическая работа №3

Тема 3: «Психически познавательные процессы»

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

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

Состоит тест из 60 таблиц. Все они разбиты на 5 вариантов – от самого легкого до самого трудного. На весь тест дается 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, использовать 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 и пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Средства обучения:

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

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

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

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

Вежливость— это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. При 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 Ягерс сформулировала шесть основных заповедей делового этикета:

1. «Делай все вовремя».

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

2. «Не болтай лишнего».

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

3. «Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

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

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

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

5. «Одевайтесь как положено».

6. «Говорите и пишите хорошо и языком».

Задание 2. Ролевые игры, направленные на формирование 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.

Обсуждениеролевыхигр.

Какиесложностииспытывалиучастникиигры?Чтомешалоичтопомогаловыполнить упражнение?

Удалосьлиизбежатьконфликтнойситуации?

Всегдалисоблюдалисьправилаэтикетайэтикиделовыхотношений? Какие механизмы общения были использованы в процессе игры?

Домашнеезадание

Проанализируйтерезультатыпрактическойработы

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

Практическая работа № 6

Тема6:Психология общения.

Цельработы:развитиекоммуникативнойкомпетенции,овладение навыками делового общения. Обучение навыкам установление делового контакта; навыками эффективного общения; анализу и прогнозированию поведения партнеров коммуникативного контакта. Развитие навыка коррекции эмоционального состоянияпартнера в общении.

Ходработы:Проведениясеминара-круглогостола.

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

Правило No1. С кем бы вы не общались, как бы вы ни общались ключом к сердцу и памяти собеседника будет имя. Начиная разговор всегда представляйтесь. Без имени вы никто. Даже если на вас одет бейдж произнесите свое имя.

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

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

ПравилоNo4.Главноеизречиюбратьвсеотрицательные словаивысказывания.

ПравилоNo5.Используетйвсвоейречи«Явысказывания».(Выменя неправильнопоняли,правильносказать«Янавернонесовсемточнообъяснилсутьдела»).

Правило No6. Неречевая коммуникация.

Отзеркаливаниепозысобеседника.

4.Программатренингакоммуникативнойкомпетенции Правило

No 7. Подготовка своей «лифтовой речи»

Вашалифтоваяречьдолжнабытьисчерпывающейприэтомоставляякакую –нибудь недосказанность, загадку.

Упражнение«Фото»

Данноеупражнениеможепроходитьвнескольких вариантах.

1. Ведущий показывает в течение 5 секунд слушателям портрет человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессиюто 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«Всемиособые»

Цельдляучастниковтренинга:развитиенаблюдательности.

Цель для тренера: обучение навыкам социальной перцепции. Участники, разбившись на пары,6секунд молча,смотрятдругнадруга.Затемведущийприглашаетвкругпару.Неглядяна

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 невербалике

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

Жесты и их интерпретации (стимульный материал презентация)

Упражнение «Разговор через стекло»

Цель для участников: раскрытие важности невербальных средств общения

Цель для тренера: создание позитивного настроения в группе.

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

стоя перед 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: Коммуникация 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 и 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 и 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 задания оформить в письменной форме отчета.

Задание 2. Приведите примеры телефонных разговоров:

Телефонный разговор.

Прослушивание телефонных разговоров (аудиозаписи 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 зададим себя для ответа на вопросы:

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

Эталонные ответы. 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, вдохновляя и одухотворяя к достижению успеха, взлету творческой мысли, блестящей карьере.

Личность, карьера, успех - понятия неразделимые. И

дай Бог, чтоб Вы были любимыми и любили.

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

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

Вопрос 1. Служебный прием - что это?

Служебный прием - это индивидуальная беседа руководителя с подчиненными. Вопрос

2. Какова главная цель беседы?

Вопрос 3. Почему актуален вопрос приема на работу?

Вопрос 4. Что главное при прохождении собеседования?

Практическая работа №8

Тема 8: Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.

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

В результате выполнения работы

обучающийся должен:

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Знать:

- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении

Средства обучения: ручка, бумага, карандаш, ластик.

Задание 1. Трансактный анализ общения.

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

Характеристики состояний

Задание 2. Развитие навыков общения

Упражнение № 1. Мои добрые дела

Письменно ответьте на вопросы:

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

Упражнение 2. За что мы любим.

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

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

Упражнение 3. Пошаговая дискуссия.

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

Записать пять причин вызывающие трудности в общении сформулированные вашей подгруппой.

Записать 3 причины, наиболее важные, по мнению участников, после объединения групп. Указать, по мнению наблюдателей, стиль поведения в группе.

Задание 3. Выберите правильный вариант ответа

1. Эффектом проекции называют:

- А) приписывание собеседнику своих собственных достоинств, а неприятелю – своих недостатков.
Б) смягчение оценки наиболее ярких особенностей в сторону среднего; В) придание большего значения данным, полученным в начале.
2. Трансакция – это:
- А) название психологической службы;
Б) единица коммуникации;
В) научная система Э. Берна.
3. В трансактном анализе выделяют следующие типы игр:
- А) в жертву;
Б) в преследователя;
В) _____ (вставьте слово).

Практическая работа №9

Тема 9: Конфликт 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:

На сегодняшний день тема профессиональных конфликтов очень актуальна. Множество современных психологов и авторов книг, таких, как **А. Л. Свенцицкий**, **А. И. Китов** и многие другие, работают именно над этой проблемой и пытаются найти пути разрешения конфликтных ситуаций. Профессиональные конфликты принято еще называть конфликтами между руководителем и подчиненным, т. е. конфликтами «по вертикали». С данным видом конфликта сталкиваются почти все те, кто хоть когда-то работал или работает. Одни чувствуют нарастание

конфликтной ситуации, но предпочитают молчать во избежание «наказания» со стороны руководства, другие же не хотят молчать и отстаивают свою правоту, чего бы это им ни стоило. Если рассматривать причины возникновения конфликтов в организации, то чаще всего встречаются объективные причины их возникновения. Объективные причины возникновения конфликта на рабочем месте можно разделить на две группы: на производственные конфликты, причинами которых являются неблагоприятные условия труда, недостаток в организации труда, перегруженность, несовершенство системы оплаты, несоответствие прав и обязанностей, плохое оснащение оргтехникой, непонимание и недоверие среди коллег, и на причины, вызванные ошибочными действиями со стороны руководителя, а именно, нарушение трудового законодательства и несправедливая оценка руководителя.

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

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

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

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

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

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

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

2) личностные причины же возникают из-за низкого уровня культуры общения, грубости, стремления руководителя поставить на место подчиненного, показать свое превосходство над ним и повысить свой авторитет, негативного отношения руководителя к подчиненному или, наоборот, напряженных отношений между руководителем и подчиненным, психологических особенностей, таких как тревожность, недоверие, эмоциональная неустойчивость, завышенная самооценка и т. д.

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 и организации делового общения.

Практическая работа №12

Тема 12: Проблематолерантности.

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

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

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

Вам предстоит ответить на 45 вопросов, поделенных на 9 блоков, каждый из которых отражает особенности вашего поведения в определенных условиях общения. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к вам. Будьте искренни, вы отвечаете для себя.

Интерпретация результатов (ключи)

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

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>
2. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
3. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.

Дополнительные источники:

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

Интернет-ресурсы:

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