

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Матвеев Александр Сергеевич
Должность: И.о. начальника учебно-методического управления
Дата подписания: 22.01.2024 14:45:37
Уникальный программный ключ:
49d49750726055d861eaf51d9253677307457a

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. 05 «Психология общения»

**специальность: 15.02.10 «Мехатроника и
мобильная робототехника (по отраслям)**

форма обучения: очная

Москва, 2022

Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических работ подготовлены на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения» разработанной на основе ФГОС СПО по специальности 15.02.10 «Мехатроника и мобильная робототехника (по отраслям)» и соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Целью освоения учебной дисциплины научить применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; взаимосвязь общения и деятельности; познакомить с видами социальных взаимодействий и механизмами взаимопонимания в общении.

При выполнении практических работ студент должен **знать**:

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

При выполнении практических работ студент должен **уметь**:

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

Содержание практических занятий определено рабочей программой и тематическим планированием, соответствует теоретическому материалу изучаемых разделов учебной дисциплины.

Объем практических занятий по дисциплине определяется учебным планом по данной специальности.

Продолжительность практического занятия - 2 академических часа. Перед проведением практического занятия преподавателем организуется инструктаж, а по её окончании – обсуждение итогов.

Комплект методических указаний по выполнению практических работ дисциплины «Психология общения» содержит 12 практических занятий.

Темы практических работ

Практическая работа №1

Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности

Практическая работа №2

Отработка техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности

Практическая работа №3

Исследование интерактивной стороны общения

Практическая работа №4

Техники ведения беседы

Практическая работа №5

Взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Практическая работа №6

Этика в деловом общении

Практическая работа №7

Самоанализ на конфликтность.

Практическая работа №8

Стратегия поведения в конфликте

ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Прежде чем приступить к выполнению заданий, внимательно прочитайте данные рекомендации. Практические работы включают в себя задания следующих видов:

1. Ответ на поставленные вопросы (с аргументацией)

Прочитайте вопрос и вникните в него.

Для удобства подчеркните ту, фразу, которая, по вашему мнению, является главной. Это поможет вам быстрее сориентироваться при ответе на вопрос.

Если вы считаете, что можете ответить на вопрос без помощи лекции и дополнительной литературы – приступайте. Если же вопрос заставляет вас сомневаться, откройте лекционную тетрадь (учебник или дополнительную литературу), прочитайте необходимый пункт, вникните в содержание и после этого приступайте за работу.

ГЛАВНОЕ! Не переписывайте отрывки лекции в рабочую тетрадь! Четко отвечайте на ПОСТАВЛЕННЫЙ вопрос!

Не забудьте привести аргументацию (обоснование) вашей позиции, если вопрос предполагает личностное отношение к проблеме.

2. Заполнение таблиц и схем

Прочитайте название таблицы или схемы.

Исходя из названия, вы поймете цель предстоящей работы.

Воспользуйтесь материалами лекций или другими источниками, чтобы заполнить таблицу(схему).

Используйте цветные графические материалы для выделения строк, столбцов или элементов схем.

Особое внимание обращайтесь на четкость при отборе материала: делайте записи кратко и четко!

Практическая работа №1

Тема: Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности

Цель работы:

1. Закрепить на практике знания по теме «Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности».
2. Изучить существующие техники общения.
3. Приобрести навыки общения.

Порядок выполнения работы

1. Ответить на вопросы, сверить ответы с «ключом».
2. Построить график.
3. Описать тип темперамента, используя классификацию: а) Гиппократ, б) И.П. Павлова, в) Б.М. Теплова

Содержание отчета

1. Данные диагностики. Показатели экстраверсии и нейротизма.
2. График.
3. Определение темперамента.
4. Описание типа темперамента по Гиппократу.
5. Описание типа темперамента по И.П. Павлову.
6. Описание типа темперамента по Айзенку.
7. Вывод

Оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики:

маркеры, доска.

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «темперамент»?
2. Объясните теорию типов нервной системы И.П. Павлова.
3. Объясните теорию типа темперамента Гиппократ.

Практическая работа №2

Тема: Отработка техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности

Цель работы:

4. Закрепить на практике знания по теме «Психологические особенности процесса общения».
5. Изучить существующие техники общения.
6. Приобрести навыки общения.

Пояснения:

Эффективность общения в речевом воздействии рассматривается как достижение говорящим своих целей в условиях общения.

Какое же общение можно считать эффективным? Видимо, такое, которое ведет к достижению цели.

