

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 10.06.2024 13:49:59

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

1

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Специальность СПО
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Пятигорск, 2024

Методические указания для практических занятий по дисциплине ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология». Предназначены для студентов, обучающихся по специальности: по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

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 профессиональных компетенций.

1. Пояснительная записка

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.

В результате освоения программы обучающийся должен:

Уметь:

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

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.

Практическая работа № 1

Тема 1.1 Предмет, задачи психологии делового общения.

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

Ход работы: решение ситуационных проблемных задач.

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

Варианты проблемных задач:

- Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли⁴ (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы. Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции. Выполняя задание, используйте знания, соответствующие понятия, а также факты общественной жизни и собственный жизненный опыт.

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

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

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

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

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

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

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

Содержание отчета, форма и правила оформления отчета о выполненной работе: устное сообщение. Подготовка устного сообщения. Цель работы:

— научиться самостоятельно подбирать информацию, систематизировать и оформлять в виде сообщения по заданной теме;

— получить опыт умения публично выступать.

Возможные типичные ошибки:

1. Содержание сообщения не соответствует заданной теме.

2. Материал в ответе не имеет четкой логики изложения.

3. В содержании сообщения не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно.

Алгоритм самостоятельной работы над составлением устного сообщения:

1. Ознакомьтесь с заданной темой.

2. Ознакомьтесь со списком рекомендуемой литературы и источников и подготовьте их для работы.

3. Получите консультацию преподавателя и изучите рекомендации.

4. Повторите лекционный материал по заданной теме.

5. Обратитесь к словарю, чтобы найти значения незнакомых слов.

6. Составьте список ключевых слов из текста так, чтобы он отражал суть содержания.

7. Составьте окончательный вариант сообщения.

8. Прочтите написанное медленно вслух, обращая особое внимание на произношение новых терминов и интонацию голоса.

Практическая работа № 2

Тема 1.2 Психические познавательные процессы.

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

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

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

Интерпретация результатов (ключи)

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

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

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

Практическая работа № 3

Тема 1.3 Психические свойства личности как субъекта делового общения

Цель работы: научиться устанавливать психологический контакт в процессе общения.

Ход работы: Студенты разбиваются на пары. В каждой паре они разбирают между собой роли "замороженного" и "реаниматора". По сигналу "замороженный" застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом.

Задача реаниматора: в течение одной минуты вызвать партнера из анабиотического состояния, оживить его. "Реаниматор" не имеет права ни прикасаться к

"замороженному", ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает - это взгляд, мимика, жест и пантомима. Методические рекомендации: признаками успешной работы "реаниматора" можно считать произвольные реплики "замороженного", его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни. В упражнении делается акцент на совершенствование навыков эмоционального контакта. Соответственно и главным героем становится не тот, на кого воздействуют, а тот, кто это воздействие осуществляет.

Практическая работа № 4

Тема 1.4 «Мораль, ее сущность, структура и функции»

Цель занятия: Сформировать умения этических форм общения.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

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

Средства обучения:

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

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

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

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

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. При 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.

1. «Делайте все вовремя».

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

2. «Не болтай лишнего».

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

3. «Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

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

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

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

5. «Одевайтесь как положено».

6. «Говорите и пишите хорошим языком».

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

Участники: бармен, посетитель

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

Задание для студентов: Разыграть сценку и проанализировать телефонный разговор. Участники: два сотрудника

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

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

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

Обсуждение ролевых игр.

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

Удалось ли избежать конфликтной ситуации?

Всегда ли соблюдались правила этикета и этики деловых отношений? Какие механизмы общения были использованы в процессе игры?

Домашнее задание

Проанализируйте результаты практической работы

Практическая работа № 5

Тема 2.1 Психология общения.

Цель работы: научиться по внешним данным собеседников, определить тип беседы. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера в общении.

Ход работы:

Подготовительный этап.

Критериями отнесения беседы к определенному типу являются:

- 1) особенности предварительно подготовленного плана (программа и стратегия);
- 2) характер стандартизации беседы, т.е. ее тактика.

