

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от «10» июня 2026 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГАПОУ «ККОТиП»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-49-1П от «10» июня 2026 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА/**

54.02.01 ДИЗАЙН (ПО ОТРАСЛЯМ)

на базе *среднего общего образования*

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

ОГСЭ.04 Психология общения

Зам. директора по УР

_____/Бесперстова И.В./
Подпись *ФИО*

Красноярск, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Общие рекомендации по выполнению и оформлению практических занятий и лабораторных работ
3. Методика проведения практических занятий и лабораторных работ
4. Содержание практических занятий и лабораторных работ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания к проведению практических занятий и лабораторных работ по учебной дисциплине **ОГСЭ.04 Психология общения**, предназначены для обучающихся СПО по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям).

Уровень профессиональной подготовки по специальности **ОГСЭ.04 Психология общения**, определяемый ФГОС СПО, предусматривает владение практическими навыками выбора материалов для профессиональной деятельности.

Особое значение практические занятия и лабораторные работы имеют при формировании и развитии ОК и ПК, освоении умений и знаний.

<i>Код ОК, ПК</i>	Умения	Знания
ОК.01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК.02	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том, числе с использованием цифровых средств

	использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	
ОК.03	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>оформлять бизнес-план</p> <p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p> <p>презентовать бизнес-идею</p> <p>определять источники финансирования</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности</p> <p>основы финансовой грамотности</p> <p>правила разработки бизнес-планов</p> <p>порядок выстраивания презентации</p> <p>кредитные банковские продукты</p>
ОК.04	<p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива,</p> <p>психологические особенности личности</p> <p>основы проектной деятельности</p>
ОК.05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста</p> <p>правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК.09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов</p> <p>профессиональной направленности</p>

ПК 4.1.	Планировать работу коллектива	Организация работы коллектива исполнителей
---------	-------------------------------	--

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практические работы выполняются обучающимися по графику, составленному в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины **ОГСЭ.04 Психология общения**.

Результат изучения учебной дисциплины **ОГСЭ.04 Психология общения** зависит от содержания практических работ, которые соответствуют более глубокому освоению дисциплины, закреплению теоретических знаний и прививают обучающимся практические навыки самостоятельной работы.

Задача практических занятий – закрепить теоретические знания обучающихся.

Согласно учебного плана по специальности и программы учебной дисциплины, на практические занятия обучающихся выделено 22 академических часа, из них:

Наименование раздела, номер и тема практического занятия (лабораторной работы) ¹	Количество часов
Практическое занятие №1 Виды и средства общения. Вербальное и невербальное общение.	2
Практическое занятие №2 Интерактивная сторона общения: организация взаимодействия между общающимися людьми.	2
Практическое занятие №3 Трансактный анализ общения: позиции при взаимодействии.	2
Практическое занятие №4 Имидж и пути его формирования; значение имиджа в профессиональной деятельности.	2
Практическое занятие №5 Эффективность коммуникации.	2
Практическое занятие №6 Межличностное восприятие как основа взаимопонимания.	2
Практическое занятие №7 Социально- психологический механизм подражания.	2
Практическое занятие №8 Этика и этикет делового контакта.	2
Практическое занятие №9 Этические принципы и нормы как основа эффективного общения.	2
Практическое занятие №10 Деловой этикет и его значение в профессиональной деятельности.	2
Практическое занятие №11 Стратегии поведения в конфликтных ситуациях и пути урегулирования конфликтов.	2
ИТОГО:	22

3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

Исходя, из поставленных целей в работе будут решаться следующие задачи:

- 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.

Закрепление знаний: в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций.

Ознакомиться с приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. При выполнении практической работы формируются навыки: коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Научиться пользоваться приемами эффективного общения в профессиональной деятельности.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Практическое занятие №1

Тема «Виды и средства общения. Вербальное и невербальное общение» (2ч)

Цель занятия: определить виды общения, обозначить плюсы и минусы вербальной информации.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: ответить в тетради на теоретические вопросы

Практические задания:

Задание 1.

Краткие теоретические сведения

Вербальное или языковое общение - это средство, связанное с использованием языка. Другими словами, языковое общение - это коммуникативный акт. С помощью речи передаются информация, мысли, чувства.

Культура речевого общения охватывает две составляющие: культуру общения и культуру слушания.