Но здесь необходим ряд оговорок. Во-первых, эффективность общения должна определяться применительно к каждому конкретному участнику общения или ко

всем вместе взятым? Видимо, эффективность должна определяться для каждого коммуниканта отдельно. При этом в диалоге эффективным общение может быть только для одного из участников или для обоих. На многосторонних переговорах эффективным общение может оказаться для части участников. Применительно к выступлению оратора перед аудиторией эффективность выступления оратора и эффективность общения с ним слушателей будет разной .

Во-вторых, само понятие эффективности будет, по-видимому, связано с достижением тех целей, которые ставит участник общения в данной коммуникативной ситуации.

Эффективное речевое воздействие - это такое, которое позволяет достичь говорящему поставленной цели.

Однако цели в общении могут быть разными:

1. Информационная.

Цель - донести свою информацию до собеседника и получить подтверждение, что она получена.

2. Предметная.

Цель - что-либо получить, узнать, изменить в поведении собеседника.

3. Коммуникативная.

Цель - сформировать определенные отношения с собеседником. Можно выделить такие разновидности коммуникативных целей: *установить контакт, развить контакт, поддержать контакт, возобновить контакт, завершить контакт*. Коммуникативные цели преследуют такие специальные речевые формулы как *приветствие, поздравление, сочувствие, прощание, комплименты* т.д.

Теперь дадим более полное определение эффективного речевого воздействия.

Эффективное речевое воздействие - это такое, которое позволяет говорящему достичь поставленной цели и сохранить баланс отношений с собеседником (коммуникативное равновесие), то есть остаться с ним в нормальных отношениях, не поссориться.

Оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики:

маркеры, доска.

Порядок выполнения работы:

Студенты отвечают устно, выполняют практическое задание, производят анализ ситуационных задач.

Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Примерные темы докладов:

1. Рефлексия и взаимодействие.
2. Эмпатия и возможности её развития.
3. Личностное взаимодействие и готовность к нему.
4. Общение как явление.

Примерная ситуационная задача:

Прочитайте описание ситуации. Проанализируйте.

В отдел пришла новая сотрудница Ирина М. Руководитель отдела познакомила ее с коллегами, провела экскурсию, показала, где можно взять образцы документов, поставила задачи на неделю.

Через какое-то время девушка обратилась за помощью к сотруднице отдела Юлии Д., которая подробно объяснила ей все нюансы. Через несколько часов Ирина опять спросила про то, о чем Юлия уже ей подробно рассказывала. Но, несмотря на это, Юлия спокойно повторила все сказанное, еще раз объяснила, где взять нужные документы. Через несколько дней просьбы пояснить что-либо повторились, а потом дошло до того, что Ирина стала дергать Юлию по любому самому незначительному вопросу.

Однажды Юлия не выдержала и нагрубилась новой сотруднице, а Ирина пожаловалась на нее руководителю, что та не помогает ей адаптироваться.

Как поступить руководителю?

Аргументируйте свой ответ.

Форма отчета: Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Выводы:

В любом цивилизованном обществе действует важнейшая коммуникативная аксиома, которая гласит: *со всеми людьми надо поддерживать коммуникативное равновесие*. Если участники общения разделяют эту аксиому, придерживаются ее – исходят из того, что коммуникативное равновесие поддерживать надо – с такими людьми можно говорить о способах и приемах эффективного общения, о бесконфликтном общении и т.д. Если люди эту аксиому не разделяют и считают, что вовсе не обязательно поддерживать коммуникативное равновесие – такие люди находятся за рамками цивилизованного общества и их общение осуществляется по другим, не цивилизованным законам.

Нарушение основной коммуникативной аксиомы в общении ведет к конфликту, а общение становится неэффективными. Можно, конечно, грубостью или принуждением добиться от собеседника поставленной вами предметной или информационной цели, но такое общение уже лежит за рамками цивилизованного, и хотя его можно будет назвать результативным, но оно никак не будет эффективным – по определению.

Два основных требования к эффективному речевому воздействию можно назвать принципами эффективного общения. Таким образом, можно констатировать, что основными принципами эффективного общения являются принцип результативности и принцип коммуникативного равновесия.

Контрольные вопросы:

1. Что такое вербальное общение?
2. Что такое невербальное общение?
3. Назовите виды коммуникативного воздействия?
4. В каких ситуациях обычно возникает диалог?

Практическая работа №3

Тема: Исследование интерактивной стороны общения

Цель работы:

1. Закрепить на практике знания по теме «Интерактивная сторона общения».
2. Изучить классификацию средств общения.
3. Приобрести навыки общения.

Пояснения:

Общение осуществляется разными средствами. Выделяют вербальные и невербальные средства общения.

Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час.

В зависимости от намерений коммуникантов (что-то сообщить, узнать, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться и т.д.) возникают разнообразные речевые тексты. В любом тексте (письменном или устном) реализуется система языка.

Итак, язык - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения. Язык используется в самых разных функциях:

- Коммуникативная. Язык выступает в роли основного средства общения. Благодаря наличию у языка такой функции, люди имеют возможность полноценного общения с себе подобными.
- Познавательная. Язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык.
- Аккумулятивная. Язык как средство накопления и хранения знаний. Приобретенные опыт и знания человек старается удержать, чтобы использовать их в будущем. В повседневной жизни нас выручают конспекты, дневники, записные книжки. А «записными книжками» всего человечества являются разного рода памятники письменности и художественная литература, которая была бы невозможна без существования письменного языка.
- Конструктивная. Язык как средство формирования мыслей. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Выраженная словесно, мысль становится отчетливой, ясной для самого говорящего.
- Эмоциональная. Язык как одно из средств выражения чувств и эмоций. Эта функция реализуется в речи только тогда, когда прямо выражается эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит. Большую роль при этом играет интонация.
- Контактостанавливающая. Язык как средство установления контакта между людьми. Иногда общение как бы бесцельно, информативность его нулевая, лишь готовится почва для дальнейшего плодотворного, доверительного общения.
- Этническая. Язык как средство объединения народа.

Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует язык. Существует несколько видов речевой деятельности:

- [говoreние](#) - использование языка для того, чтобы что-то сообщить;
- слушание - [восприятие](#) содержания звучащей речи;
- письмо - фиксация содержания речи на бумаге;
- чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.

С точки зрения формы существования языка общение делится на устное и письменное, а с точки зрения количества участников - на межличностное и массовое.

Любой национальный язык неоднороден, он существует в разных формах. С точки зрения социального и культурного статуса различаются литературные и нелитературные формы языка.

Литературная форма языка, иначе - литературный язык, понимается говорящими как образцовая. Основной признак литературного языка - наличие устойчивых норм.

Литературный язык имеет две формы: устную и письменную. Первая - звучащая речь, а вторая - графически оформленная. Устная форма изначальна. К нелитературным формам языка относятся территориальные и социальные диалекты, просторечие.

Для психологии активности и поведения особую важность представляют именно невербальные средства общения. При невербальном общении средством передачи информации являются несловесные знаки (позы, [жесты](#), [мимика](#), интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.).

К основным невербальным средствам общения относятся: Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

Оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики:

маркеры, доска, тетради студентов, ручки.

Порядок выполнения работы:

Студенты отвечают устно, выполняют практическое задание, производят анализ ситуационных задач.

Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Примерные темы докладов:

5. Общее понятие о барьерах в общении.
6. Виды барьеров.
7. Межличностный контакт и личность

Форма отчета: Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Выводы:

Достаточно хорошо известно, что в деловое общение в отличие от дружеского вступают по необходимости. При этом контакт с одними деловыми партнерами проходит легко, с другими же лишь интересы дела заставляют продолжать отношения. В общении всегда участвуют по крайней мере двое. Каждый одновременно и воздействует, и подвергается воздействию, так как и один, и другой собеседник попеременно является и говорящим, и слушающим. Кто же из них несет ответственность за успех общения? Можно утверждать, что в большинстве ситуаций "ответственность" несет говорящий. Это он "виноват", если не смог привлечь внимание к главному, если собеседник не услышал, не понял, не запомнил. Это он, говорящий, не постарался, не "обеспечил" эффективность.

Иными словами, слушающий - пассивная сторона, а говорящий - активная. Но во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова, его желания и побуждения как-то неправильно воспринимаются собеседником, "не доходят" до него. Иногда даже складывается впечатление, что партнер по общению защищается от нас, наших слов и переживаний, устанавливая некие барьеры-фильтры, проходя через которые, наши слова частью застревают в них, частью изменяются до неузнаваемости.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите факторы, детерминирующие человеческое поведение в деловом общении.
2. Как формируется наше "Я" и какова его роль в общении?
3. Что такое макро- и микросреда личности?
4. Расскажите об особенностях социальных стереотипов, приемах манипулирования ими в деловом общении.
5. Назовите приемы ломки стереотипов в процессе установления неформальных отношений.
6. В чем сущность "позитивного мышления"?

Практическая работа №4

Тема: Техники ведения беседы.

Цель работы:

1. Закрепить на практике знания по теме «Общение как коммуникация».
2. Изучить особенности беседы.
3. Пробрести навыки выступления на публике.