Программа, или стратегия, – составленный психологом в соответствии с целями и задачами беседы набор смысловых тем и последовательность движения между ними. Тактика ведения беседы – набор и форма вопросов. Чем выше степень стандартизации беседы, тем более строг, определен и неизменяем набор и форма вопросов психолога в ней, т.е. тем более жесткой и ограниченной является его тактика. Стандартизация беседы означает также и то обстоятельство, что инициатива в ней перемещается на сторону психолога, задающего вопросы.

Таким образом, полностью контролируемая беседа предполагает жесткую программу, стратегию и тактику, а противоположный полюс – практически свободная беседа – отсутствие заранее сформулированной программы и наличие инициативной позиции в беседе у того, с кем она проводится. Между ними располагаются следующие основные типы беседы (табл. 2).

Таблица 2

Тип	Стратегия	Тактика	Преимущества	Недостатки
Стандартизированная	Строгая	Строгая	1) дают возможность сравнения разных людей	1) представляются не вполне естественной процедурой и

			2) являются более емкими в отношении времени 3) могут опираться на меньший клинический опыт психолога 4) ограничивают непреднамеренное воздействие на испытуемого	поэтому 9 сковывающей непосредственност ь
Частично-стандартизированная	Строгая	Свободная		
Свободная	Свободная	Свободная	1) ориентирована на конкретного данного собеседника 2) позволяет получать множество данных не только прямым, но и косвенным образом 3) отличается сильным психотерапевтическим содержанием 4) обеспечивает высокую спонтанность проявления значимых признаков	1) характеризуется особенно высокими требованиями к профессиональной зрелости и уровню психолога, его опыту и умению творчески пользоваться беседой

Порядок выполнения.

Обучаемым демонстрируется видеофрагмент на 3-5 минуты, где изображена ситуация беседы сотрудник сервиса с потребителем. Объясните жесты, которыми пользовался специалист, нужны ли эти жесты в данной ситуации, какова дистанция, на которой проходило общение, целесообразна ли она?

Методические рекомендации: подготовить несколько видеофрагментов с ситуациями беседы. Вместо видеофрагментов можно использовать комплект фотографий и слайдов.

Практическая работа № 6

Тема 2.2 Коммуникация и ее особенности

Цель работы: развитие коммуникативной компетенции, овладение навыками делового общения. Обучение навыкам установление делового контакта; навыками

эффективного общения; анализу и прогнозированию поведения партнеров10 коммуникативного контакта.

Ход работы: Проведения тренинга.

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

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

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

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

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

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

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

Правило No6. Неречевая коммуникация.

Отзеркаливание позы собеседника.

4.Программа тренинга коммуникативной компетенции

Правило No 7. Подготовка своей «лифтовой речи»

Ваша лифтовая речь должна быть исчерпывающей при этом оставляя какую –нибудь недосказанность, загадку.

Упражнение «Фото»

Данное упражнение может проходить в нескольких вариантах.

1. Ведущий показывает в течение 5 секунд слушателям портрет человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию- это задание позволяет проверить наблюдательность,

2. Ведущий показывает портрет какого-нибудь человека, но представляет его иначе, называя другую профессию. Предполагается описать черты лица и дать психологический портрет. В ответах части слушателей явно будет обнаружено влияние установок на восприятие

Упражнение «Все мы особые»

Цель для участников тренинга: развитие наблюдательности.

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

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

Программа тренинга коммуникативной компетенции

Мозговой штурм о невербалике

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

Жесты и их интерпретации

Упражнение «Разговор через стекло»

11

Цель для участников: раскрытие важность невербальных средств общения

Цель для тренера: создание позитивного настроения в группе.

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

Практическая работа № 7

Тема 2.3 Деловое общение и его специфика.

Цель работы: закрепить знания и научиться вести деловые беседы.

Ход работы: Подготовительный этап.

Несмотря на многообразие типов беседы, все они имеют ряд постоянных этапов, последовательное движение по которым обеспечивает беседе полную целостность.

1. Вводная часть.

