

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макаров Алексей Владимирович
Должность: И.о. директора технологического колледжа
Дата подписания: 19.01.2024 10:54:36
Уникальный программный ключ:
7f14295cc243663512787ff1135f9c1203eca75d

Приложение к ППССЗ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный аграрный университет –
МСХА имени К.А. Тимирязева»
(ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева)
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

по дисциплине «ОГСЭ.02 Психология общения»

специальность: 44.02.03 Педагогика дополнительного образования

форма обучения: очная

Москва, 2022

Оглавление

Пояснительная записка.....	3
Тематика и задания практической работы	5
Список рекомендуемой литературы.....	65

Пояснительная записка

Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ по дисциплине ОГСЭ.02 Психология общения предназначены для реализации Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по 44.02.03 Педагогика дополнительного образования.

1.1. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Изучение дисциплины направлено на формирование общих компетенций, включающих в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся (воспитанников), организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся (воспитанников).

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать занятия.

ПК 1.2. Организовывать и проводить занятия.

ПК 1.4. Оценивать процесс и результаты деятельности занимающихся на занятии и освоения дополнительной образовательной программы.

ПК 2.1. Определять цели и задачи, планировать досуговые мероприятия, в том числе конкурсы, олимпиады, соревнования, выставки.

ПК 2.2. Организовывать и проводить досуговые мероприятия.

ПК 2.3. Мотивировать обучающихся, родителей (лиц, их заменяющих) к участию в досуговых мероприятиях.

ПК 2.4. Анализировать процесс и результаты досуговых мероприятий.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

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

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

Количество часов, отведенное на проведение: практических занятий – 40 часов.

Тематика и задания практической работы

Практическая работа №1

Тема: Определение социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.

Цель работы: выявить основные категории и понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.

Задание 1. Выполните тест «Три Я» и определите, какая позиция — Родителя, Взрослого или Ребенка для вас является ведущей.

Инструкция: оцените в баллах от 0 до 10 следующие высказывания.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Наше поколение должно учиться у старших, как ему жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по вопросам:

Вопросы: 1,4, 7, 10, 13,16,19. Позиция ребенка Д.

Вопросы: 2, 5, 8, 11, 14,17, 20. Позиция взрослого В.

Вопросы: 3, 6, 9, 12, 15,18, 21. Позиция родителя Р.

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих социальных ролей.

ВДР — вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества впредь. Они помогут вам в деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

РДВ, РВД. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, медицинскому работнику, педагогу, организатору, то есть всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание РДВ способно осложнить жизнь его обладателю. Родитель с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет повода для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или журналом, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или третье место, то это вполне осуществимо.

ДВР, ДРВ - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. А. Эйнштейн шутливо объяснял причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но некая непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять эмоции под контроль.

Задание 2. Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу 6.

Таблица 6. Анализ социальных ролей

Роль	Права	Обязанности	Мои Ожидания	Ожидания Окружающих
Студент	Получать образование	Хорошо Учиться		

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

Практическая работа №2

Тема: Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

Цель: Определить доминирующий сенсорный канал. Способствовать формированию навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов в процессе общения.

Задание №1: работа в парах. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника, используя данные таблицы:

Поведенческие характеристики	Визуалист	Кинестетик	Аудиалист	Логик
Употребляемые слова	Смотреть, наблюдать, яркий, люблюсь	Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю	Звучать, слышать, тон, громкий	Понимать, знать, анализировать, интересно, логично
Поза	Голова вверх, спина прямая	Спина согнута, голова опущена	Голова склонена набок	Прямая поза, руки скрещены
Движения	Напряженные, резкие	Раскрепощенные	Средние	Однообразные
Жесты	На уровне головы, шеи	На уровне живота	На уровне грудной клетки	На уровне грудной клетки
Дыхание	Неглубокое, верхом легких	Глубокое дыхание, низ живота	Ровное дыхание всей грудью	Неглубокое
Речь	Быстрая, громкая, высокий тон	Медленная, негромкая, низкий грудной голос	Выразительная, мелодичный голос	Монотонный голос
Взгляд	Поверх других	Вниз, ниже других	Часто в одну сторону и вниз	Через головы других

Правила слушания	«Видеть, чтобы слышать»	Приблизится поближе. «Чувствовать, чтобы слышать»	«Не видеть, чтобы слышать»	Никакого контакта глазами
<i>Движения глаз (для наблюдающего)</i>	Вверх влево, вверх вправо, прямо	Вниз влево, иногда вниз перед собой	Влево, вправо, по горизонтали, вниз вправо	В сторону, вправо, голова поднята вверх
<i>Цвет лица</i>	Бледнеет во время монолога	Розовеет во время монолога	Нормальный во время монолога	Нормальный во время монолога

Примечание. Отметить знаком «+» поведенческие предпочтения собеседника.

Задание 2. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника по результатам исследования, сложив показатели каждого столбца. Сделайте вывод.

Визуалист:

Кинестетик:

Аудиалист:

Логик:

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Этот тест позволяет более четко определить, какая система является для вас ведущей.

Инструкция. Прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Расставьте эти ответы в следующем порядке: поставьте цифру 1 в бланке ответов (см. табл. 1) перед предложением, которое, на ваш взгляд, лучше всего вам подходит, затем цифру 2 – перед предложением, которое подходит вам более всего после первого. Цифру 3 поставьте ответу, который еще меньше, чем второй, соответствует вам. Цифра 4 будет свидетельствовать, что данное предложение вам не подходит вообще.

Таблица 1

Вопрос/ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
а)												
б)												
в)												
г)												

1. Я, скорее всего, скажу, что принятие важного решения:

- а) зависит от моей интуиции;
- б) зависит от моего настроения;
- в) зависит от моей точки зрения;
- г) это дело логики и ума.

2. На меня, скорее, окажет влияние тот:

- а) у кого приятный голос;
- б) кто хорошо выглядит;
- в) кто говорит разумные мысли;
- г) кто оставляет у меня хорошее чувство.

3. Если я хочу узнать, как идут дела у человека:

- а) я посмотрю на его внешность;
- б) я обращаюсь к его чувствам;
- в) я прислушаюсь к интонации его голоса;
- г) я обращаю внимание на то, что он говорит.

4. Для меня легко:

- а) создать полноту звуков в стереосистеме;
- б) сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;
- в) выбрать удобную, комфортную мебель;
- г) подобрать оптимальную комбинацию красок.

5. Мне очень легко:

- а) понять смысл новых фактов и данных;
- б) воспринимать окружающие звуки;
- в) чувствовать удобство одежды, облегающей мое тело;
- г) рассказать в ярких красках об увиденном предмете.

6. Если люди хотят узнать мое настроение, им следует:

- а) обратиться к моим чувствам;

- б) посмотреть, как я одет;
- в) послушать, что я говорю;
- г) прислушаться к интонациям моего голоса.

7. Я предпочитаю:

- а) услышать факты, о которых вы знаете;
- б) увидеть картину произошедшего события;
- в) узнать о ваших чувствах;
- г) обратить внимание на интонацию вашего голоса.

8. Я больше доверяю тому, что:

- а) вижу своими глазами;
- б) слышу конкретные факты;
- в) подсказывают мои чувства;
- г) говорит мне мой внутренний голос.

9. Что касается моей семьи, обычно:

- а) я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого;
- б) я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;

- в) я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;
- г) я хорошо различаю интонацию голосов каждого.

10. Я стараюсь:

- а) понять какие-то новые факты;
- б) ощутить новизну;
- в) услышать что-то новое;
- г) увидеть новые возможности и перспективы.

11. Когда думаю о своих жизненных целях, я скорее:

- а) доверюсь своим чувствам;
- б) прислушаюсь к внутреннему голосу;
- в) остановлюсь на видимом результате;
- г) проанализирую несколько вариантов их достижения.

12. Если я вспоминаю о близком человеке, то вначале в памяти возникает его:

- а) голос;
- б) внешность;
- в) мысли;
- г) эмоции и чувства.

Обработка результатов

Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Л, К).

Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А = ; В = ;

Л = ; К = .

Для проверки правильности ваших подсчетов следует сложить четыре суммы. Общий результат должен быть равен 120 ($A + B + Л + К = 120$).

Таблица 2

Вопрос/ответ										1	1	1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
а)	К	А	В	А	Л	Л	Л	В	К	Л	К	А
б)	А	В	К	Л	А	В	В	Л	В	К	А	В
в)	В	Л	А	К	К	Л	К	К	Л	А	В	Л
г)	Л	К	Л	В	В	А	А	А	А	В	Л	К

А — аудиальная (слуховая) система;

В — визуальная (зрительная) система;

К — кинестетическая (чувственная) система;

Л — логический, думающий, анализирующий, компьютерный тип.

Примечание. А – аудиальная репрезентативная система; В – визуальная репрезентативная система; К – кинестетическая репрезентативная система; Л – «логический, думающий, анализирующий, компьютерный тип».

Подсчитайте количество баллов по каждой из букв, сложив цифры, соответствующие данным буквам. Та репрезентативная система, которая наберет наименьшую сумму, будет наиболее **важной, значимой** системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является **слабо выраженной** у человека. Оценить степень развития данных систем поможет следующая балльная шкала.

Система, набравшая сумму до 20 баллов, развита на «отлично». Развитие системы в пределах от 21 до 29 баллов оценивается на «хорошо». От 30 до 38 — оценка «удовлетворительно». От 39 баллов оценивается «неудовлетворительно».

Сделайте выводы.

Задание №3: Работа в парах.

Учащиеся сравнивают результаты визуальных наблюдений и результаты теста партнера. Делают выводы о степени совпадения результатов наблюдения и объективных данных диагностики.

Задание №4: Индивидуальная работа.

Учащиеся формулируют просьбу для аудиалиста, визуалиста, кинестетика, логика, используя лексические особенности соответствующей репрезентативной системы восприятия.

Контрольные вопросы

1. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: слышать, стук, смех, громкий, шелестящий, мелодичный?
2. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: смотреть, алеет, взгляд, красный, светлый, зоркий?
3. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: почувствовать, холод, шероховатый, гранитный, жаркий?
4. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: думать, рассуждать, анализ, логичный, рациональный?
5. С какой репрезентативной системой восприятия человек предпочитает короткую дистанцию в общении?
6. Какие системы имеют общие поведенческие проявления?

Задание 5. Слушание докладов по темам: «Взаимосвязь общения и деятельности», «Виды общения».

Практическое работа №3.

Тема: Составление портрета коммуникативно-компетентного специалиста, работающего в системе «ученик-учитель».

Цель: разработать портрет и понять значимость коммуникативно-компетентного специалиста, работающего в системе «ученик-учитель».

Задание 1. Доклад на тему: «Взаимосвязь общения и деятельности».

Задание 2. Обсуждение и ответы на вопросы:

Вопросы:

1. Коммуникативно-компетентный специалист – кто это?

Коммуникативная компетентность – это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения.

Человек, обладающий достаточным уровнем развития коммуникативных навыков, успешно управляет встречами – устанавливает контакт, используя различные методы влияния, учитывая особенности собеседника.

2. Каким должен быть учитель?

Современный учитель должен быть профессионально компетентен. Он должен уметь решать профессиональные задачи, и выполнять трудовые профессиональные функции. Учитель должен быть – мобилен. Современное общество быстро меняется, модернизируется. Поэтому и учитель должен быть готов к этому. Должен уметь приспосабливаться к новым социальным условиям своего профессионального труда. Тогда его будут ценить, как профессионального, качественного работника – педагога.

Учитель должен быть достаточно компетентен в учебно – познавательном процессе. Мог уметь свои знания и навыки применять в своей профессиональной практической деятельности. Он должен владеть механизмами целеполагания, планирования своей деятельности, анализа, рефлексии, самооценки своей успешной деятельности. Владеть приемами действий в различных профессиональных ситуациях. Также педагог должен уметь самостоятельно искать, анализировать, отбирать и обрабатывать и передавать необходимую информацию субъектам образовательного процесса.

Учитель должен быть коммуникативен – уметь взаимодействовать с окружающими его людьми, работать совместно в групповой деятельности. Должен любить детей, так как мы рассматриваем учителя, то педагог должен заодно быть очень добрым к детям, отзывчивым и мочь сочувствовать и переживать детским проблемам и переживаниям.