Пояснения:

Общение представляет собой форму коммуникации. Функции коммуникации между людьми обладают несколькими специфическими особенностями: Отношения между двумя индивидами, один из которых (оба из них) могут являться активным субъектом. Здесь их взаимное информирование характеризуется налаживанием совместной деятельности.

Публичное выступление – это выступление перед аудиторией, изложение какой-либо информации, возможно, с показом наглядного материала, с определенной целью.

Цели публичного выступления могут быть самыми разными: проинформировать,

объяснить, заинтересовать, убедить, переубедить, побудить к действию или воодушевить.

В зависимости от цели подразделяются и виды речей: информационные (повествовательные, описательные, объяснительные), агитационные (воодушевляющие, убеждающие, побуждающие к действию) и развлекательные.

В современной практике в зависимости от конкретной сферы применения публичные выступления подразделяются на следующие виды:

1) академические (лекция, научный доклад, научное сообщение). Отличительные черты – научная терминология, аргументированность, логическая культура, сообщение сведений научного характера;

2) судебные (обвинительная или защитная речь). Отличительные черты – анализ фактического материала, использование данных экспертизы, ссылки на показания свидетелей, логичность, убедительность;

3) социально-политические (выступление на заседании, агитаторская, митинговая речь). Такие речи могут носить призывной или разъяснительный характер. Отличительные черты – разнообразие изобразительных и эмоциональных средств, черты официального стиля, использование политических и экономических терминов;

4) социально-бытовые (приветственная, застольная, поминальная речь). Отличительные черты – призыв к чувствам; свободный план изложения; использование сравнения, метафоры, торжественный стиль.

Оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики:

маркеры, доска, тетради студентов, ручки.

Порядок выполнения работы:

Студенты отвечают устно, выполняют практическое задание, производят анализ ситуационных задач.

Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Примерные темы докладов:

1. Общение как коммуникация.
2. Апперцепция.
3. Свойства восприятия

Примерная ситуационная задача:

Прочитайте описание ситуации. Проанализируйте.

Два сотрудника, занимающих в организации одинаковые рабочие места, претендуют на одну и ту же должность более высокого уровня. Отношения между ними дружеские. Руководство, сравнив возможности каждого из претендентов, решает одного из них повысить. После этого тот сотрудник, который не занял ожидаемой позиции, начинает обижаться, завидовать и отдаляться от своего, продвинувшегося по карьерной лестнице, товарища. Его производительность труда падает...

Как поступить руководителю?
Аргументируйте свой ответ (письменно).

Форма отчета: Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Выводы:

Создайте «стержень» зрительного образа, т. е. сначала проговорите только самое основное, сделав на этом ударение. После этого постепенно переходите к деталям, дополняя и расширяя этот образ. Дополните словесное описание рисунками, схемами, диаграммами. Это особенно полезно в тех случаях, когда ваш собеседник испытывает трудности с построением зрительного образа.

Чтобы помочь человеку создать зрительный образ того, о чем вы говорите, попытайтесь очень точно описать то, как вы сами представляете предмет или событие, о котором говорите, используйте как можно более подробное описание, не бойтесь повторить то, что наиболее существенно. Добавляйте эмоциональную окраску, т. е. говорите с воодушевлением, заинтересованно, особо выделяйте самые важные моменты. Наиболее запоминающимися и убедительными являются те ораторы, которые говорят от сердца. Задействуйте жестикуляцию: когда человек рассказывает о том, что он видит «мысленным взором», он начинает «рисовать» это в воздухе с помощью рук, и, как ни странно, собеседнику это часто помогает.

Жестикулируйте, подчеркивая наиболее важные моменты с помощью рук, лица и верхней части тела, чтобы придать своим мыслям большую яркость и живость. В сочетании со словами жесты тоже говорят, усиливая их эмоциональное звучание. Жестикуляцию можно классифицировать в соответствии с назначением: выразительная, описательная, указующая, подражательная. Жестами пользуются при описаниях, при желании указать место и движение, они помогают вносить в изложение нужную ясность.

Контрольные вопросы:

1. Каковы функции восприятия в процессе общения?
2. Как вы понимаете понятие успех в деловом общении?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание

Практическая работа №5

Тема: Взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Цель работы:

1. Закрепить на практике знания по теме «Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении».
2. Изучить существующие классификации деятельности в процессе межличностного общения.
3. Пробрести навыки анализа индивидуальных особенностей человека.

Пояснения:

Психика каждого человека уникальна, ее неповторимость связана с особенностями биологического и физиологического строения и развития организма, с уникальной системой социальных связей.