Функции этапа:

а) привлечение собеседника к сотрудничеству (посредством апеллирования к прошлому опыту собеседника, проявлением доброжелательного интереса к его взглядам, оценкам, мнениям);

б) информирование собеседника о примерной продолжительности беседы, ее анонимности, и, если это представляется возможным, то о ее целях и дальнейшем использовании результатов;

в) проверка стилизации беседы (определение набора используемых психологом выражений и оборотов, обращения к собеседнику, которые зависят от возраста последнего, пола, социального положения, жизненной среды, уровня знаний). Продолжительность и содержание вводной части беседы зависят от того обстоятельства, будет ли она единственной с данным собеседником или у нее возможно развитие; каковы цели исследования и т.д.

2. Начальная стадия беседы – установление контакта с собеседником.

Особую роль для установления и поддержания контакта играет невербальное поведение беседующего, свидетельствующее о понимании и поддержке собеседника. Готового алгоритма вводной части беседы, набора фраз и высказываний не существует. Важно наличие отчетливого представления о ее целях и задачах в данной беседе, их последовательная реализация.

3. Второй этап – сбор информации по обсуждаемой теме с помощью открытых¹² вопросов. Открытые вопросы позволяют вызывать большое количество свободных высказываний собеседника, изложение им своих мыслей и переживаний. Такая тактика позволяет психологу накопить определенную фактическую событийную информацию.

4. Третий этап – кульминация беседы – подробное исследование содержания обсуждаемых проблем. Это один из самых сложных этапов, поскольку здесь все зависит только от психолога, от его умения задавать вопросы, слушать ответы, наблюдать за поведением собеседника. Содержание этапа подобного исследования полностью определяется конкретными целями и задачами данной беседы.

5. Завершающая фаза – окончание беседы.

Функции этапа:

- 1) ослабление напряжения, возникающего в ходе беседы;
- 2) выражение признательности за сотрудничество;
- 3) выражение готовности к дальнейшей совместной работе.

Все перечисленные этапы заключаются в рамки беседы. Для собеседника необходимо задать контекст (начало и завершение беседы). В начале проводится предварительный брифинг, где определяется ситуация для собеседника. При проведении брифинга нужно помнить, что первые минуты решают весь ход последующей беседы. В заключении должно быть проведено собеседование после беседы – дебрифинг, в ходе которого исследователь говорит о завершении беседы для собеседника, а также интересуется, можно ли завершить процесс разговора у клиента.

Порядок проведения.

Одному обучаемому дается задание провести диалог в роли начальника с "опоздавшим" на работу сотрудником с различных позиций: с позиции "сверху" (над), с позиции "снизу" (под), с позиции "на равных".

После диалога руководитель занятия разбирает со студентами выполнение задания. Методические рекомендации: если упражнение сразу не получается, тогда руководитель сам проводит диалог с одним из обучаемых, обращает внимание на интонацию, выбор жестов и мимику, умение держать паузу в процессе общения и т.д.

Практическая работа № 8

Тема 2.4 Культура управленческого поведения

Цель работы: Развить навыки ролевого общения.

Ход работы: Во время общей дискуссии на данную тему, например "Есть ли различия между психикой мужчины и женщины?" или "Зачем личности нужен коллектив?", каждый участник должен выполнять индивидуальное задание. Оно указано на карточке, которую участники берут по сигналу ведущего со стола перед началом упражнения. Каждый про себя читает это задание и переворачивает карточку так, чтобы окружающие не видели и не знали, какую роль он будет играть. В ходе дискуссии каждый старается как можно точнее выполнять инструкцию, т.е. сыграть оставшуюся роль, а все вместе должны внимательно вчитываться в роли участников дискуссии, с тем чтобы определить, какую же роль получил тот или иной член группы. Через 10-15 минут руководитель дает знак закончить дискуссию, и все начинают

говорить, как они поняли роли друг друга. Затем каждый вслух зачитывает то задание, 13 которое он старался выполнить. Группа оценивает, как это получилось. Набор заданий для участников дискуссии:

1) Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор, при этом спрашивать: "Правильно ли я тебя понял?" и вносить необходимые поправки в свои слова.

2) Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.

3) Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее 3 раз, чтобы у других создавалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.

4) Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься. Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.

5) Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.

6) Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова доля быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие, будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, говорили до тебя.

7) Твое участие в разговоре должно быть направлено то, чтобы помогать другим как можно полнее выразить свои мысли, после выступления каждого участника ты должен делать небольшое резюме.

8) Твое участие в разговоре должно быть направлено то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы.

9) Как минимум 5 раз постарайся вступить в «разгон». Должен слушать других для того, чтобы вынести какие оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т.е. всех должен оценить.

10) Ты очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь "провести черту" и "сделать выводы".

11) Тебе очень скучно при этом разговоре, так как те тебя совершенно не волнует.

12) У этого участника совершенно пустая карточка, он должен вести себя так, как ему хочется.

Практическая работа № 9

Тема 3.1 Вербальное общение

Цель работы: Применение знаний по теме «Вербальное общение» на практике.

Ход работы: Студенты выполняют задание данное преподавателем, после чего отвечают на вопросы.

Задание 5

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Практическая работа № 10

Тема 3.2 Невербальное общение

Цель работы: развить способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства.

Ход работы: ознакомьтесь с основными признаками проявления искренности - лживости рассказчика и доверия - недоверия к нему со стороны слушателя. Используя наблюдение за произвольными движениями партнеров, оцените степень достоверности передаваемой информации и эмоциональной реакции при ее восприятии (таб.1).

Таблица 1

№ п/п	Признаки искренности	Признаки лживости
1.	Повернутые вверх (раскрытые) собеседнику ладони, расставленные пальцы	Частичное или полное прикосновение к области рта пальцами, ладонью
2.	Прямой взгляд	Частое отведение взгляда в сторону (мужчины - в пол, женщины - в потолок)
3.	Руки и ноги слегка разведены, голова прямо поставлена, плечи свободно опущены	Скрещение рук на груди, на животе, за спиной
4.	Доброжелательная улыбка	Натянутая, улыбка, стиснутые губы. Покашливание
5.	Сокращение расстояния (сближение) между партнерами. Положение лицом к партнеру	Преувеличенная жестикуляция или ее полное отсутствие (руки сжимают подлокотники кресла)
6.	Снятие очков при разговоре. Свободное жестикулирование	Потирание пальцами века, брови. Прикосновение пальцами к носу, уголкам губ, щеке

7.	Наклон корпуса, ладоней вперед в сторону собеседника	Тело повернуто в сторону от собеседника. Держится какой - либо предмет либо облокачивается на него	15
8.	Расстегнутый пиджак, нога выдвинута в сторону партнера	Оттягивание, поправление воротничка	
9.	Прикладывание открытой ладони к груди	Руки часто потираются или вытираются	
10.	Свобода гармоничность движений	Рассогласование между словами и жестами (кивание головой при отрицательных ответах, покачивание головой при положительных ответах)	

№ п/п	Признаки доверия	Признаки недоверия
1.	Ровная речь	. Прерывистая речь
2.	Посадка на краешке стула с полной обобщенностью к партнеру	Отворачивание от собеседника. Занятие "стартовой" позиции (готовность уйти)
3.	Наклон вперед к собеседнику, разомкнутые руки. Демонстрация открытых ладоней. Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок	Сцепление пальцев рук. Сжатие пальцев в кулак. Скрещение рук на груди. Указательный палец на щеке направлен к виску.
4.	Утвердительные кивки	. Отрицательные покачивания головой
5.	Легкий наклон головы в бок	Приподнятые плечи и опущенная голова ("набычиться")
6.	Заинтересованный, продолжительный взгляд	Взгляд поверх очков
7.	Собеседник копирует позы партнера	Закидывание ноги на ногу
8.	. Ноги, скрещенные в коленях, направлены в сторону партнера	Прижатые к друг к другу лодыжки ног
9.	Одобрительная улыбка	Кривая ухмылка, натянутая улыбка
10.	Для женщин: поправление причесок, демонстрация внутренних поверхностей	Прикосновение пальцем к носу, уголкам губ. Потирание или прикосновение к уху, потягивание

	запястий	мочки уха	16
11.	Свобода, гармоничность движений	Порывистые, неконтролируемые движения. Собираение несуществующих ворсинок с одежды	

Порядок выполнения.