Учитель должен быть настолько компетентен к детям, чтобы его знания, умения и навыки имели успех в его профессиональной деятельности, он обязан (я думаю) обладать индивидуальными – личностными характеристиками. Т. е. обязательно творческой, креативной, инициативной, самостоятельной личностью. Хотел развиваться, самореализовываться и самосовершенствоваться, ставить перед собой все новые и новые цели к достижению своих профессиональных вершин и качеств. Поднимать свою профессиональную планку.

Задание 3. Составление портрета коммуникативно-компетентного специалиста, работающего в системе «ученик-учитель».

- эмпатичность (умение понять ученика, проявление уважения к нему)
 - рефлексивность (умение сдерживаться, интересоваться мнением учащихся, признавать свои ошибки)
 - коммуникабельность (стремление к установлению доверительных отношений с детьми, проявление интереса к их проблемам)
 - гибкость (проявление требовательности и строгости наряду с добрым отношением к детям, владение разными способами организации урока, признание за детьми права на ошибку)
 - способность к сотрудничеству (умение вдохновить детей на творческую деятельность, умение выслушать и понять)
 - эмоциональная привлекательность (внешний вид, манера поведения учителя, располагающие к себе, вежливость)
 - толерантность (терпеливость в работе с детьми)
- Допускаются другие варианты, предлагаемые студентами.

Практическая работа №4.
Тема: Диагностика навыков общения.

Цель: выявить уровень сформированности навыков общения.

Задание 1.

Тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК)»

Шкалы: общительность, логическое мышление, эмоциональная устойчивость, беспечность, чувствительность, независимость, самоконтроль, склонность к асоциальному поведению.

Данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составления вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности.

Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа.

Методика рассчитана на изучение отдельных личностных факторов у лиц со средним и высшим образованием.

Инструкция к тесту. Вам предлагается ряд вопросов и три варианта ответов на каждый из них (а, б, в). Отвечать нужно следующим образом:

- 1) сначала прочтите вопрос и варианты ответов на него;
- 2) выберите один из предложенных вариантов ответа, отражающий ваше мнение, и поставьте соответствующую букву (а, б или в) в клеточке на листе для ответов.

Помните следующие правила:

- не тратьте много времени на обдумывание ответов; дайте тот ответ, который первым приходит в голову;
- старайтесь не прибегать слишком часто к промежуточным ответам типа «не уверен», «нечто среднее» и т.п. Таких ответов должно быть как можно меньше;
- ни в коем случае ничего не пропускайте. На каждый вопрос необходимо дать ответ;

- отвечайте как можно более искренне. Не надо стараться произвести хорошее впечатление своими ответами, они должны соответствовать действительности.

А теперь, пожалуйста, приступайте к работе. Свои ответы в буквенной форме необходимо проставлять либо в опросном листе рядом с номером вопроса, либо в специальном бланке.

Памятка экспериментатору. Обращайте внимание на то, понял ли опрашиваемый инструкцию, готов ли искренне ответить на поставленные вопросы. Помните, что следует ответить на все вопросы. Необходимо подчеркнуть, что нежелательно часто использовать промежуточные ответы и подолгу размышлять над ними. Если опрашиваемых несколько, то они не должны советоваться друг с другом.

Текст опросника

1. Я хорошо понял инструкцию и готов искренне ответить на вопросы:
 - а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
2. Я предпочел бы снимать дачу:
 - а) в оживленном дачном поселке;
 - б) нечто среднее;
 - в) в уединенном месте, в лесу.
3. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям:
 - а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
4. По-моему, интереснее быть:
 - а) инженером-конструктором;
 - б) не знаю;
 - в) драматургом.
5. Я достиг бы в жизни гораздо большего, если бы люди не были настроены против меня:
 - а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
6. Люди были бы счастливее, если бы больше времени проводили в обществе своих друзей:
 - а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
7. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу:

- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
8. «Лопата» так относится к «копать», как «нож» к:
- а) острый;
 - б) резать;
 - в) точить.
9. Почти все родственники хорошо ко мне относятся:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
10. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне уснуть:
- а) да, это верно;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
11. Я никогда ни на кого не сержусь:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
12. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать;
- а) столяром или поваром;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) официантом в хорошем ресторане.
13. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
14. В школе я предпочитал:
- а) уроки музыки (пения);
 - б) затрудняюсь сказать;
 - в) занятия в мастерских, ручной труд.
15. Мне определенно не везет в жизни:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
16. Когда я учился в 7—10 классах, я участвовал в спортивной жизни школы:
- а) очень редко;
 - б) от случая к случаю;
 - в) довольно часто.
17. Я поддерживаю дома порядок и всегда знаю, что где лежит:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.

18. «Усталый» так относится к «работе», как «гордый» к:
- а) улыбка;
 - б) успех;
 - в) счастливый.
19. Я веду себя так, как принято в кругу людей, среди которых я нахожусь:
- а) да;
 - б) когда как;
 - в) нет.
20. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
21. Иногда я с удовольствием слушаю неприличные анекдоты:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
22. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть:
- а) лесничим;
 - б) трудно выбрать;
 - в) учителем старших классов.
23. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься:
- а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей);
 - б) примерно раз в неделю (как большинство);
 - в) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство).
24. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, юг, восток или запад:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
25. Я не обижаюсь, когда люди надо мной подшучивают:
- а) да;
 - б) когда как;
 - в) нет.
26. Мне бы хотелось работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
27. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком:
- а) это верно;
 - б) не уверен;
 - в) это неверно.
28. Какое из данных слов не подходит к двум остальным:

- а) свеча;
 - б) луна;
 - в) лампа.
29. Обычно люди неправильно понимают мои поступки:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
30. Мои друзья:
- а) меня не подводили;
 - б) изредка;
 - в) довольно часто.
31. Обычно я перехожу улицу там, где мне удобно, а не там, где положено:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
32. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы:
- а) дальше работать над ним в лаборатории;
 - б) трудно выбрать;
 - в) позаботиться о его практическом использовании.
33. У меня, безусловно, меньше друзей, чем у большинства людей:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
34. Мне больше нравится читать:
- а) реалистические описания острых военных или политических конфликтов;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) роман, возбуждающий воображения и чувства.
35. Моей семье не нравится специальность, которую я выбрал:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
36. Мне легче решить трудный вопрос или проблему:
- а) если я обсуждаю их с другими;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) если обдумываю их в одиночестве.
37. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали:
- а) верно;
 - б) среднее;
 - в) неверно.
38. «Удивление» относится к «необычный», как «страх» к:
- а) храбрый;
 - б) беспокойный;
 - в) ужасный.

39. Меня всегда возмущает, когда кому-либо ловко удастся избежать заслуженного наказания:
- а) да;
 - б) по-разному;
 - в) нет.
40. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя не знаю, почему:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
41. В жизни не было случая, чтобы я нарушил обещание:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
42. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интересно:
- а) беседовать с заказчиками, клиентами;
 - б) нечто среднее;
 - в) вести отчеты и другую документацию.
43. Я считаю, что:
- а) нужно жить по принципу: «Делу время, потехе час»;
 - б) нечто среднее между «а» и «в»;
 - в) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне.
44. Мне было бы интересно полностью поменять сферу деятельности:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
45. Я считаю, что моя семейная жизнь не хуже, чем у большинства моих знакомых:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
46. Мне неприятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия:
- а) очень;
 - б) немного;
 - в) совсем не беспокоит.
47. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе:
- а) часто;
 - б) иногда;
 - в) никогда.
48. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным:
- а) $\frac{3}{7}$;
 - б) $\frac{3}{9}$;
 - в) $\frac{3}{11}$.

49. Я уверен, что обо мне говорят за моей спиной:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.
50. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно:
- а) я отношусь к этому спокойно;
 - б) нечто среднее;
 - в) испытываю к ним чувство презрения.
51. Иногда мне очень хочется выругаться:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
52. При одинаковой заработной плате я предпочел бы быть:
- а) адвокатом;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) штурманом или летчиком.
53. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только для забавы:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
54. Я люблю музыку:
- а) легкую, живую;
 - б) нечто среднее;
 - в) эмоционально насыщенную, сентиментальную.
55. Самое трудное для меня — это справиться с собой:
- а) верно;
 - б) не уверен;
 - в) неверно.
56. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
57. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
58. «Размер» так относится к «сумма», как «нечестный» к:
- а) тюрьма;
 - б) грешный;
 - в) укравший.
59. Родители и члены семьи часто придираются ко мне:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;

- в) нет.
60. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают:
- а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) это портит мне удовольствие и злит меня.
61. Временами мне приходят в голову такие нехорошие мысли, что о них лучше не рассказывать:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
62. Мне кажется, интереснее быть:
- а) художником;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) директором театра или киностудии.
63. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - в) не согласен.
64. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо приложить силу:
- а) согласен;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
65. Я любил школу:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
66. Я лучше усваиваю материал:
- а) читая хорошо написанную книгу;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) участвуя в коллективном обсуждении.
67. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - в) не согласен.
68. АВ так относится к ГВ, как СР к:
- а) ПО;
 - б) ОП;
 - в) ТУ.
69. Обычно я удовлетворен своей судьбой:
- а) да;
 - б) не знаю;
 - в) нет.

70. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать:
- а) согласен;
 - б) нечто среднее;
 - в) не согласен.
71. Не все мои знакомые мне нравятся:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
72. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества:
- а) я согласился бы;
 - б) не знаю, что сделал бы;
 - в) сказал бы, что, к сожалению, очень занят.
73. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка:
- а) согласен;
 - б) не уверен;
 - в) не согласен.
74. Меня больше привлекает красота стиха, чем красота и совершенство оружия:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
75. У меня больше причин чего-либо опасаться, чем у моих знакомых:
- а) да;
 - б) трудно сказать;
 - в) нет.
76. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это:
- а) в коллективе;
 - б) не знаю, что выбрать;
 - в) самостоятельно.
77. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока буду полностью уверен в своей правоте:
- а) всегда;
 - б) обычно;
 - в) только если это практически возможно.
78. «Лучший» так относится к «наихудший», как «медленный» к:
- а) скорый;
 - б) наилучший;
 - в) быстрееший.
79. Я совершаю много поступков, о которых потом жалею:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.

80. Обычно я могу сосредоточенно работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
81. Я никогда не откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня:
- а) да;
 - б) затрудняюсь ответить;
 - в) нет.
82. У меня было:
- а) очень мало выборных должностей;
 - б) несколько;
 - в) много выборных должностей.
83. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе переживали когда-то:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.
84. На улице я остановлюсь, чтобы посмотреть скорее на работу художника, чем на уличную ссору или дорожное происшествие:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
85. Иногда мне очень хотелось уйти из дома:
- а) да;
 - б) не уверен;
 - в) нет.
86. Я предпочел бы жить тихо, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим друзьям:
- а) да;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) нет.
87. Разговаривая, я склонен:
- а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в голову;
 - б) верно нечто среднее;
 - в) прежде хорошенько собраться с мыслями.
88. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд X0000XX000XXX:
- а) OXXX;
 - б) 00XX;
 - в) X000.
89. Мне безразлично, что обо мне думают другие:
- а) да;
 - б) нечто среднее;
 - в) нет.

90. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь:
а) часто;
б) изредка;
в) практически никогда.
91. Я каждый день прочитываю всю газету:
а) да;
б) трудно сказать;
в) нет.
92. К дню рождения, к праздникам:
а) я люблю делать подарки;
б) затрудняюсь ответить;
в) считаю, что покупка подарков — несколько неприятная обязанность.
93. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить:
а) верно;
б) не уверен;
в) неверно.
94. В школе я предпочитал:
а) русский язык;
б) трудно сказать;
в) математику.
95. Кое-кто затаил злобу против меня:
а) да;
б) не знаю;
в) нет.
96. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т.д.:
а) да;
б) нечто среднее;
в) нет.
97. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но всегда имеет возможность настоять на своем:
а) да;
б) не уверен;
в) нет.
98. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным:
а) какой-либо;
б) несколько;
в) большая часть.
99. В веселой компании мне бывает неудобно дурачиться вместе с другими:
а) да;
б) по-разному;
в) нет.
100. Если я совершил какой-то промах в обществе, то довольно быстро забываю о нем:

- а) да;
- б) нечто среднее;
- в) нет.