Эффективность людей и организаций — обязательный фактор, без которого невозможен успех компании в долгосрочной перспективе. Для достижения бизнес-результатов сотрудники компании, работая над проектами или совместными задачами, объединяются в группы. Это могут быть **функциональные команды** (сотрудники одной функции), **межфункциональные** (например, проектные группы) или **управленческие команды**. В независимости от вида команды, для того чтобы деятельность группы была эффективна, между ее членами необходимо выстраивать качественное взаимодействие.

В данной статье мы будем рассматривать инструменты и технологии, с помощью которых возможно выстроить качественное взаимодействие внутри команды. Но прежде чем говорить о взаимодействии, необходимо рассмотреть какие бывают виды совместной деятельности людей.

Различия между данными видами лежат на уровне четырех составляющих совместной деятельности людей: цель, ответственность, отношение к деятельности и отношение к другим людям.

Например, когда группа людей находится в состоянии «деструкции», как правило, ими декларируется общность цели, при этом каждый член коллектива стремится удовлетворить свои индивидуальные краткосрочные цели. Никто из участников не берет на себя ответственность. Отношение к совместной деятельности негативное, у большинства членов группы снижена мотивация при решении совместных задач. Различия между людьми являются поводом для непонимания и конфликтов. В коллективе царит атмосфера недоверия, высокомерия и негативизма по отношению к другим.

В состоянии «союзнчества» сотрудники объединяются в «союзы» по определенным интересам и целям, при этом зачастую декларируются общие для компании цели. Ответственность, если она не связана с интересами союза, не принимается. У каждого союза существует своя культура и свои правила. Как правило, идет разделение всех сотрудников на «своих» и «чужих».

Если мы говорим о состоянии «сотрудничества», в этом случае сотрудники связаны достижением совместной цели, и, в некоторых ситуациях, пути и способы достижения цели согласовываются с коллегами. Сильно развита коллективная ответственность за результат работы перед третьими лицами, например, топ-менеджментом компании, но полная ответственность перед коллегами еще не достигнута. Некоторые члены команды ориентируются на решение задачи, в то время как другие работают над поддержанием отношений и сплоченностью группы. В коллективе преобладает культура «клиентоориентированности» по отношению как к внешним, так и к внутренним клиентам. Критерием наличия данного состояния в компании является удовлетворение потребностей внутреннего и внешнего клиентов.

При «взаимодействии» цели четко осознаются участниками команды, они открыто обсуждаются, корректируются при необходимости и согласовываются всеми

членами команды. Степень персональной ответственности каждого сотрудника достаточно высока. Часто сотрудники берут на себя дополнительную ответственность за деятельность коллег, способствуя достижению не только собственных целей, но и целей других. При совместной деятельности сотрудники стремятся не только достичь определенных целей, но и выстраивать качественные отношения с коллегами. Различия между людьми четко осознаются и учитываются при взаимодействии, сводя, таким образом, до минимума напряженность и трудности. Критерием того, что компания достигла этого состояния говорит наличие так называемых «продуктов» взаимодействия.

И, наконец, высший пилотаж совместной деятельности мы определяем как «командность». Это высокий уровень развития команды. Цели согласовываются не только на стратегическом, но и на тактическом уровне. В этом случае команда гибко управляет процессом достижения целей, не упуская из вида более масштабные задачи компании. Каждый член команды обладает максимальной степенью ответственности как за индивидуальные, так и за командные результаты. Сотрудников объединяют общие цели, ценности, качественные взаимоотношения и постоянное самообучение друг друга. Каждый член команды воспринимается и принимается со всеми своими личностными особенностями и может рассчитывать на конструктивную обратную реакцию со стороны коллег.

Выстраиваем взаимодействие

Давайте рассмотрим вид совместной деятельности, который выше обозначили как «взаимодействие», а также расскажем о технологиях достижения данного состояния в команде. В первую очередь следует определить необходимые условия, при которых данное взаимодействие возможно выстроить в компании. Мы выделяем следующие условия для качественного взаимодействия:

1. Согласованность целей между сотрудниками
2. Наличие правил и процедур взаимодействия
3. Умение принимать совместные решения

Первоочередным условием для достижения качественного взаимодействия является согласованность целей. Это означает, что сотрудники имеют четкое понимание своей задачи и ее конечной цели, а также задачи других членов, вовлеченных в проект. Все участники одинаково понимают приоритеты и последовательность выполнения задач, таким образом, не происходит подмены более важных дел более срочными. Кроме того, четко определены зоны и степень ответственности каждого участника, вследствие чего не возникает непонимания, кто за что отвечает и с кем находится во взаимозависимости.

Оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики:

маркеры, доска, тетради студентов, ручки.

Порядок выполнения работы:

Студенты отвечают устно, выполняют практическое задание, производят анализ ситуационных задач.

Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Примерные темы докладов:

1. Общее понятие об общении.
2. Деформация общения.
3. Межличностный контакт и личность

Анализ ситуационных задач:

Прочитайте описание ситуации. Проанализируйте.

Сотрудник вашего отдела, разговаривая с коллегами, постоянно повторяет:

- что он самый опытный из них;
- быстро принимает решения;
- очень загружен потому, что к нему тянутся клиенты;
- что ему часто приходится отказываться от заманчивых предложений по переходу на другую работу, а здесь его мало ценят.

Безусловно, он всем надоел.

Как поступить руководителю?

Аргументируйте свой ответ (письменно).

Форма отчета: Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Выводы:

Существенно важный фактор развития способностей человека - устойчивые специальные интересы. Специальные интересы – это интересы к содержанию определенной области человеческой деятельности, которые перерастают в склонность профессионально заниматься этим родом деятельности. Подмечено, что возникновение интереса к той или иной трудовой или учебной деятельности тесно связано пробуждением способности к ней и служит отправной точкой для их развития.

В известной степени творческие достижения человека зависят и от общественно-исторических условий его жизни, особенно это касается гениев. Вероятно, гениальность – это не особенная характеристика людей, а образ, созданный почитателями или потребителями таланта. То, что талантливое сочинение или научное открытие признается гениальным, в большей мере зависит от того, что оно оказалось созвучным или остро необходимым сразу большому количеству знатоков, специалистов или рядовых пользователей.

Контрольные вопросы:

1. Что такое личность?
2. Что такое социализация?
3. Охарактеризуйте агентов первичных социализации

Практическая работа №6

Тема: Этика в деловом общении.

Цель работы:

1. Закрепить на практике знания по теме «Этика в деловом общении».
2. Изучить особенности беседы.

3. Пробрести навыки выступления на публике.

Темы для обсуждения:

Понятие этики, ее сущность и закономерности развития.

Этика древневосточных воззрений.

Античные этические учения.

Учения морали в эпоху Средневековья.

Этические взгляды эпохи Возрождения и Нового времени

Этические концепции XIX-XX веков.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Борьба Сократа против этического релятивизма.

2. Социально-нравственные принципы и установки христианства и их историческая эволюция.

3. Обоснование Кантом автономии морали.

4. Радикальный нигилизм Ф. Ницше и его концепция "переоценки всех ценностей".

5. Этика «благоговения перед жизнью» А. Швейцера.

Форма отчета: Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Задание 1

1. Раскройте содержание этики Сократа.

2. Сформулируйте, что представляет собой нравственный идеал Платона.

3. Раскройте основной смысл христианской этики.

4. Дайте характеристику этического рационализма Б. Спинозы.

5. Раскройте особенности этического учения И. Канта.

6. Пояните, на каком основании Ф. Ницше можно (нельзя) назвать «имморалистом».

Задание 2.

Тест «Умеете ли вы слушать?».

Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом: «почти всегда» - 2 балла, «в большинстве случаев» - 4 балла, «иногда» - 6 баллов, «редко» - 8 баллов, «почти никогда» - 10 баллов.

Вопросы.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего - партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малоизвестным человеком?

5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Подсчитайте сумму баллов: Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Более 62 баллов - умение слушать выше «среднего уровня». Обычно средний балл - 55. Менее 55 баллов - вам стоит последить за собой при разговоре.

Практическая работа №7

Тема: Самодиагностика по теме " Самоанализ на конфликтность "

Цель работы:

1. Закрепить на практике знания по теме «Конфликты в деловом общении».
2. Изучить существующие техники эффективного общения.
3. Приобрести навыки общения в профессиональной деятельности и научиться управлять конфликтами.

Пояснения:

Понятие конфликта одинаково часто встречается как в науке, так и в обыденной жизни. В зависимости от ситуации это понятие приобретает свой специфический смысл. Само слово «конфликт» происходит от латинского «conflictus» и означает столкновение. В психологии под конфликтом чаще всего понимается актуализированное противостояние, столкновение противоположных интересов, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия. Точного определения понятия не существует, по причине наличия множества дисциплинарных подходов к его дифференциации, а так же чрезвычайно широкого разнообразия самих конфликтов.

Успех в профессиональной деятельности проявляется прежде всего в достижении работником значимой цели и преодолении или преобразовании условий, препятствующих достижению данной цели.