Двое участников, один из которых рассказчик, а другой - слушатель, выходят вперед и садятся так, чтобы быть доступными наблюдению. Один наблюдатель садится слева от собеседников, а другой - справа. Рассказчик сообщает две любые истории (например, "Случай на каникулах", "Моя первая пятёрка" и т.д.), одна из которых правдива, а другая лжива. Задача рассказчика - убедить аудиторию в искренности своего рассказа вне зависимости от того, говорит ли он на самом деле правду или лжет. Членам команды левой стороны нужно зафиксировать внешне наблюдаемые признаки, которыми будет сопровождаться беседа? И по ним решить - правдива ли история рассказчика, или нет, а членам команды правой стороны - поверил ли этой истории слушатель или нет. Затем собеседники меняются ролями: тот кто рассказывал - слушает, тот кто слушал - рассказывает. Для обоснования своего мнения наблюдателям разрешается пользоваться данными

Упражнение №2

Порядок выполнения.

Одному из членов предлагают быть водящим. Ему говорят, что в его отсутствие группа выберет один из пяти цветов (красный, синий, желтый, зеленый или черный). После того, как цвет выбран, водящий возвращается в круг, и участники начинают по очереди демонстрировать свои телодвижения, которые по их собственным ощущениям должны выражать задуманный цвет. Водящий должен угадать, какой цвет был задуман. При этом телодвижения не должны быть прямыми подсказками.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить. Все делятся на две команды и с помощью мимики и жестов загадывают друг другу, например, пословицы, загадки и т.п. таблиц.

После оглашения оценок обеими группами наблюдателей, собеседники сообщают, какие из рассказанных историй были на самом деле правдивы, а какие - лживы; поверили ли они сами в рассказы своего партнера.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить, заранее попросив собеседников постараться сгладить или исказить свой двигательные эмоциональные отклики. Затем необходимо обсудить вопрос, насколько им это удалось.

Практическая работа №11

Тема 3.3 Особенности письменной коммуникации

Цель работы: применение на практике теоретических знаний по теме « Особенности письменной коммуникации».

Ход работы: Учащимся раздаются карточки с заданием.

Задание .

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

*«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»*

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются?
Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Практическая работа №12

Тема 3.4 Основы работы руководителя.

Цель работы: научиться составлять поведенческий портрет.

Ход работы: Задание состоит в наблюдении за героем кинофильма (по выбору) и последующем составлении поведенческого портрета героя (с опорой на линии анализа, представленные ниже). Каждый студент на занятии отчитывается о проделанной работе.

Структура отчета

1. Введение (характеристика неформализованной методики наблюдения).
2. Программа наблюдения:
 - цель;
 - объект и предмет наблюдения;
 - ситуации наблюдения;
 - временные рамки наблюдения и его график;
 - форма регистрации данных;
 - вид наблюдения.
3. Протокол наблюдения.

4. Поведенческий портрет героя (линии анализа результатов).

18

- Особенности внешнего вида, имеющие значение для характеристики наблюдаемого человека: стиль одежды, прически испытуемого, насколько он стремится в своем внешнем облике быть «таким как все» или выделяться, привлекать к себе внимание, равнодушен к своему виду или придает ему особое значение. Какие элементы это подтверждают, в каких ситуациях?

- пантомимика: осанка, особенности походки, жестикуляция. Общая скованность, или, напротив, свобода движений, характерные индивидуальные позы.

- мимические особенности: выражение лица, сдержанность или выразительность мимики, в каких ситуациях мимика бывает особенно оживленной, в каких – скованной.

- речевое поведение: молчаливость, разговорчивость, многословие, лаконизм, стилистические особенности, содержание и культура речи, интонационное богатство, включение в речь пауз, темп речи.