Обработка и интерпретация результатов теста. Ответы опрашиваемого надо сравнить с ключом.

- — В случае совпадения буквы, указанной в ключе, и буквы ответа, который выбрал опрашиваемый, за данный ответ начисляется 2 балла.
- — За промежуточный ответ «б» всегда начисляется 1 балл.
- — В случае несовпадения буквы ответа и буквы ключа начисляется 0 баллов.

Обработка по фактору В (логическое мышление) несколько другая.

- — В случае совпадения буквы ответа с буквой ключа присваивается 2 балла.
- — В случае несовпадения — 0 баллов.

Ключ к тесту

I	1в	11а	21в	31в	41а	51в	61в	71в	81а	91а	Л
II	2а	12в	22в	32в	42а	52а	62в	72а	82в	92а	А
III	3а	13а	23а	33в	43в	53а	63в	73в	83а	93в	Д
IV	4в	14а	24в	34 в	44а	54 в	64а	74а	84а	94а	К
V	5а	15а	25в	35а	45в	55а	65в	75в	85а	95а	П
VI	6в	16а	26а	36в	46а	56а	66в	76в	86а	96в	М
VII	7в	17а	27а	37а	47в	57в	67в	77а	87в	97а	Н
VIII	8б	18б	28б	38в	48б	58в	68б	78в	88б	98а	В
IX	9в	19в	29а	39в	49а	59а	69в	79а	89а	99в	П
X	10в	20а	30а	40в	50а	60а	70в	80а	90в	100а	С

Полученные таким образом баллы суммируются по каждому фактору.

По факторам А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальное число баллов 20.

По фактору П — 40 баллов (сложить строки V и IX). Количество баллов от 16 до 20 (по факторам А, В, С, Д, К, М, Н) является высокой оценкой по данному фактору, значит, соответствующее качество личности явно выражено (например, общительность по фактору Л).

Количество баллов от 13 до 15 говорит об определенном преобладании качества, соответствующего высокой оценке (например, общительности над замкнутостью).

Количество баллов от 5 до 7 свидетельствует о преобладании качества, соответствующего низкой оценке (например, замкнутости над общительностью).

Количество баллов от 8 до 12 означает примерное равновесие между двумя противоположными личностными качествами (например, в меру открыт, в меру замкнут).

Если опрашиваемый набрал 12 и более баллов по шкале Л, то результаты опроса необходимо признать недостоверными.

Если опрашиваемый набрал более 20 (из 40) баллов по шкале П (склонность к асоциальному поведению), то это свидетельствует об определенных личностных проблемах в какой-либо сфере жизни: в семье, отношениях с друзьями, на работе, в отношениях с окружающими). В этом случае необходимо провести дополнительное собеседование, чтобы выявить, насколько серьезны возникшие проблемы.

Фактор А

- - высокая оценка +А — открытый, легкий, общительный.
- - низкая оценка -А — необщительный, замкнутый.

Фактор В

- - высокая оценка +В — с развитым логическим мышлением, сообразительный.
- - низкая оценка -В — невнимательный или со слабо развитым логическим мышлением.

Фактор С

- - высокая оценка +С — эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный.
- - низкая оценка -С — эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

Фактор Д

- - высокая оценка +Д — жизнерадостный, беспечный, веселый.
- - низкая оценка -Д — трезвый, молчаливый, серьезный.

Фактор К

- - высокая оценка +К — чувствительный, тянущийся к другим, с художественным мышлением.

- - низкая оценка -К — полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

Фактор М

- - высокая оценка +М — предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя.

- — низкая оценка -М — зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

Фактор Н

- — высокая оценка +Н — контролирующий себя, умеющий подчинять себя правилам.

- — низкая оценка -Н — импульсивный, неорганизованный.

Кроме того, данный опросник позволяет выявить склонность к асоциальному поведению (фактор П), что может характеризоваться пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

Включена в опросник и шкала правдивости (фактор Л), которая позволяет судить о достоверности полученных результатов.

Уровневая оценка факторов (в баллах):

- — 16—20 — максимальный уровень;
- — 13—15 — преобладающая выраженность факторов;
- — 8—12 — средний уровень;
- — 5—7 — низкий уровень.

Задание 2. Обсуждение Эссе на тему «Я и мои социальные роли».

Практическая работа №5
Тема: Отработка навыков вербальной и невербальной коммуникации.

Цель: способствовать развитию навыков вербальной и невербальной коммуникации.

Игры и упражнения на развитие вербальных способов общения

Упражнение 1. «Найди по описанию»

Один участник выходит за дверь. В группе договариваются, кого будут описывать, составляют описание и выбирают участника, который с этим описанием будет знакомить вышедшего. Затем первый участник входит и по описанию должен узнать, о ком идет речь. Угадывающий сидит к группе спиной.

Упражнение 2. «Обратная связь»

Работа в парах. Группа разбивается на пары по желанию. Каждый в паре по очереди должен сказать своему партнеру: «Мне в тебе не нравится ...» (1 раз). «Мне в тебе нравится ...» (3 раза). В конце упражнения — рефлексия.

Упражнение 3. «Горячий стул»

В центре комнаты стоит стул. Каждый по очереди занимает этот стул. Все остальные члены группы обращаются к сидящему со словами: «Мне в тебе не нравится...», затем: «Мне в тебе нравится...» (возможны варианты). Используется только фактическая информация, полученная в процессе работы в группе. Следует избегать определений „хорошо“, „плохо“

Игры и упражнения на развитие невербальных способов общения

Упражнение 4. «Мимика и жесты»

Группа делится на пары. Каждый только с помощью рук показывает два противоположных состояния (например, гнев и удовольствие).

То же самое, только при помощи мимики (без жестов). То же самое при помощи мимики и жестов. Рефлексия.

Упражнение 5. «Отражение эмоционального состояния» («Зеркало»)

Все участники разбиваются на пары. Один выполняет роль зеркала, которое должно отразить показанное партнером эмоциональное состояние. Упражнение выполняется молча. Эмоциональное состояние показывается с помощью мимики и пантомимы. Каждый выполняет упражнение по 3 раза (разные эмоциональные состояния).

Практическая работа №6.

Тема: Исследование видов и способов интеракции.

Цели:

- углубить самопонимание студентов путем рефлексии собственных особенностей, проявляющихся в процессе взаимодействия с другими;
- определить предпочитаемую позицию в общении;
- выявить склонность к манипулированию.

1. Упражнение «Тройка».

Цель: формирование навыков взаимопонимания партнеров на невербальном уровне; использование всех трех сторон общения.

Инструкция: группа разбивается на тройки. В каждой тройке обязанности распределяются следующим образом: первый участник – единственный, кто может говорить, но он не двигается и ничего не видит; второй – единственный, кто все видит, но не двигается и не разговаривает; третий – единственный, кто двигается, но не разговаривает и ничего не видит. Всей тройке предлагаются задания: договориться о встрече в Москве, о подарке или в какой цвет покрасить забор.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. Какая роль самая сложная? Почему?
 2. Кто из участников упражнения имеет приоритет и возможность организовать других? Почему?
 3. Какие выводы позволяет сделать это упражнение?
 4. Почему так важна обратная связь в общении?
- 2. Упражнение «Передача движения по кругу».**

Цель: совершенствование навыков координации и взаимодействия на психомоторном уровне; развитие воображения и эмпатии при межличностном взаимодействии.

Инструкция: все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом, предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет, и каждый из участников называет, в свою очередь, что именно передавал он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. В чем причина расхождений во мнениях о «передаваемом предмете»?
2. Что создавало трудности в ходе выполнения данного упражнения?
3. Что позволяет развить такое упражнение?
4. Какую роль воображение имеет в процессе общения?

Практическая работа №7.
Тема: Методы защиты от манипуляции.
Методы защиты от манипуляции

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение основными приемами и способами противодействия манипуляции.

Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.

Отработка практических навыков защиты от манипуляции.

- Анализ примеров манипулятивного воздействия (см. приложение 3).

- Моделирование ситуаций противодействия манипуляции.

Задание 1. Каким образом можно защититься от манипулятора?

Прием первый: Уклоняйтесь от атаки

Кто-то из коллег оказывает вам многочисленные знаки внимания – приносит конфеты или помогает донести стопку документов до кабинета начальника. Для чего они это делают? Стоит задуматься. К тому же, если к остальной части коллектива ваш коллега особой симпатией не испытывает, тогда есть еще большая вероятность подвоха. Вполне возможно, в скорейшем времени он станет просить вас о небольших одолжениях, к примеру, сделать то, что было поручено ему самому. Этот способ манипуляции действует по принципу «ты мне – я тебе». Заключается он в том, что по всем правилам хорошего тона, вы вроде бы как не в праве отказать тому, кто до этого оказывал вам столь дружеские знаки внимания. В данном случае манипулятор будет стараться играть на вашем чувстве вины и неловкости. Как защититься от такого манипулятора?

Как только вам начинают оказывать повышенные знаки внимания, что-то дарить, чем-то угощать и т.д., спросите себя: что происходит? Для чего все это делается? Ответы могут быть самыми разнообразными: может быть, за вами ухаживают, вам стараются понравиться или же вами планируют манипулировать. В том случае, когда такие знаки внимания вам неприятны, можно вежливо об этом сказать. Или же можно принять их с благодарностью, но ни в коем случае не допускать ощущения, что вы теперь что-то должны этому человеку.

Прием второй: разделяйте дела и чувства.

Если вы слышите от коллеги с начала рабочего дня: «ой, я так плохо себя чувствую, давление скачет, понятия не имею, как в таком состоянии отчет сдавать...», то будьте внимательны – возможно вами пытаются манипулировать. Игра на жалости – практически самый верный способ. И ведь действительно, очень сложно отказать коллеге, попавшему в сложную ситуацию, в помощи. В этот момент просыпается и корпоративный дух и чисто

человеческое сострадание. Казалось бы, тут нет ничего такого – выполнить пару раз за сослуживца его же работу, раз у него так обстоятельства складываются. Но если вами постоянно пользуются, как человеком, всегда готовым прийти на выручку, то стоит задуматься – нужно ли вам тратить на это свои силы и время. Нужно научиться отличать помощь коллеге, действительно оказавшемуся в беде, от попадания под власть манипулятора. Отделите дела и переживания друг от друга. Выслушайте внимательно человека, который на что-то жалуется, можете даже посочувствовать. А потом разверните разговор в деловое русло: «Я тебя понимаю, знаю, тебе не легко, но отчет писать все равно надо».

Прием третий: Профилактика.

Способы манипуляции могут быть разными и распознать их сразу практически невозможно. Поэтому самый лучший способ быть готовым к защите от манипулятора – это профилактика. Нужно четко понимать, что манипулятор – это человек, играющий на ваших слабостях. Не стремитесь быть во всем первым. Человек, работающий за пол-отдела, вовсе не лучший из работников, а всего лишь на всего тот, на котором эти самый пол-отдела «пашут». Манипулятор обычно использует один и тот же способ. Поэтому, попавшись под его «развод» один раз, старайтесь сделать так, чтобы больше этого не случилось. Решите, что нужно сделать для этого, проанализируйте ситуацию.

Задание 2. Обсуждение способов защиты от манипулирования

1. Необходимо знать основные способы манипулирования и помнить, на что они направлены (на получение некой выгоды, на то, чтобы сбить вас с толку и отвлечь от собственных интересов);

2. Защита от манипулирования предполагает, постоянное, четкое и ясное сохранение в сознании ваших главных интересов;

3. Так как манипулирование - это игра на эмоциях и чувствах человека, следовательно, защитой от манипуляций может выступать эмоциональный самоконтроль. Важно правильно принимать решения, трезвым сознанием, не сердцем, а разумом (я не говорю о людях с хорошо развитой интуицией). Научитесь наблюдать за своими чувствами и эмоциями со стороны, и в моменты принятия важных решений гасите излишнюю эмоциональность. Таким образом, вы лишите манипулятора его главного инструмента воздействия, ваших эмоций.