В достижении профессионального успеха и значимой цели наиболее эффективным является принцип равновесия и баланса, который можно сформулировать так: «Выбери из объективных возможностей то, что подходит тебе и действуй. Но вовремя остановись, если идет сопротивление».

Расшифровка этого принципа состоит в следующем:

- Необходимо точно сформулировать собственную цель, достижимую в условиях профессиональной деятельности.
- Важно проанализировать профессиональную ситуацию и выделить две группы условий - способствующих и препятствующих достижению цели.
- Из условий, способствующих достижению цели, нужно выбрать те, которые существенно сокращают время и дают возможность сберечь силы.
- Из условий, препятствующих достижению цели, выделить те, которые можно изменить и которые изменить нельзя. Подумать, какие из них преобладают.
- Если преобладают условия, препятствующие достижению цели, но которые можно изменить, приложив к этому определенные усилия, надо действовать.
- Условия, которые препятствуют достижению цели и которые изменить нельзя, нужно постараться «обойти» с той или иной стороны. Гибко и осторожно вести свой жизненный «корабль», стараясь маневрировать так, чтобы рифы и опасные препятствия не пропорол его корпус.

- Если же препятствия настолько велики, что обойти их никак нельзя, надо на время отказаться от поставленной цели и переключиться на другую цель, которая также может быть достижима в условиях профессиональной деятельности. Вполне возможно, что ситуация изменится так, что упростится достижение поставленной цели или сама цель перестанет быть значимой.

Оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики:

маркеры, доска, тетради студентов, ручки.

Порядок выполнения работы:

Студенты отвечают устно, выполняют практическое задание, производят анализ ситуационных задач.

Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Примерные темы докладов:

1. Успех как жизненно важная потребность человека.
2. Основные стратегии успешного поведения.
3. Качества, обеспечивающие человеку личностные и субъектно-деятельностные достижения.
4. Принципы и стиль жизни эффективного человека.
5. Факторы, препятствующие личностному и профессиональному успеху.
6. Факторы, сопутствующие успеху.

Анализ ситуационных задач:

Прочитайте описание ситуации. Проанализируйте.

Вы — ведущий специалист учетно-операционного управления. Вам нравится работать с документами. Вас вы звал заместитель председателя правления банка и предложил перейти с повышением в другой отдел, но с тем, чтобы вы работали и с клиентами. Вы сомневаетесь: с одной стороны, вы любите бумажную работу, а с другой — на новой должности ваш оклад будет значительно выше.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Каковы сложности и психологические особенности данного выбора?

Аргументируйте свой ответ (письменно).

Форма отчета: Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Выводы:

Успех как социально-психологический феномен является одной из ведущих жизненных ценностей человека на протяжении веков. Еще в древности ученые пытались выявить социальные причины и личностную обусловленность богатства и бедности как успеха и неуспеха. Потребность в успехе является одной из фундаментальных и жизненно важных. В ее основе лежит мотивация достижения, устремление личности к самосовершенствованию, желание превзойти ранее достигнутый уровень, потребность в самоактуализации и др. Ведущими факторами, определяющими успешность человека, являются степень его самопознания и

самопрятия, а также осознание смысложизненной необходимости приложения определенных усилий для достижения личностной комфортности и социального признания.

Исходя из этого, успешность личности, прежде всего, связана с достижением социального успеха. Его можно определить как социально значимые достижения при личной эмоциональной удовлетворенности процессом и результатами жизнедеятельности.

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликтность?
2. При каких обстоятельствах необходимо понимать темперамент собеседника?

Практическая работа №8

Тема: Стратегия поведения в конфликте

Цель работы:

1. Закрепить на практике знания по теме «Конфликты в деловом общении».
2. Изучить современные представления о конфликте и его свойствах.
3. Пробрести навыки лидера.

Пояснения:

Слово “конфликт” в переводе с латинского языка означает разногласие, спор, противоречие, несовпадение. Конфликт можно трактовать как борьбу двух противоположных сторон, активно защищающих свои интересы. Но в психологии единого понятия “конфликт” не существует. Например, в психологическом словаре А.В. Петровского конфликт определяется как “столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия”. В книге Дэвида Майерса “Социальная психология” конфликт трактуется как “воспринимаемая несовместимость целей и действий”.

Одним из оснований для типологии конфликтов является принадлежность конфликтующей стороны к тому или иному субъекту конфликтного действия. В связи с этим выделяются следующие типы конфликтов: внутриличностные конфликты, межличностные конфликты, межгрупповые конфликты.

Внутриличностные конфликты представляют собой столкновение двух противоположно направленных целей (потребностей, мотивов, интересов) у одного и того же человека.