- поведение по отношению к другим людям, положение в коллективе и отношение к этому, способ установления контакта, характер общения (деловое, личностное, ситуативное, сотрудничество, эгоцентризм), стиль общения (авторитарное, с ориентацией на собеседника, с ориентацией на себя), позиция в общении (активная, пассивная, созерцательная, агрессивная, стремление к доминантности), наличие противоречий в поведении – демонстрация различных, противоположных по смыслу способов поведения в одинаковых ситуациях (каких).

- поведенческие проявления отношения к самому себе: к своей внешности, недостаткам, преимуществам, возможностям, к своим личным вещам.

- поведение в психологически значимых ситуациях: при выполнении задания, в ситуации конфликта.

- поведение в основной деятельности.

- примеры характерных индивидуальных вербальных штампов, а также высказываний, характеризующих кругозор, интересы, жизненный опыт.

Практическая работа №13

Тема 3.5 Основы работы с клиентами.

Цель работы: развить способности понимать внутреннее состояние человека.

Ход работы: Выполнение заданий.

Задание 1.

Каждый член группы должен в течение 2--3 мин описать настроение одного из членов группы. Необходимо прочувствовать состояние этого человека, его эмоции, переживания и все это изложить на бумаге. Затем все описания зачитываются вслух, а тот, чье настроение описывали, соотносит со своим действительным состоянием и подтверждает достоверность проникновения или опровергает это.

Задание 2.

Студенты разбиваются на пары. В каждой паре они разбирают между собой роли "замороженного" и "реаниматора". По сигналу "замороженный" застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача реаниматора: в течение одной минуты вызволить партнера из анабиотического состояния, оживить его. "Реаниматор" не имеет права ни прикасаться к "замороженному", ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает - это взгляд, мимика, жест и пантомима.

Методические рекомендации: признаками успешной работы "реаниматора"¹⁹ можно считать произвольные реплики "замороженного", его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни.

В упражнении делается акцент на совершенствование навыков эмоционального контакта. Соответственно и главным героем становится не тот, на кого воздействуют, а тот, кто это воздействие осуществляет.

Задание 3.

Группа делится на пары. Клиент в течение 3–3,5 минут рассказывает консультанту о конфликте, который произошел с ним недавно (история может быть как реальной, так и выдуманной, но обязательно должна быть рассказана от первого лица). Клиент ведет повествование в удобной для него форме, не придерживаясь никакого плана. Консультант внимательно слушает, не перебивая, не задавая вопросов и не комментируя высказывания клиента. Также не разрешается делать записей и пометок. Консультант демонстрирует свое внимательное отношение к клиенту невербально и/или используя нерефлексивное слушание: «Да», «Угу», «Так».

После того как клиент закончил, консультант пересказывает услышанное. Клиент внимательно слушает и при необходимости поправляет консультанта, если тот допустил неточности. После этого пары меняются ролями. По окончании упражнения участники обсуждают, какие трудности они испытали, резюмируя рассказ «клиента», что они чувствовали, услышав собственный рассказ из уст «консультанта».

Практическая работа №14

Тема 3.4 Имидж делового человека.

Цель работы: научиться формировать навыки составления психологического портрета личности.

Ход работы: Всем членам группы дается следующее задание: "Вы читаете газету, где много брачных объявлений. Одно из них привлекло ваше внимание настолько, что сразу захотелось ответить этому человеку. Каким должно быть это объявление? Составьте психологический портрет вашего "идеала": не менее 10-- 12 характеристик, качеств личности и т.д."

После завершения задания все члены группы зачитывают свои объявления вслух.

Упражнение №2

Цель работы: развить навыки составления психологического портрета личности.

Порядок выполнения. Каждый член группы составляет список черт характера, свойств и качеств кого-либо из группы. Нельзя прямо указывать на признаки, особенно внешние, по которым очень легко идентифицировать личность описываемого. Такой психологической характеристике должно быть не менее 10--12 черт. Затем написавший зачитывает свое "произведение" вслух, а группа решает, кто это. В конце занятия проводится анализ получившихся психологических портретов, оцениваются глубина и точность проникновения в личность.