4. Прежде чем соглашаться на предложение вам навязываемое, уделите больше времени его принятию. Ограниченность во времени является в руках манипулятора хорошим средством. Люди часто принимают неверные решения и идут на поводу, когда у них недостаточно времени на размышление. Не спешите. Наличие время на обдумывания позволит оценить ситуацию, отыскать пути выхода из критического положения. Возможно, оттягивание вызовет чувство сомнения, а это повод для уточняющих расспросов и поиска обходных путей.

5. Часто люди, которые регулярно подвергаются манипуляциям, попросту не умеют отказывать, они понимают, что из них выют веревки, но ничего поделать не могут, не могут в нужный момент сказать «нет». В итоге их все чаще и чаще используют. Научившись говорить «НЕТ», людям которые вас используют, вы будете говорить «ДА» своим желаниям и своим интересам;

6. Активным способом защиты от манипуляций является их выявление. Ведь что такое манипуляция, это часто тайное, скрытое воздействие. В таком случае можно вскрыть намерения манипулятора. С недоверием в голосе уточните какой-либо вопрос, или спросите о целях, которые он преследует.

7. Критическое замечание, негативная оценка манипулятивного сигнала, его осуждение, насмешка по отношению к действиям манипулятора, все это ослабляет манипулятивное вторжение или сводит его на нет. Используйте этот способ только в случае, когда не боитесь испортить теплые отношения, либо делайте это с умом.

8. Игнорирование, еще один способ, только в отличии от предыдущего более сдержанный (пассивный). Надо просто пропустить сказанное манипулятором мимо ушей. Можно при этом тактично намекнуть, что вы поняли, что он пытался сделать. Например, при помощи паузы в разговоре, или конструктивного предложения с вашей стороны, или фразы – «Может мы все-таки поговорим о чем-то другом, вы не против?».

9. Ответьте манипуляцией на манипуляцию. Когда вы понимаете суть происходящего, видите, куда направлены скрытые послы собеседника, вы позволяете манипулятору продолжить то, что он делает, но уже под своим контролем и в своих же интересах. Например, можно согласиться на то, что хочет манипулятор (если вам это не навредит), но поставить свое «маленькое» условие. Главное, что бы эффект соответствовал его интересам и он не понял что он раскрыт.

10. Одним из способов защиты от манипуляции, является непредсказуемость. Непредсказуемый человек неуязвим, о нем сложно составить мнение, к нему сложно подстроится. К непредсказуемости, чаще всего склонны люди обладающие уверенностью в себе, люди с высоким уровнем самооценки, их спонтанность естественна и адекватна ситуации, они изобретательны и находчивы, они самодостаточны и не теряются в сложных ситуациях.

11. Так же не теряются в сложных ситуациях, коммуникабельные люди. Имея за плечами богатый опыт общения, они с легкостью определяют моменты, когда ими хотят воспользоваться и красиво уходят от манипулирования собой. Развивайте навыки коммуникативного общения, это защитит вас от манипулирования.

Практическая работа №8.

Тема: Механизмы взаимопонимания в общении. Формирование навыков социальной перцепции.

Цели:

1. Раскрыть механизмы взаимопонимания
2. Развитие коммуникативных навыков, перцептивных способностей
3. Воспитание желания и умения правильно общаться.

Механизмы взаимопонимания (механизмы социальной перцепции) - способы, посредством которых люди интер-претируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными являются: эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия.

Задание 1.

Игра на развитие идентификации «Пойми меня»

Студенты показывают невербально какую то информацию. Остальные должны расшифровать.

Задание 2.

Закончи фразу.

1. Когда меня не понимают,
2. Я не могу молчать, если.....
3. Верю, что я ещё.....
4. Чего мне хочется по- настоящему, это...
5. Очень часто до боли мне хочется...
6. Если было бы возможно...
7. Если бы я могла изменить, то...
8. Мне очень трудно забыть...
9. Я очень хочу думать, что я...
10. Для меня очень трудно...
11. Когда я ходил (а) в школу...
12. В праздники я...
13. Мне не нравится, когда...

Задание 3. «Войди в положение другого человека».

В общении между людьми большое значение имеет умение принять человека таким. Какой он есть, поставить себя на место другого человека в той или иной ситуации. Попытаемся сделать это.

Игра 1. Двум ученикам предлагают роли «учителя» и «ученика». Необходимо проиграть сцену беседы учителя с учеником по поводу ухудшения его успеваемости и дисциплины.

Игра 2. Ученику в роли «учителя» необходимо убедить класс остаться после уроков для уборки территории школы по случаю предстоящего

праздника. (Ситуацию можно усложнить: представить, что у ребят на это время уже куплены билеты в кино)

Игра 3. Два ученика должны играть сцену разговора классного руководителя и родителя одного из нерадивых учеников. (Сцену можно усложнить, предложив ввести роль самого ученика, присутствующего при разговоре).

Одну и ту же ситуацию проигрывают несколько раз разные ученики, затем идет обсуждение наиболее удачных вариантов взаимодействия партнеров по общению.

Задание 4. Прислушайтесь к советам В.А.Сухомлинского:

«Будь терпим к отдельным человеческим слабостям и нетерпим к злу. Терпимость и непримиримость – очень важные элементы духовной культуры... Иногда надо уметь делать вид, что не замечаешь человеческих слабостей в своих близких, особенно у старика, в этом выражается твоя нравственность, воспитанность.

У отдельных людей часто жизнь складывается неудачно. Умея чувствовать и понимать особую ранимость такого человека, не выставляй перед ним напоказ свое счастье и благополучие. Скромность и мера в радости и благополучии – очень ценная черта, свидетельствующая о твоей порядочности. Ты живешь среди людей. Не забывай, что каждый твой поступок. Каждое твое желание отражается на окружающих тебя людях. Проверь свои поступки вопросом к самому себе: не делаешь ли ты зла, неудобства людям? Делай все так, чтобы людям, окружающим тебя, было хорошо».

Практическая работа №9.

Тема: «Диагностика командных ролей (тест «Командные роли» Р.М. Белбина)».

Когда люди работают в составе одной группы или команды, каждый из них выполняет роли двух типов: функциональную, базирующуюся на профессиональных навыках и практическом опыте, и командную, в основе которой лежат личностные особенности.

Командную роль можно рассматривать как характеристику качества применения индивидуальных навыков и опыта, составляющих содержание выполняемой функциональной роли.

Один из известных специалистов в области командообразования Р. Мереди Белбин выделяет девять командных ролей (см. табл. 1). Исследования показали, что каждый член команды играет не одну, а часто две, даже три или четыре командные роли. Необходимо отметить, что их можно считать в равной степени важными для эффективности командной работы, при условии, что они используются в команде в надлежащие периоды времени и наилучшим

образом. Для того, чтобы добиться успеха в работе команды, необходимо подбирать людей, обладающих такими качествами, чтобы были задействованы все роли.

Таблица 1- Роли членов команды по Белбину

Роль	Описание роли
"Мыслитель" (генератор идей)	Обладает богатым воображением, новатор, характеризуется повышенной креативностью
"Исполнитель" (реализатор)	Претворяет идеи в практические действия, вносит упорядоченность в деятельность команды
"Доводчик" (завершитель, контролер)	Следит за тем, чтобы задания выполнялись полностью и своевременно
"Оценщик" (аналитик, эксперт)	Исповедует беспристрастный, критический анализ ситуации
"Исследователь ресурсов"	Владеет искусством переговоров и эффективных коммуникаций
"Мотиватор" (формирователь, творец)	Ориентация на решение поставленной задачи, побуждение коллег работать интенсивнее
"Коллективист" (дипломат, душа команды, вдохновитель команды)	Гармонизирует отношения в команде и устраняет разногласия
"Координатор" (председатель)	Четко формулирует цели, социальный лидер
"Специалист"	Обладает редко встречающимися навыками и умениями
Источник: Таблица составлена на основе материала книги: <i>Belbin R.M. Team Roles at Work. —London: Butterworth — Heinemann, 1993.</i>	

Заметим, что один и тот же человек может играть одновременно несколько ролей. Поэтому можно утверждать, что чем шире спектр ролей, которые способен сыграть человек в команде, тем лучшим командным "игроком" он является.

Тест Белбина состоит из 7 отдельных блоков по 8 вопросов или утверждений, с которыми вы можете согласиться или не согласиться.

На каждый блок у Вас есть 10 очков. Присваивать очки можно не больше, чем 3-м или 4-м утверждениям в блоке. Если Вы согласны с каким-либо утверждением на все 100%, Вы можете отдать ему все 10 очков. При этом одному предложению можно присвоить минимум 2 очка. Проверьте, чтобы сумма всех очков по каждому блоку не превышала 10 баллов.

БЛОК 1. ЧТО Я МОГУ ПРЕДЛОЖИТЬ КОМАНДЕ:

10	Я думаю, что я в состоянии быстро воспринимать и использовать новые возможности
----	---

11		Я легко кооперируюсь с людьми разных типов
12		Один из моих главных активов – продуцировать новые идеи
13		Я способен вовлекать людей, которые, по моему мнению, могут сделать большой вклад в достижение групповых целей
14		Мои личные способности эффективно доводить дело до самого конца
15		Я не представляю себе даже временного снижения своей популярности, даже если это приведет к увеличению прибыли
16		Обычно я чувствую, что реалистично и что дееспособно
17		Я способен предложить весомые аргументы в пользу другой линии действий, не провоцируя при этом предубеждений и предвзятости

БЛОК 2. ЧТО ХАРАКТЕРИЗУЕТ МЕНЯ КАК ЧЛЕНА КОМАНДЫ

20		Я чувствую себя неуютно на собраниях, даже если они четко структурированы и продуманно организованы
21		Я склонен полагаться на людей, которые хорошо аргументируют свою точку зрения еще до того, как она была всесторонне обсуждена
22		Когда группа обсуждает новые идеи, я склонен слишком много говорить
23		Мои личные отношения мешают мне поддерживать коллег с энтузиазмом
24		Когда надо сделать какое-либо дело, некоторые люди считают, что я действую агрессивно и авторитарно
25		Я затрудняюсь брать на себя лидерскую роль, может потому, что слишком чувствителен к чувствам и настроениям группы
26		У меня есть склонность настолько увлекаться собственными идеями, что я забываю о том, что происходит вокруг
27		Мои коллеги считают, что я слишком забочусь о незначительных деталях и боюсь риска, что дело может быть испорчено

БЛОК 3. КОГДА Я РАБОТАЮ С ДРУГИМИ НАД ПРОЕКТОМ:

30		Я могу хорошо влиять на других людей, при этом, не оказывая на них сильного давления
31		Мое «шестое чувство» подсказывает и предохраняет меня от ошибок и инцидентов, которые иногда случаются из-за небрежности
32		Во имя достижения главных целей, я готов ускорять события, не тратя время на обсуждения
33		От меня всегда можно ожидать чего-либо оригинального
34		Я всегда готов поддержать хорошее предложение, которое принесет выгоду всем
35		Я постоянно отслеживаю последние идеи и новейшие достижения
36		Я думаю, что мои способности к суждениям и оценкам могут внести большой вклад в принятие правильных решений
37		На меня всегда можно положиться на завершающем этапе работы

БЛОК 4. МОЕ ОТНОШЕНИЕ И ИНТЕРЕ К ГРУППОВОЙ РАБОТЕ:

40	Я искренне желаю узнать моих коллег получше
41	Я не боюсь ни оспаривать точку зрения другого человека, ни остаться в меньшинстве
42	Обычно я могу доказать несостоятельность неудачного предложения
43	Я думаю, что я способен хорошо выполнить любую функцию ради выполнения общего плана
44	Часто я избегаю очевидных решений и прихожу вместо этого к неожиданным решениям проблемы
45	Я стремлюсь все что я делаю доводить до совершенства
46	Я готов использовать контакты вне группы
47	Хотя я всегда открыт различным точкам зрения, я не испытываю трудностей при принятии решений

БЛОК 5. Я ЧУВСТВУЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ОТ РАБОТЫ, ПОТОМУ ЧТО:

50	Мне нравится анализировать ситуации и оценивать возможные направления деятельности
51	Мне интересно находить практические пути решения проблемы
52	Мне приятно чувствовать, что я помогаю созданию хороших отношений на работе
53	Часто я имею сильное влияние на принимаемые решения
54	Я имею открытые, приветливые отношения с людьми, которые могут предложить что-то новенькое
55	Я могу убеждать людей в необходимости определенной линии действий
56	Я чувствую себя хорошо дома, когда я могу уделить максимум внимания заданию
57	Я люблю работать с чем-либо, что стимулирует мое воображение

БЛОК 6. КОГДА ЗАДАНИЕ ТРУДНОЕ И НЕЗНАКОМОЕ:

60	Я откладываю дело на время и размышляю над проблемой
61	Я готов сотрудничать с людьми, которые более позитивно и с большим энтузиазмом относятся к проблеме
62	Я пытаюсь сделать задание проще, подыскивая в группе людей, которые могут взять на себя решение части проблемы
63	Мое врожденное ощущение времени позволяет мне выдерживать сроки выполнения задания
64	Я думаю, мне удастся сохранить ясность мысли и спокойствие
65	Даже под давлением внешних обстоятельств я не отступаю от цели
66	Я готов взять лидерские обязанности на себя, если я чувствую, что группа не прогрессирует
67	Я бы начал дискуссию с целью стимулировать появление новых мыслей, способствующих решению проблемы

БЛОК 7. ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ РАБОТЕ В ГРУППАХ:

70	Я склонен выражать свое нетерпение по отношению к людям, которые стоят на пути развития прогресса (мешают)
71	Другие могут критиковать меня за то, что я слишком аналитичен и не подключаю интуицию
72	Мое желание убедиться в том, что работа выполняется с высоким качеством, может иногда привести к задержке
73	Мне быстро все надоедает, и я полагаюсь на то, что кто-то из группы стимулирует мой интерес
74	Мне трудно приступить к решению задачи, не имея четкой цели
75	Иногда мне трудно объяснить и описать проблему в комплексе
76	Я знаю, что я требую от других того, что я сам не могу выполнить
77	Я затрудняюсь выражать собственное мнение, когда я нахожусь в очевидной оппозиции к большинству

Практическая работа №10.

Тема: Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Цель: развить навыки саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Задание 1.

Выступление с докладами на темы: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей»; «Коммуникативная толерантность»; «Толерантность в педагогическом общении».

Задание 2.

Обсуждение и разбор моделей поведения.

Первый критерий выбора модели поведения состоит в соответствии этого поведения закону, установленному в обществе правопорядку.

Вторым критерием выбора модели поведения является нравственность. При всей склонности людей к субъективной трактовке морали существуют общепринятые подходы к объяснению ее основных понятий, таких как честность, справедливость, совесть. Их однозначная интерпретация и неуклонное соблюдение — гарант верности выбранной человеком модели поведения.

Третьим критерием следует признать оценку конкретной ситуации, в которой личность действует или оказалась по стечению обстоятельств. Интуитивная или умозрительная оценка ситуации является важнейшим условием оптимизации модели поведения. Как показывает практика, нередко индивидуальность человека проявляется на фоне других, более ярких натур, так как он удачно проявил себя в конкретной ситуации (т.е. выиграно «смотрелся», «слушался», «запомнился»).

Четвертым критерием является цель, которую ставит перед собой человек. Чем значительнее собственная цель, тем больше она стимулирует его. Увлеченность целью не должна породить недооценку значения четкого соблюдения этапов движения к ней. Полезно дробить цель на последовательно

выстроенные задачи, чтобы их реализация представляла собой ступени приближения к ней. Таким образом выстраивается предметно осязаемая логика достижения цели.

Пятый критерий — самокритичная оценка собственных возможностей использования конкретной модели поведения. Любое копирование чужого-то стиля в общении опасно. Например, в деловом общении велика роль речевого экспромта. Чем дольше пауза между каверзным вопросом и остроумным ответом, даже если последний состоится, тем меньше «очков» набирает испытуемый. Такова аксиома публичного диалога. Или другой пример: люди с недостатками внешности обладают заниженным чувством самоуважения. Это тоже накладывает отпечаток на выбор ими модели поведения. Разумно тщательно взвешивать все свои характеристики, избирая личное поведенческое амплуа.

Шестым критерием выбора модели поведения является выделение и конкретизация собственных возможностей. Принимая во внимание чрезвычайную важность этого, необходимо рассмотреть всё, что касается вашего умения использовать человековедческие технологии, прежде всего те, которые имеют непосредственное отношение к общению. К таким технологиям относятся индивидуальная работа с коллегами, подчиненными; стимулирование делового честолюбия; речевое воздействие и т.п.

Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения и технологии предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении

Владение совокупностью приемов построения межличностного общения с другими людьми является важнейшим условием успеха любого современного человека.

Многие неосознанно вырабатывают свою собственную психологическую схему общения и воздействия на людей. Но не всегда выработанные таким опытным путем навыки являются оптимальными, так как опыт отдельного человека в чем-то ограничен, а восприятие несовершенно. Существуют и привычные ошибки поведения, которые человеком просто не осознаются. Поэтому уместно ознакомиться со следующими рекомендациями.

Критерии выбора модели поведения

Первый критерий выбора модели поведения состоит в соответствии этого поведения закону, установленному в обществе правопорядку.

Вторым критерием выбора модели поведения является нравственность. При всей склонности людей к субъективной трактовке морали существуют общепринятые подходы к объяснению ее основных понятий, таких как честность, справедливость, совесть. Их однозначная интерпретация и неуклонное соблюдение — гарант верности выбранной человеком модели поведения.

Третьим критерием следует признать оценку конкретной ситуации, в которой личность действует или оказалась по стечению обстоятельств.

Интуитивная или умозрительная оценка ситуации является важнейшим условием оптимизации модели поведения. Как показывает практика, нередко индивидуальность человека проявляется на фоне других, более ярких натур, так как он удачно проявил себя в конкретной ситуации (т.е. выигрышно «смотрелся», «слушался», «запомнился»).

Четвертым критерием является цель, которую ставит перед собой человек. Чем значительнее собственная цель, тем больше она стимулирует его. Увлеченность целью не должна породить недооценку значения четкого соблюдения этапов движения к ней. Полезно дробить цель на последовательно выстроенные задачи, чтобы их реализация представляла собой ступени приближения к ней. Таким образом выстраивается предметно осязаемая логика достижения цели.

Пятый критерий — самокритичная оценка собственных возможностей использования конкретной модели поведения. Любое копирование чужого-то стиля в общении опасно. Например, в деловом общении велика роль речевого экспромта. Чем дольше пауза между каверзным вопросом и остроумным ответом, даже если последний состоится, тем меньше «очков» набирает испытуемый. Такова аксиома публичного диалога. Или другой пример: люди с недостатками внешности обладают заниженным чувством самоуважения. Это тоже накладывает отпечаток на выбор ими модели поведения. Разумно тщательно взвешивать все свои характеристики, избирая личное поведенческое амплуа.

Шестым критерием выбора модели поведения является выделение и конкретизация собственных возможностей. Принимая во внимание чрезвычайную важность этого, необходимо рассмотреть всё, что касается вашего умения использовать человековедческие технологии, прежде всего те, которые имеют непосредственное отношение к общению. К таким технологиям относятся индивидуальная работа с коллегами, подчиненными; стимулирование делового честолюбия; речевое воздействие и т.п.

Седьмой критерий выбора модели поведения несколько своеобразен. Всегда актуально значение психологических характеристик личности, т.е. тех личностных и деловых качеств, которые партнеры по общению ожидают от человека, заинтересованного в их расположении. Что имеется в виду? Чтобы не разрушить какие-то иллюзии или сложившиеся стереотипы и не разочаровать собой партнеров, рекомендуется проявлять т.е. личностно-деловые качества, которые они ожидают в вас найти. Так, мужчины ценят в женщине внешнюю привлекательность и сексуальность. Женщины, зная подобную запрограммированность мужской психологии, не могут с этим не считаться, как, в свою очередь, и мужчинам не следует забывать о том, что самыми привлекательными в них качествами женщины считают интеллектуальную незаурядность, мужественность и благородство.

Выбор той или иной модели поведения в каждой конкретной ситуации в значительной мере зависит от личности того, с кем человеку приходится

общаться.

Практическая работа №11.

Тема: Отработка приемов эффективного слушания и навыков эффективного разговора один на один.

Цель: расширение представлений о способах эффективного общения, практическая отработка навыков эффективного слушания.

Разминка: упражнения «Угадай, чьи руки», «Угадай, чей голос».

Цель: создание настроения на работу, развитие способности к эмпатии.

Кто это на ощупь? Эта игра проводится с завязанными глазами.

Участники на ощупь определяют, кто кем является, пытаются угадать имя.

Упражнение 2. «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»

Цель: отработка навыков активного слушания.

Содержание. Группа делится на пары. Участники по очереди рассказывают друг другу:

какие эмоции они испытывают чаще всего;

с какими эмоциями им легко справляться, а с какими трудно;

как они контролируют себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции;

насколько это им удается;

какие навыки они бы хотели приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Консультант использует нерефлексивное и рефлексивное слушание и задает уточняющие вопросы. Когда до окончания интервью останется 2—3 минуты, он предупреждает клиента об этом и делает резюмирование. По сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

Обсуждение:

- Что в поведении слушающего помогало, а что затрудняло рассказ?

- Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения?

- Что было трудным при выполнении данного задания?

- Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным.

Упражнение 3. «Беседа с клиентом».

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации.

Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, раздраженного клиента, другой – менеджера по продажам. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания.

Обсуждение (см. вопросы выше).

Заключение

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что человека просто внимательно выслушивают, является для него решением многих личностных проблем.

Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.

Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают.

Подача обратной связи - серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Практическая работа №12.

Тема: Ролевая игра «Трудоустройство».

Цель: овладение общими универсальными компетенциями и технологиями деятельности, позволяющими осуществлять эффективное трудоустройство.

Работа в малых группах. У каждого участника должно быть составленное им резюме и «имидж-картинка».

Ведущий. Вы решили принять участие в конкурсе на интересующую вас вакансию. У вас подготовлено резюме, внешний вид соответствует вашим представлениям об идеале (имидж-картинка). Теперь необходимо подтвердить свои профессиональные притязания непосредственно при собеседовании с работодателем.

Перед началом собеседования ведущий обсуждает с участниками игры направление вопросов и критерии отбора, выделяя параметры оценки профессионально важных деловых и личных качеств кандидата.

Каждый участник игры проходит собеседование в своей малой группе, где остальные члены группы выступают в роли работодателей. После обсуждения выдвигается один кандидат от группы, который выглядел наиболее убедительно и полностью подтвердил свои претензии на вакантную должность.

Прошедшие отбор в малых группах продолжают конкурс между собой. Остальные участники на этом этапе игры представляют коллектив организации, которая набирает новых сотрудников.

Возможны различные варианты собеседования, например, выбирается «совет директоров», принимающий окончательное решение о приеме на работу. Но в любом случае все «члены коллектива» имеют возможность задавать вопросы кандидатам, и их мнение учитывается при выборе самого достойного из претендентов.

Примечание: участники игры защищают право занимать заявленную ими должность в соответствии со своими профессиональными предпочтениями. Поэтому в финале вполне могут соревноваться представители разных профессий, так как оценивается прежде всего психологическая подготовка к построению профессиональной карьеры, умение убедительно обосновать свой профессиональный выбор. В условиях игры отмечается, что «организация, принимающая сотрудников на работу, располагает вакансиями по различным профессиональным направлениям, но число этих вакансий ограничено».

После того как собеседования с претендентами закончены, они должны выйти из класса, чтобы не слышать обсуждения «членами коллектива» их кандидатур.

Когда «работодатели» сделали свой выбор, все претенденты приглашаются в класс, и представитель работодателя (ведущий, председатель совета директоров) торжественно объявляет, кто из них принят на работу, поясняя причины этого выбора.

Примечание: обычно обсуждение по выбору самого достойного кандидата проходит довольно бурно, поступают предложения отметить нескольких понравившихся работодателю претендентов. Поэтому целесообразно кроме одного участника, принятого на работу, выбрать еще тех, кто «принят с испытательным сроком», «приглашен на стажировку с перспективой дальнейшего трудоустройства» и т. п.