Как было уже сказано выше, ситуация временной занятости может вызвать негативные переживания, которые влекут за собой внутриличностный конфликт. У некоторых людей наблюдается переживание утраты смысла жизни. В этой ситуации социальный работник должен помочь человеку справиться с внутренними конфликтами, преодолеть переживаемое состояние профессиональной или общей жизненной неопределенности, научить справляться с возникшими проблемами, помочь сформировать более устойчивую позицию по отношению к занятости.

Специалист центра занятости может посоветовать безработному обратиться к профконсультанту или психологу, но при этом не допускать принуждения. Существуют различные виды внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, ролевой и адаптационный. Мотивационный конфликт характеризуется, например, отсутствием у человека возможности заработать некоторые материальные средства, повысить свое благосостояние.

Нравственный конфликт характеризуется возникновением негативных последствий, обусловленных не только материальными факторами, но и изменением внутреннего состояния человека, ростом психологической напряженности в семье, узким кругом общения с другими людьми.

Ролевой конфликт характеризуется часто стремлением безработного найти работу, которая повышает его статус и определяет принадлежность к желаемой социальной группе.

Адаптационный конфликт характеризуется, обострением чувств неуверенности, тревожности, мешающих человеку адаптироваться к новым жизненным условиям.

Например, клиенту службы занятости предлагают подходящую для него работу (по уровню образования и другим параметрам), но он не уверен, что сможет справиться со своими должностными обязанностями. Для них характерны ситуации противоречия, разногласия, столкновения между людьми. Межличностные конфликты могут охватывать все сферы человеческих отношений.

Например, столкновение интересов клиента, ищущего работу, и специалиста службы занятости (первый считает, что предлагаемая ему вакансия не является подходящей, а второй – наоборот).

Межгрупповые конфликты менее распространены между людьми, но они тяжелы по своим последствиям.

Например, в службе занятости может наблюдаться противоборство между группой безработных и сотрудниками в случае несвоевременной выплаты пособия по безработице, наличии нездоровой психологической обстановки в коллективе центра занятости.

Оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики:

маркеры, доска, тетради студентов, ручки.

Порядок выполнения работы:

Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Примерные темы докладов:

1. Спор и его возможности
2. Дискуссии и их отличия от спора
3. Правила ведения дискуссий.

Анализ ситуационных задач:

Прочитайте ситуацию «Прочитайте описание ситуации. Проанализируйте.

Ваш подчиненный Петров В.В. — обстоятельный и солидный мужчина, но очень медлительный. Он прекрасно справляется с работой, когда у него в запасе

достаточно времени. Однако в тех ситуациях, когда требуется быстро принять решение и подготовить документ в короткие сроки, он начинает нервничать и делать ошибки. В результате сроки выполнения заданий срываются.

Как поступить руководителю?
Аргументируйте свой ответ (письменно).

Форма отчета: Студенты отвечают устно, производят анализ ситуационных задач.

Выводы:

Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпераментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе определенные черты личности и разумно использовать их в конкретной деятельности. Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится опереться на его положительные особенности и преодолеть отрицательные. **Контрольные вопросы:**

1. В каких случаях целесообразно проведение деловой дискуссии?
2. В чем цель пресс-конференции?
3. В чем сущность и назначение деловой беседы?
4. Каковы специфика и назначение деловых совещаний?

Приложение №1

Пример шкал для оценивания результатов выполнения заданий практической работы

Пример перевода сто бальной шкалы учета результатов выполнения задания в пяти бальную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания
Оценка 5 «отлично»	90-100
Оценка 4 «хорошо»	76-89
Оценка 3 «удовлетворительно»	50-75
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 49

Пример перевода десятичной дроби, полученной в результате определения среднего балла по результатам выполнения нескольких задач, вошедших в задание самостоятельной работы, в пяти бальную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по
--------	--

	итогам аттестации
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

Информационное обеспечение обучения

Основная литература

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, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru>

2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/>

Дополнительные источники

3. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/>

Учебно-методические материалы:

1. Методические указания к практическим/лабораторным работам (Электронный ресурс)/ Коровин Ю.И., Горохов Д.В., – Москва: РГАУ-МСХА, 2021 – ЭБС – «РГАУМСХА»

Интернет – ресурсы

1. Электронно-библиотечная система РГАУ-МСХА им. К.А. Тимирязева (далее ЭБС) сайт www.library.timacad.ru

2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» - <https://cyberleninka.ru/>

3. Сетевая электронная библиотека аграрных вузов - <https://e.lanbook.com/books>