Практическая работа №15

Тема 4.1 Конфликты и его структура.

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по разделу Понятия «конфликт». Функции конфликта. Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Основные стадии протекания конфликта.

Ход работы:

1. Изучите рекомендованную литературу:

Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. П. Ильин.- СПб.: Питер, 2013.

Мартова Т.В. Этика деловых отношений; учеб. пособие /Т.В.Мартова, -Ростов н/Д: феникс , 2014,- 253 с.

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.

Содержание отчета, форма и правила оформления отчета о выполненной работе: устное сообщение. Подготовка устного сообщения. Цель работы:

- научиться самостоятельно подбирать информацию, систематизировать и оформлять в виде сообщения по заданной теме;
- получить опыт умения публично выступать.

Возможные типичные ошибки:

4. Содержание сообщения не соответствует заданной теме.
5. Материал в ответе не имеет четкой логики изложения.
6. В содержании сообщения не используются термины по изучаемой теме, либо их недостаточно.

Практическая работа №16

Тема 4.2 Конфликт в профессиональной деятельности.

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по разделу. Основные понятия: конфликт, конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление; Научиться определять основополагающие ценности, ведущие к самореализации; формирование навыков общения в конфликтных ситуациях. Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации..

Ход работы:

Ролевая игра с элементами тренинговых упражнений.

Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.

Тест «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» (методика К. Томаса).

Практическая работа № 17

Тема 5.1 Деловой этикет

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по разделу. Основные21 понятия: этикет, Общие принципы культуры – основные требования этикета: вежливость, корректность, тактичность, деликатность, скромность, естественность поведения, точность, обязательность. Светский и деловой этикет

Ход работы: Одному из членов предлагают быть водящим. Ему говорят, что в его отсутствие группа выберет один из пяти цветов (красный, синий, желтый, зеленый или черный). После того, как цвет выбран, водящий возвращается в круг, и участники начинают по очереди демонстрировать свои телодвижения, которые по их собственным ощущениям должны выражать задуманный цвет. Водящий должен угадать, какой цвет был задуман. При этом телодвижения не должны быть прямыми подсказками.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить. Все делятся на две команды и с помощью мимики и жестов загадывают друг другу, например, пословицы, загадки и т.п.

Практическая работа № 18

Тема 5.2 Проблема толерантности

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

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

Толерантность в общении (которая способствует пониманию других) коротко можно охарактеризовать следующей фразой (статусом): позволь себе быть собой, а другим - другими. Отсутствие необходимой толерантности в межличностных отношениях часто приводит к конфликтам. Поэтому одним из важных факторов для профилактики и разрешения конфликтов является достаточный уровень толерантности. Тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко позволяет оценить в каких аспектах отношений вы более всего подвержены конфликтам, а зная причину конфликта, вам будет легче не допустить его вовсе или найти способы разрешения конфликта. Тест Бойко поможет разглядеть свои слабые места и понять какие поведенческие реакции, стратегии и установки в межличностном общении стоит подкорректировать, чтобы сделать коммуникационный процесс приятным и эффективным. Вам предстоит ответить на 45 вопросов, поделенных на 9 блоков, каждый из которых отражает особенности вашего поведения в определенных условиях общения. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к вам. Будьте искренни, вы отвечаете для себя.

Литература:

Основные источники:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77001.html>
2. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>
3. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>.

Дополнительные источники:

1. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное

пособие / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — 23 Саратов: Вузовское образование, 2019. — 209 с. — 978-5-4487-0339-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>

2. Козловская, Т. Н. Психология : учебное пособие для СПО / Т. Н. Козловская, А. А. Кириенко, Е. В. Назаренко. — Саратов : Профобразование, 2020. — 343 с. — ISBN 978-5-4488-0543-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92156.html>.

3. Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 66 с. — ISBN 978-5-88247-948-9, 978-5-4488-0763-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92836.html>

Интернет источники:

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».