Обязательное условие: ведущий должен проконтролировать, чтобы при подведении итогов был дан анализ причин выбора, отмечены типичные ошибки и главное – сильные стороны прошедших собеседование претендентов.

В заключение участникам предлагается обсудить итоги занятия. Ведущий может стимулировать обсуждение – спрашивать о трудностях, с которыми столкнулись участники, о личном опыте, который они приобрели. Финалисты конкурса рассказывают о своем личном опыте, чувствах и впечатлениях, игравшие роль «представителей работодателя» – о своих.

Практическое занятие №13.

Тема: Тренинг публичного выступления.

Цель: сформировать навыки публичного выступления

1. Упражнения для постановки дыхания

Дыхание носом

Начинающие ораторы часто дышат бессистемно, хватая воздух ртом между фразами. А если фраза длинная и пауза неуместна, то заканчивают ее "на

последнем издыхании", судорожно вдыхая ртом по окончании фразы. Первое, что нужно сделать, это научиться дышать носом во время выступления.

1. С открытым ртом сделать вдох и выдох через нос. Повторить 15 раз.

2. Рука на животе. Делаем медленный вдох носом, считая про себя до 4-х. Без задержки выдыхаем, снова считая до 4-х. Во время упражнения важно ощущать рукой, как подымается и опускается живот. Каждый следующий вдох увеличиваем счет на единицу (5,6,7,8). И так три раза, считая от 4-х до 8-ми.

Грудное дыхание

При выступлении на сцене оптимальным считается грудное дыхание, когда вы дышите носом (уже научились в прошлый раз), ваша грудная клетка расширяется при вдохе, и вы говорите на медленном выдохе, добавляя расширенный грудной клеткой необходимую мощь вашему голосу.

1. Исходное положение стоя. Спина прямая, плечи расправлены (это очень важно). На вдохе (через нос) представляем, что нюхаем цветок, выдох плавный (через рот), со звуком "пфффф", при этом нужно втягивать живот. Вдох - короткий. Выдох - долгий. 15 раз.

2. Классическое упражнение. Нужно вдохнуть полной грудью и на выдохе на одном дыхании проговорить длинную фразу. Но, нужно нащупать свой разумный предел длительности и пробовать им управлять. Не забываем про осанку. 15 раз.

2. Упражнения для артикуляции

Артикуляция - это совокупность работ отдельных произносительных органов (мышцы лица, губы, язык) при образовании звуков речи. Чем лучше развита артикуляция и артикуляционный аппарат, чем лучше и осознаннее вы умеете управлять произносительными органами, тем внятнее и четче вы говорите, тем лучше вас будет слышно в самых дальних углах зала, тем большее впечатление вы произведете на аудиторию.

Вы задумывались когда-нибудь, почему профессиональный артист говорит со сцены без микрофона, и его слышно на последнем ряду? Даже когда он говорит шепотом? Секрет простой: правильное дыхание и артикуляция.

Произносите звуки. Причем вы должны делать это сильнее и ярче, чем в повседневной жизни. Максимально работайте произносительными органами, вкладывайте душу в звук. Громкость должна быть умеренная. Например, Уууууууууууу, губы складываем в дудочку и вытягиваем вперед максимально, напрягаем язык, Эээээээээ, широко растягиваем рот, максимально напрягая мышцы лица.

Начните с единичных гласных: У, О, И, Ы, Э, А, Ю, Е, Я. Потом в связке У-У-Ы-Ы; У-У-И-И; У-У-О-О; У-У-А-А; потом согласных П, Б, Т, Д, Х, К, Г, Н, М, Ф, В, Л, Р, Ч, Ц, С, Ш, Щ, З, Ж; завершить сочетаниями гласных и согласных, по типу КА, КУ, КЕ, КО, КИ. Можете проявлять творческий подход: КУ-КА-РЕ-КУ.

Очень хорошо развивает артикуляцию произнесение скороговорок. Говорить их нужно шепотом и более медленно, постепенно наращивая силу и скорость.

Не забывайте о правильном дыхании.

Вот некоторые примеры:

1. Добыл бобов бобыль
2. Пришел Прокоп - кипел укроп, ушёл Прокоп - кипит укроп.
3. От топота копыт пыль по полю летит.
4. Карл у Клары украл кораллы, Клара у Карла украла кларнет.
5. О любви не меня ли вы мило молили, и в малину манили меня.

3. Упражнения для звучания

Одна из важнейших характеристик вашего голоса – это его звучание. И, чем лучше вы умеете управлять вашим голосом, тем надежнее вы сможете удерживать внимание аудитории. Думаю, каждый из вас сможет привести пример выступления, когда речь оратора была монотонна, на одной ноте, этакое бу-бу-бу-бу... Через 5 минут все засыпают, независимо от содержания. Потому что не звучит.

Если профессионалы говорят о звучании, они имеют в виду три составляющие: силу, тональность и тембр. Когда вы научитесь управлять этими тремя характеристиками, когда вы сможете в процессе выступления менять их произвольно по своему желанию и даже независимо от контекста, тогда ваш голос станет живым, заиграет всеми красками и вы реально сможете удерживать внимание аудитории. Тогда будет звучать.

Постановка голоса требует развития следующих характеристик голоса: силы, тональности и тембра.

1. Сила голоса тренируется громким пением и декламированием (произнесением речей). Голосовые связки – обычные мышцы, которые можно усилить путем тренировок.

2. Тональность голоса можно расширить, т.е. приблизить к потенциальным природным границам диапазона, делая напевные и речевые

упражнения на нотах, приближающихся к крайнему верхнему и нижнему пределам диапазона (т.е. петь и говорить достаточно громко на завышенных и заниженных тонах – смотря в какую сторону вы собираетесь раздвинуть диапазон).

3. Тембр голоса показывает его насыщенность добавочными тонами (т.н. обертонами), - к основному тону голоса, рожденному в голосовых связках, прибавляются обертона, т.е. эхо, появившееся в результате отражения звуковой волны, рожденной в голосовых связках, от стенок резонаторов.

Резонаторы – это естественные полости в теле человека: грудной резонатор (легкие, трахея, бронхи), головной (ротовая полость, носоглотка) и центральный (гортань). Для того чтобы работа резонаторов обеспечивала максимальную окраску голоса, надо говорить на центре голоса.

Центр голоса – это та нота в диапазоне голоса, которая звучит при минимальном напряжении голосового аппарата. Определяется он «расслабленным стоном». (Представьте, что вы обессилены и расслабьтесь. Сделайте вдох, расслабьте гортань и начните выдыхать воздух сначала бесшумно, а затем попытайтесь издать самый слабый звук, на который способны – попробуйте простонать, как раненый, пытающийся подать признаки жизни. Прозвучавшая нота – центр голоса). Центр голоса укрепляется громким пением и декламированием на центральной голосовой ноте.

Помимо специальных напевных и речевых упражнений, голос можно тренировать, контролируя элементы постановки голоса в повседневных разговорах. Очень важно, чтобы увеличение тренировочных нагрузок на голосовые связки происходило не в ущерб качеству звучания.

Поставленный речевой голос – сильный, насыщен обертонами, не дрожит, не качается, не сипит, не хрипит.

1. Возьмите любое стихотворение, которое вы знаете наизусть. Если не знаете ни одного, можно по бумажке, но, лучше не отвлекаться на чтение. Так вот, возьмите стихотворение и читайте его: первая строчка громко, вторая тихо, третья громко, четвертая тихо и т.д.

2. Возьмите стихотворение, 3-4 куплета. И, прочитайте его несколько раз, по очереди, вкладывая в него оттенки разных чувств: грусть, радость, укор, гнев, страсть, удивление, раздражение.

4. Упражнения для дикции

Дикция – это правильное, чистое, четкое произношение звуков. В дикции проявляется общая культура выступающего и особенно культура речи. Люди в зале ни в коем случае не должны испытывать напряжение,

вслушиваться в то, о чем идет речь. При плохой дикции вместо осмысливания материала они тратят время и усилия на расшифровку сказанного, быстро утомляются. Это совершенно недопустимо. Конечно, если у вас явные дефекты речи, например, вы заикаетесь, картавите, и т.д., вам нужно индивидуально заниматься с специалистом, но большинство людей нуждаются в исправлении банальных недостатков речи, таких как быстрый темп речи, проглатывание слов и слогов, нечеткое и неправильное произношение.

Когда мы говорим о дикции, очень сложно давать общие рекомендации, так как у каждого «свои проблемы». Здесь более эффективны индивидуальные консультации. Тем не менее, я дам вам несколько универсальных упражнений:

1. Произнесите трудные сочетания звуков сначала медленно, затем быстрее:

Тлз, джр, врж, мкртч, кпт, кфт, кшт, кст, ктщ, кжда, ккждэ, кждо, кжду, кшта, кштэ, кшту, кшто.

2. Произнесите слова с трудными сочетаниями согласных сначала медленно, затем быстрее:

Бодрствовать, мудрствовать, постскриптум, взбадривать, трансплантация, сверхзвуковой, всклокочен, контрпрорыв, пункт взрыва, протестантство, взбудоражить, сверхвстревоженный, попасть в ствол, ведомство, брандспойт, сверхзвуковой, витийствовать, философствовать, монстр, горазд всхрапнуть.

3. Работу над сочетанием звуков можно проводить в форме игры, используя звукоподражания:

А) Забивайте гвозди: Гбду! Гбдо! Гбдэ! Гбды! Гбда! Гбди! Гбде!

Б) Имитируйте лошадиный топот: Птку! Птко! Птка! Птки! Пткэ! Птки!

В) Бросайте воображаемые тарелки партнеру: Кчку! Кчко! Кчкэ! Кчка!
Кчки! Кчки!

4. Произнесите фразы, состоящие из одних ударных слогов, сначала медленно, затем быстро:

В тот час тут пел дрозд. В тот год тут был град. Дуб был стар. Всем люб был Петр. Вмиг клуб был полн. Мох враз скрыл гриб. Вдруг дед стал стар. Ваш гость взял трость. Волн всплеск — брызг блеск! Сто верст вскачь.

Практическая работа №14.

Тема: Диагностика конфликтности личности.

Цель: выявить уровень конфликтности студентов.

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность»

Авторы Е. П. Ильин и П. А. Ковалев.

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик.

Конфликтность личности – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека.

Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры.

Таким образом, конфликтность – это комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками.

Личные ситуативные предпосылки таковы:

- чувство неопределенности, неуверенности;
- утомление;
- неустойчивость настроения;
- повышенная возбудимость;
- состояние внушаемости.

Данная методика поможет определить позитивную агрессивность, негативную агрессивность, обобщенный показатель конфликтности.

Что же такое агрессивность? Под агрессивным поведением, Агрессией (от лат. *aggressio* — нападение) понимают — мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам сосуществования людей, наносящее вред объектам нападения, приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт.

Позитивная агрессивность - это такое поведение, которое помогает человеку добиться желаемой цели, но при этом наносит незначительный дискомфорт другим. К позитивной агрессивности относятся такие качества как: напористость, наступательность, неуступчивость.

Эти качества помогают обладателю в достижении цели, но не во всех ситуациях они необходимы.

Негативная агрессивность - это такое поведение человека, которое вызывает психологический дискомфорт у других людей. К негативной агрессивности относятся такие качества, как: мстительность, нетерпимость к мнению других.

Инструкция

Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса (приводится ниже) в соответствующем квадратике поставьте знак "+" ("да"), при несогласии — знак "-" ("нет").

Текст опросника

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.

2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение о том, что нападение — лучшая защита — правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то "корчит" из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма: "Зуб за зуб, хвост за хвост" справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение: "Ум — хорошо, а два — лучше" — справедливо.
32. Утверждение: "Не обманешь — не проживешь" тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.

35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им "рта не даю открыть".
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю "золотую середину".
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.
61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.

64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной — моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс — значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Бланк ответов

№ п/п	Да	Нет									
1			21			41			61		
2			22			42			62		
3			23			43			63		
4			24			44			64		
5			25			45			65		
6			26			46			66		
7			27			47			67		
8			28			48			68		
9			29			49			69		
10			30			50			70		
11			31			51			71		
12			32			52			72		
13			33			53			73		
14			34			54			74		
15			35			55			75		
16			36			56			76		
17			37			57			77		

18			38			58			78		
19			39			59			79		
20			40			60			80		

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к мнению других», «подозрительность». За каждый ответ «да» или «нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

Ключ к расшифровке ответов

Ответы "да" по позициям 1, 9, 17, 65 и ответы "нет" по позициям 25, 33, 41, 49, 57, 73 свидетельствуют о склонности субъекта к вспыльчивости.

Ответы "да" по позициям 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74 и ответы "нет" по позициям 26, 34 свидетельствуют о склонности к наступательности, напористости.

Ответы "да" по позициям 3, 11, 19, 27, 35, 59 и ответы "нет" по позициям 43, 51, 67, 75 свидетельствуют о склонности к обидчивости.

Ответы "да" по позициям 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76 и ответы "нет" по позициям 44, 52, 68 свидетельствуют о склонности к неуступчивости.

Ответы "да" по позициям 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53 и ответы "нет" по позициям 61, 69, 77 свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

Ответы "да" по позициям 6, 22, 38, 62, 70 и ответы "нет" по позициям 14, 30, 46, 54, 78 свидетельствуют о склонности к мстительности.

Ответы "да" по позициям 7, 23, 39, 55, 63 и ответы "нет" по позициям 15, 31, 47, 71, 79 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к мнению других.

Ответы "да" по позициям 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72 и ответы "нет" по позициям 16, 40, 80 свидетельствуют о склонности к подозрительности.

Сумма баллов по шкалам "наступательность (напористость)", "неуступчивость" дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других», «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта.

Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.

Практическая работа №15.

Тема: Отработка эффективных способов разрешения конфликта
Цель: сформировать навыки поведения в конфликтных ситуациях

Задание 1.

Выступление с докладами на тему: «Правила урегулирования и разрешения конфликта».

Рефлексия.

Задание 2.

«Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Инструкция: Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа, характеризующего определенный стиль поведения.

Если подобным образом вы ведете себя

ЧАСТО - поставьте 3 балла;

ОТ СЛУЧАЯ К СЛУЧАЮ - 2 балла;

РЕДКО - 1 балл.

ВОПРОС: «Как вы обычно ведете себя в споре или конфликтной ситуации?»

ОТВЕТЫ:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему...
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста. Подсчитайте количество баллов под номерами 1, 6, 11 - это тип поведения «А». Когда мы подсчитаем баллы по

всем показателям, вы узнаете характеристику разных типов поведения в конфликтной ситуации и определите свой стиль.

Тип «А» - сумма баллов под номерами 1, 6, 11.

Тип «Б» - сумма баллов под номерами 2, 7,12.

Тип «В» - сумма баллов под номерами 3, 8,13.

Тип «Г» - сумма баллов под номерами 4,9,14.

Тип «Д» - сумма баллов под номерами 5,10, 15.

Если вы набрали больше всего баллов под буквами: «А» - это «жесткий тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало вы стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав. «Б» - это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворили бы обе стороны. «В» - «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс. «Г» - «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей. «Д» - «уходящий» стиль. Ваше кредо - «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Задание 3. Обсуждение вопросов:

- В чем сходство и различие понятий СПОР и КОНФЛИКТ?
- Что такое КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ?
- Приходилось ли вам попадать в конфликтную ситуацию?
- С какими людьми вы чаще всего конфликтуете? Почему?
- Что чаще всего для вас является причиной конфликта?
- Можно ли разрешить конфликт, не ущемляя права и чувство достоинства
всех людей, задействованных в конфликте?
- Были ли вы свидетелями такого успешного разрешения конфликта?

Практическая работа №16.

Тема: Анализ способов овладения культурой общения.

Цель: способствовать формированию коммуникативных умений.

Задание 1. Рассмотрение советов экспертов

Эффективное общение является важным компонентом профессионального успеха. Независимо от того, в какой отрасли вы работаете или какова ваша должность, способность эффективно общаться с коллегами, клиентами и заказчиками имеет важное значение. В этом сообщении блога мы обсудим некоторые советы и стратегии для овладения навыками профессионального общения.

9 советов и стратегий по овладению навыками профессионального общения

Будь ясным и лаконичным

Одним из наиболее важных аспектов овладения навыками профессионального общения является ясность и лаконичность. Это означает использовать простой и понятный язык и избегать технического жаргона или сложных терминов, которые могут сбить с толку других. Кроме того, важно логически организовать свои мысли и идеи, используя четкие заголовки и маркеры, чтобы ваше сообщение выделялось.

Практикуйте активное слушание

Активное слушание — еще один важный навык для эффективного общения. Это означает уделять человеку, с которым вы разговариваете, все свое внимание и активно участвовать в разговоре. Это включает в себя задавание вопросов, повторение того, что вы услышали, и предоставление обратной связи, чтобы убедиться, что вы поняли сообщение другого человека. Это приведет к овладению навыками профессионального общения

Используйте невербальное общение

Невербальное общение, такое как выражение лица и язык тела, также может играть роль в эффективном профессиональном общении. Важно осознавать собственные невербальные сигналы, такие как зрительный контакт и поза, а также уметь читать невербальные сигналы других. Это может помочь вам лучше понять их сообщение и отреагировать соответствующим образом.

Выберите правильный носитель

Выбор правильного носителя для вашего сообщения также важен. Различные типы связи, такие как электронная почта, телефонные звонки или личные встречи, могут быть более подходящими в зависимости от характера вашего сообщения и ваших отношений с человеком, с которым вы общаетесь. Кроме того, важно помнить о культурных различиях и нормах общения при общении с людьми из разных слоев общества.

Будьте профессиональны и уважительны

Поддержание профессионального и уважительного тона необходимо для овладения навыками профессионального общения. Это означает использование соответствующего языка, избегание сленга или оскорбительных выражений, а также вежливость и уважение в общении с другими людьми. Кроме того, важно осознавать свои собственные предубеждения и избегать предположений о других на основании их происхождения или внешности.

Практикуйте сочувствие

Эмпатия является еще одним ключевым компонентом в овладении навыками профессионального общения. Это означает способность понимать и относиться к точкам зрения и чувствам других. Практикуя эмпатию, вы можете построить более крепкие отношения с коллегами, клиентами и клиентами и более эффективно общаться с ними.

Дайте и получите обратную связь

Предоставление и получение обратной связи является важной частью профессионального общения. Важно быть открытым для обратной связи и предоставлять конструктивную обратную связь другим в уважительной и профессиональной манере. Это может помочь улучшить общение и укрепить отношения с коллегами, клиентами и заказчиками.

Будьте активны

Проактивность в общении также может помочь улучшить ваши профессиональные коммуникативные навыки. Это означает предвидение потенциальных проблем в общении и принятие мер для их решения до того, как они станут проблемой. Например, если вы знаете, что конкретный коллега предпочитает общаться по электронной почте, вы можете заблаговременно связаться с ним по электронной почте, чтобы убедиться, что ваше сообщение получено и понято.

Используйте рассказывание историй

Наконец, использование сторителлинга может стать мощным способом эффективной передачи вашего сообщения. Используя анекдоты и примеры, вы можете помочь воплотить свое сообщение в жизнь и сделать его более понятным для вашей аудитории. Это может быть особенно эффективно при передаче сложной или технической информации.

Анализ советов и рефлексия

Практическая работа №18.

Тема: Развитие навыков культуры разговора по телефону и эффективного общения через средства электронной коммуникации.

Цель: сформировать навыки культуры разговора по телефону и эффективного общения через средства электронной коммуникации

Задание 1. Обсуждение правил разговора по телефону и электронной коммуникации.

Следует учитывать, что говорить необходимо лаконично. Разговор продолжительностью более 5—6 мин — скорее исключение в практике ведения дел. За это время необходимо сообщить все, что следует, и получить ответ. В некоторых странах умение быстро решить вопрос по телефону является важным требованием к сотруднику при приеме на работу. Для экономии своего и чужого времени необходимо придерживаться следующей рациональной композиции разговора:

- взаимные представления (полминуты);
- введение собеседника в курс дела, информирование его о цели своего звонка (до минуты);
- обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора (2—4 мин). Один из приемов экономии времени со стороны звонящего — применение так называемых

"закрытых" водросов, предполагающих односложные ("да", "нет", "не знаю") ответы собеседника. Помните, что подобными ответами надо заканчивать разговор по каждой обсуждаемой теме;

— завершение разговора, прощание (полминуты).

Необходимо помнить о правилах ведения беседы. Всегда старайтесь говорить ровно, сдерживайте свои эмоции, выслушивайте собеседника, не перебивая его. В то же время долго не молчите, подтверждайте свое участие в беседе какими-нибудь краткими репликами. Иначе ваш собеседник может подумать, что вы отвлеклись от разговора и не слушаете его или же что прервалась связь. Если же действительно произошло разъединение по техническим причинам, перезванивает тот, кто звонил — таково правило, чтобы не мешать друг другу, одновременно набирая номер.

Первым правилом ведения любой переписки (хоть личной, хоть деловой) является обязательность ответа. Если вы получили письмо или сообщение на электронную почту (или в мессенджер), не ответить на него будет грубо, невежливо. Такое ваше поведение может быть расценено, как проявление вашего неуважения к человеку, написавшему письмо, или как ваше нежелание с ним общаться.

Далее студенты делятся своими знаниями телефонными и электронными коммуникациями.

Практическая работа №19.

Тема: Этические нормы общения и корпоративная этика.

Цель: формирование навыков принятия компетентных поведенческих решений и осуществления профессионально и этически выдержанной коммуникации.

Что такое этика деловых отношений и какое значение имеют принципы этики деловых отношений сегодня?

1.Что такое социальная ответственность организаций?

2.В чем состоит сущность важнейших принципов социальной ответственности организации?

3.Поясните сущность профессиональной этики.

4.Какие способы повышения этического уровня организации используются сегодня?

5.Назовите этические нормы общения, характеризующие здоровый морально-психологический климат в коллективе.

Задания.

1.Создание проекта Этического кодекса.

2.Определить, какой цели служат документы и какие функции они выполняют?

3. Указать общепринятые правила этикета, которые необходимо соблюдать при определенных случаях.

4. Отразить ваше мнение по вопросу делового общения.

5. Разработать визитную карточку.

Теоретические основы.

Что такое этикет в широком смысле? Это соответствие внешних норм поведения моральным нормам. Деловое взаимодействие, как, впрочем, и всякое другое, Актуализация теоретических знаний должна осуществляться на основе признания значимости партнера, на основе проявления уважения друг к другу.

Этика деловых отношений – это нравственные отношения людей в трудовой.

Организационная этика – это система принципов и правил организационного поведения, проявляющаяся на микро – и макро – уровнях. Организационная этика – это часть профессиональной этики, появившейся в процессе специализации.

Профессиональная этика – это система общепринятых моральных принципов, адаптированная к определённой профессии и учитывающая её специфические особенности.

Экономическая (деловой, предпринимательской) этика, которая включает в себя: нормы, требования, регулирующие деятельность и взаимоотношения предпринимателей; этику ведения переговоров; этику конкурентной борьбы; деловой этикет (нормы, регламентирующие стиль общения, внешний вид предпринимателя и т.д.).

Принцип этики делового общения заключается в императиве И.Канта: «поступай так, чтобы максимум твоей воли имел силу принципа всеобщего законодательства».

Структура управленческой этики включает: персональная этика человека; этика руководителя; корпоративная этика компании, профессиональная этика.

Основные механизмы познания человека, которые слишком ярко проявляются на этом этапе общения – эмпатия, идентификация, а также рефлексия.

Общие принципы современного этикета: гуманизм; целесообразность действий; эстетическая привлекательность поведения; уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты.

Цель любого делового приема – способствовать заключению взаимовыгодных договоров и др.

Этикет подразумевает использование визитных карточек, при обмене которыми вручающий и принимающий обмениваются лёгкими поклонами.

Этикет приветствий и представлений – совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям

Практические задания.

Подготовка студентов к практическим занятиям проводится в часы самостоятельной работы с использованием учебников, конспектов лекций интернет-ресурсов. С помощью устного опроса (защита отчета) оценивается уровень усвоения студентами изученного материала.

Задание 1.

При создании этического кодекса менеджера по персоналу (или иной). В первую очередь определитесь со структурой кодекса: будут ли в нем части, разделы, статьи? Какое название будет у документа? Каков будет его правовой статус?.Сделайте презентацию своих проектов в течение 5-7 минут с использованием ноутбуков.

Задание 2.

Газпрома, Сбербанка, РУСАЛа, ОАО РЖД и др. По содержанию заложенных в них принципов и норм делового общения определите: какой цели служат эти документы и какие функции выполняют?

Задание 3.

Указать общепринятые правила этикета, которые необходимо соблюдать при определенных случаях:

На официальных приемах: в первую очередь приветствуют

При входе в кабинет _____

Если надо познакомиться женщину с мужчиной, следует сказать, обращаясь _____

Этикет представления. Так, мужчина, независимо от возраста и положения, всегда

Младших по возрасту/служебному положению мужчин и женщин следует представлять _____

При равном положении (ранге) более молодой представляется _____, подчиненный

_____, представляются пары, группы, обществу

Инициатором беседы нового знакомства является человек

Вербальный этикет допускает применение различных психологических приемов, например,

Задание 4.

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами выможете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 5.

Разработать визитную карточку

Практическая работа №20.

Тема: Создание имиджа современного педагога.

Цель: повышение уровня профессиональной подготовки посредством изучения имиджа современного педагога.

Задание 1. Ответы и обсуждение вопросов

1. На что вы обращаете внимание при первой встрече с учителем?
2. Какие качества учителя (как преподавателя) вы цените больше всего?
3. Важно ли для вас как выглядит учитель?
4. Считаете ли вы, что учитель должен одеваться по последней моде?
5. Важны ли для вас личные качества учителя?
6. Интересует ли вас личная жизнь учителя?
7. Как вы считаете, влияет ли имидж учителя на ваше отношение к предмету?

Задание 2.

Написать 10 качеств, которыми должен обладать педагог.

Написать 10 качеств, которыми НЕ должен обладать педагог.

Рефлексия.

Практическая работа №21.

Тема: Составление рекомендаций по предупреждению и профилактике конфликтов в педагогическом общении

Цель: развитие умений предупреждать конфликты в педагогическом общении

Задание 1. Обсуждение советов экспертов по выходу из конфликтных ситуаций.

Правило 1.

Научитесь акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности ученика. Характеризуя поведение ученика, используйте конкретное описание того поступка, который он совершил, вместо оценочных замечаний в его адрес.

Например:

«Ты что, глупый совсем, так себя ведешь?» — оценочное высказывание, представляет угрозу для самооценки ученика, не содержит информации о том, что именно он делает не так, а, следовательно, не знает, что нужно изменить.

«Мне не нравится, что ты бросил тетрадь на пол» — высказывание содержит описание поведения, сообщает информацию ученику, что именно не нравится учителю и что школьнику нужно изменить в своем поведении.

Правило 2.

Займитесь своими негативными эмоциями. Если вы чувствуете, что не можете справиться с гневом, то выдержите паузу, которая необходима для того, чтобы с ним справиться.

Эффективным средством, позволяющим справиться со своим гневом является юмор. Посмотрите на ситуацию с другой стороны, отметьте для себя ее абсурдность. Посмейтесь над ней.

Правило 3.

Не усиливайте напряжение ситуации. К усилению напряжения могут привести следующие действия учителя:

- чрезмерное обобщение, навешивание ярлыков: «Ты всегда...»;
- резкая критика: «Ты опять меня не слушаешь»;
- повторяющиеся упреки: «Если бы не ты...»;
- решительное установление границ разговора: «Всё, хватит. Сейчас же прекрати!»
- угрозы: «Если ты сейчас же не замолчишь...».

Правило 4.

Обсудите проступок позже. Например, можно обсудить случившееся после урока. Это позволит исключить присутствие «зрителей» в лице других учеников, что, например, в случае демонстративного поведения важно, так как

лишает нарушителя дисциплины внимания публики к своему проступку: «Подойди ко мне после урока, мы сможем всё подробно обсудить».

Правило 5.

Позвольте ученику «сохранить лицо». Не следует требовать публичного раскаянья от ученика в своем поступке. Даже если он понимает свою неправоту, признаться в этом публично сложно даже взрослому человеку. Задача учителя — не доказать «Кто здесь главный!», а найти способ разрешить возникшую ситуацию. Поэтому уместным будет высказывание учителя: «Сейчас садись на место и выполни задание, а случившееся обсудим позже».

Правило 6.

Демонстрируйте модели позитивного поведения. Спокойное, уравновешенное поведение и доброжелательное отношение педагога вне зависимости от ситуации является лучшим средством обучения учащихся тому, как нужно вести себя в конфликтных ситуациях.

Изучив приведенные рекомендации, можно проследить схожесть их конструктивного разрешения. Обозначим его еще раз.

Первое, что окажет пользу, когда проблема назрела, это спокойствие.

Второй момент — анализ ситуации без превратности.

Третьим важным пунктом является открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.

Четвертое, что поможет прийти к нужному конструктивному итогу — выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих к этой цели достичь.

Последним, пятым пунктом станут выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

Задание 2. Обсуждение основных принципов управления конфликтными ситуациями в педагогическом процессе:

1. Принцип заинтересованности в конструктивных последствиях конфликта. Этот принцип означает необходимость понять воспитательное значение конфликта, возможное использование его для личностного роста, нравственного развития, извлечения позитивного опыта для каждого из участников.

2. Принцип системности и глубинности при анализе причин конфликта подразумевает использование следующих уровней анализа: начального, кульминационного, заключительного, а также понимания соотношения объективных деловых и субъективных – личностных факторов в возникновении конфликта.

3. Принцип исключения односторонней ответственности за возникновение конфликта. Участвуют две стороны, каждая вносит свой вклад в развитие конфликта.

4. Принцип нейтралитета посредника. Нейтральная позиция по отношению к враждующим сторонам совершенно необходима для разрешения (при этом эффективного) конфликтной ситуации.

5. Принцип профилактики конфликтов. В педагогическом процессе потенциальных конфликтов гораздо больше, чем сознательно провоцируемых. Предотвращение отрицательных последствий любого конфликта связано с умением вычлнить его внешнюю и внутреннюю причину как основу конфликтной ситуации.

Задание 3. Решение ситуативных задач

Пример задания с анализом возможных вариантов ответов

Ситуация 1.

Вы пришли в класс заранее и увидели, что двое студентов (один из них староста) исправляют в журнале оценку.

Как Вы отреагируете (поступите, сделаете, скажете и др.) в данной ситуации и почему? Напишите Ваш: вариант объемом не более 1 страницы.

0 баллов - вариант; ответа отсутствует или предложены варианты типа: «Устрою им выволочку!», «Отведу их к завучу или директору» и т.п. Ноль баллов получают также ответы, не имеющие отношения к сути решаемой ситуации, например: «Журнал никогда не остается без присмотра преподавателя» «Выясню, кто из педагогов доверил им журнал, и поговорю с ним », «Обычно староста это такой учащийся, который никогда такого не делает» и т.п.

1 балл - приведен возможный, но не самый конструктивный вариант реагирования без обоснования. Типа: «То, что вы делаете это плохо, немедленно прекратите!». «Скажу, что теперь нельзя доверять всё оценкам этого студента, и они все теперь считаются двойками».

2 балла - предложенный вариант реагирования и его обоснование требуют усовершенствования. Типа: «Предложу! извиниться перед преподавателем по предмету и взять задание для реального исправления оценок», «Спрошу, что они делают, чего хотят этим добиться и как думают поступать дальше, когда их обман обнаружен».

3 балла - дан конструктивный вариант реагирования и приведено его качественное обоснование. Типа: «Выясню, чью отметку и по какому предмету они исправляют и почему? Задам вопрос: «Что для вас значит доверие, что может произойти, когда люди будут пользоваться доверием других и обманывать их? В зависимости от полученного ответа буду говорить о том, что этическое поведение не просто норма, оно залог доверительного взаимодействия

людей и успеха в жизни. Спрошу, что думают они сами о том, какие теперь будут последствия? Выбор дальнейших действий ; зависит от того, насколько эти студенты являются этичными и какие у них были мотивы» В; целом ситуация является проверкой на честность достижения желаемого результата. С «добродетелями» проведу отдельную беседу по обсуждению других способов добиться того, что они добивались, исправляя оценку. В этой группе важно провести диспут по одной из тем: «Все ли способы хороши для достижения цели?», «Может ли быть оправдана ложь во спасение?», «как достигать желаемого результата» с целью формирования морально-нравственных ориентиров в стремлении к успеху. При подготовке обязательно подберу примеры из литературных источников, иллюстрирующие дилеммы выбора и последствия, различных морально-нравственных ориентиров при выборе

Ситуация 1. Обучающийся первокурсник учится плохо, на уроках не работает, на замечания и призывы учиться, слушать педагога на уроках отвечает: «Мне эта профессия не нужна. Я все равно после колледжа поступлю в университет и стану юристом, у моего дяди большие связи». Как педагог отреагирует в данной ситуации и почему?

Ситуация 2. Педагог, уставший от постоянного шума на занятиях: «Зачем вы приходите в техникум? Разве не для того, чтобы научиться профессии?» Студенты хором: «Мы приходим общаться с друзьями!» Как педагог отреагирует в данной ситуации и почему?

Ситуация 3. У Вас первый урок на втором курсе. Один из студентов лежит на парте, глаза сонные, он почти спит. Вы спрашиваете: «Что с тобой происходит? Во сколько ты сегодня лег?». Студент отвечает: «Я поздно лег спать - в три или в четыре утра, я не помню». Вы: «А чем же ты занимался?» Студент: «На компьютере в он-лайне играл». Как педагог отреагирует в данной ситуации и почему?

Ситуация 4. Педагог «Откройте тетради, записывайте...» Видя, что один из обучающихся не пишет, педагог спрашивает: «А ты почему ничего не пишешь?». Обучающийся отвечает: «А зачем мне писать. Я буду лучше внимательно слушать и запоминать». Как педагог отреагирует в данной ситуации и почему?

Ситуация 5. Педагог обращается к обучающемуся, который крутит в руках телефон: «Убери, пожалуйста, телефон или выключи его!» Обучающийся: «Я не могу. Я в «аське» сижу. Я вообще никогда с ним не расстаюсь и не выключаю, я и сплю с ним...». Как педагог отреагирует в данной ситуации и почему?

Ситуация 6. Несколько учащихся первого курса играют на Вашем уроке в «Морской бой». В ответ на замечание педагога говорят: Ваш предмет нам вообще не нужен. Он в жизни не пригодится». Как педагог отреагирует в данной ситуации и почему?

Ситуация 7. Несколько учащихся опоздали на урок на 15 минут. Педагог спрашивает: «Почему вы опаздываете? Обучающиеся (дожевывая на ходу булочки): «А мы в столовой были». Как педагог отреагирует в данной ситуации и почему?

Список рекомендуемой литературы

Печатные издания

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 476 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11060-9. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/444389>

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышевой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 3 50 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9324-0. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode>

3. Якуничева, О.Н. Психология общения / О.Н. Якуничева, А.П. Прокофьева. – 4-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 223 с. – ISBN 978-5-4668-9. – Текст : электронный// Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/314819>

Электронные ресурсы

1. <http://www.edu.ru> – Российский образовательный портал;
2. www.UniverTV.ru – Образовательный видеопортал;
3. <http://www.rsl.ru/> – Российская государственная библиотека;
4. <http://www.nbmgu.ru/> - Научная библиотека МГУ;
5. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт «Психология»;
6. <http://conflictology.ru/index.php/conflict> – сайт «Конфликтология»;
7. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт «Теория и практика конфликтологии».

Дополнительные источники

1. Аминов, И.И. Психология общения: учебник/ Аминов И.И. – Москва: КноРус, 2020. – 256 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07626-2. – URL: <https://book.ru/book/934015>

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/430797>