Рассмотрим характеристику "говорение". Это механизмы построения высказываний в соответствии с индивидуальными особенностями человека, что говорит. Это и особенности используемой лексики, и владение грамматикой, и богатство ассоциаций, и производительность или стереотипности вещания, его динамичность, проявление с помощью слов определенного отношения к собеседнику. Конструируя высказывания, мы стимулируем другого человека к созданию внутреннего образа, подобного тому, что ему передается. При этом происходит решение конкретных коммуникативных задач в соответствии с целью вещания и особенностями ситуации. Высказывания конструируются в соответствии с грамматическими правилами.

Ученые определяют несколько порядков построения сообщений:

- кульминационный порядок (самые сильные аргументы приводятся в конце);
- антикульминационный порядок (обратный, когда, наоборот, сообщение начинается с сильного аргумента) и размещения сильных аргументов внутри сообщения.

Важными характеристиками вербального средства общения, в частности говорение, является диалог и монолог. Монологическую речь - это когда говорит одно лицо, а остальные слушают, воспринимают сообщение. Диалогическая речь - вещания между двумя или несколькими собеседниками.

Язык является универсальным средством передачи информации. Язык необходим для того, чтобы вещание было понятным и благодаря этому эффективным, а вещания, в свою очередь, необходимо для того, чтобы благодаря языку передавалась информация.

Культура языка является одним из главных показателей культуры человека в целом, широты и глубины его знаний и мыслей. Свои особенности имеют как письменная, так и устная речь. Последняя отличается более короткими предложениями, имеет эмоциональную окраску.

Есть недостатки речи, которые мешают установлению контакта между людьми: когда слова звучат нечетко. Неправильно поставленное ударение, использование жаргонизмов, путаница слов, близких по звучанию, но разные по значению и др. могут стать причиной того, что партнер по общению не будет понимать вас.

Культура речи - понятие не только лингвистическое и психологическое, но и нравственное, и это лучше всего проявляется в речевом этикете. Это сложная система языковых знаков, что опирается на моральные правила и требования и указывает на отношение, как к другим людям, так и к себе. Речевой этикет формировался не одним поколением людей, и в нем, как в зеркале, отражается менталитет народа.

Эффективность использования вербального средства общения зависит от таких факторов:

- ситуативных - определенная ситуация может способствовать или мешать вербальному влиянию и восприятию информации;
- субъективных: психологическое состояние собеседников может совпадать или нет; эмоциональное восприятие собеседника накладывается на высказанную им информацию; какие имеющиеся условия отвлекают от восприятия информации и мешают влиянию; может иметь место неодинаковая информированность собеседников или разный их интеллектуальный уровень; результаты общения могут не совпадать с ожиданиями собеседников;
- недостатков речи и языка; плохой дикции; отсутствия логики в высказываниях; неточной передачи информации.

Порядок выполнения задания:

- Раскрыть понятие вербальное общение.
- Раскрыть понятие культура речи.
- Факторы эффективности использования вербального общения.

Задание 2. Тренинговое упражнение.

1. Дать характеристику понятию «вербальное общение».
2. Дать характеристику понятию «культура речи».
3. Обозначить факторы эффективности использования вербального общения.
4. Вербальное упражнение "Развитие умения самопрезентации".

Цель: Упражнение предназначено для развития связной, чёткой речи, способности размышлять последовательно и логично.

Умение подать себя – это не врожденная черта, а навык, который (в числе других) поддается тренировке. По ходу выполнения упражнения рассматриваются такие стратегии самопрезентации, как самовосхваление, лесть, подражание, одолжение, запугивание, мольба, самопродвижение.

Результаты упражнения обсуждаются по ходу выполнения задания. Каждая стратегия поведения рассматривается с точки зрения ее положительных и отрицательных сторон. Если какая-либо из стратегий поведения не была представлена ни одним из участников, ведущий обсуждает ее в ходе специальной организованной дискуссии и определенным образом сформулированных вопросов.

В процессе обсуждения результатов упражнения рассматриваются те стороны личности участников, которые им хотелось бы несколько изменить. Акцент делается на положительные стороны и характеристики поведения. Разрабатывается возможное направление коррекции личности с учетом ее положительных сторон.

Контрольные вопросы

1. Понимание сущности взаимоотношений в психологии?
2. Эффективность вербального общения?
3. Культура речи?

ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №2

Тема «Интерактивная сторона общения: организация взаимодействия между общающимися людьми» (2ч)

Цель занятия: формирование у студентов представления психологической структуре делового общения. Коммуникативная сторона общения.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

План практического занятия:

1. Организационный момент.
2. Мотивация учебной деятельности. Целевая установка занятия.
3. Теоретическое осмысление учебного материала или актуализация опорных знаний.
4. Методические указания к выполнению практической работы.
5. Самостоятельная работа студентов.
6. Осмысление и систематизация полученных знаний и умений.
7. Подведение итогов работы.

Вопросы для обсуждения

1. Понятия «общение» и «деловое общение». Признаки делового общения.
2. Психологическая структура делового общения. Коммуникативная сторона общения.
3. Вербальная коммуникация и ее виды (деловая беседа, переговоры, полемика, совещание, телефонный деловой разговор).
4. Невербальная коммуникация (кинестические особенности, проксемические особенности).
5. Методы работы с персоналом по преодолению психологического барьера в общении: упражнение «Интервью», тренинг-игра «Директор проводит совещание», тренинг-игра «Деловой телефонный разговор», эвристическая игра «Искусство ведения переговоров», эвристическая игра «Искусство побеждать в споре».

Психодиагностические методики:

1. Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко
2. Тест «Уровень вашей коммуникабельности» В.Ф. Ряховского
3. Методика «КОС-1» (уровень коммуникативных и организаторских способностей)
4. Методика выявления коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)
5. Тест «Менеджер и общение»
6. Тест «Знание способов общения»
7. Опросник «КСК» (компетентность социально-коммуникативная)
8. Диагностика ведущего состояния «Я» в управленческом общении
9. Тест «Оценка стиля межличностного общения»
10. Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко
11. Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера

12. Тест 1 «Умеете ли вы слушать?»
13. Тест 2 «Умеете ли вы слушать?»
14. Тест «Ваш стиль общения»
15. Тест «Как вы относитесь к критике»
16. Тест 1 «Умение слушать»
17. Тест 2 «Умение слушать»
18. Тест «Умение говорить и слушать» В. Маклени
19. Тест «Проверьте себя, умеете ли вы слушать?»
20. Тест «Умеете ли вы выслушивать правду?»
21. Тест «Тактика ведения переговоров»
22. Тест «Трудно ли вас вывести из равновесия?»
23. Тест «Общительный ли вы человек?»

Методические указания

Для лабораторного занятия

1. Проработать предложенные вопросы 1-4.
2. Изучить предложенные вам диагностические методики 1-23.
3. Продиагностировать выбранного вами члена группы по указанным направлениям.
4. По результатам диагностики провести анализ и дать психологическую характеристику коммуникативной сферы диагностируемой личности. Какие, на ваш взгляд, рекомендации (правила) можно дать человеку по совершенствованию своей коммуникативной стороны?
5. Результаты работы оформить и показать преподавателю.
6. Проработать предложенные методы работы с персоналом по преодолению психологического барьера в общении (вопрос 5).
7. Необходимо ли в работе с персоналом учитывать межнациональные различия невербального общения? Аргументируйте свой ответ.
8. Разработать правила поведения во время деловой беседы, переговоров, спора.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: публичное групповое выступление, конспекты.

Требования к выполнению.

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от обучающегося не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Критерии оценивания сообщения:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;
- качество публичного выступления – 1 балл.

Практическое занятие №3

Тема «Трансактный анализ общения: позиции при взаимодействии» (2ч)

Цель занятия: знакомство с транзактным анализом и выделение стиля общения своего и партнера. Выявление наиболее эффективных способов общения.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Изучите теоретический материал.

Можно представить себе личность, состоящую из 3-х блоков:

Родитель	Я - которое говорит нам, что мы должны делать, как должны себя вести. Это Я - все знающее, все оценивающее, догматичное, с сознанием собственного превосходства и с правом всех судить и карать. Но еще оно связано со знанием, мудростью, со способностью к покровительству, к защите слабого, с милосердием.
Взрослый	Я - голос разума, оно несет в себе такие стороны взрослого, как расчетливость и рационализм, трезвость и взвешенность оценок, понимание относительности норм и принципов, четкий контроль за своими действиями, осознанность стремлений и рациональное целеполагание.
Ребенок	Я - которое несет в себе раскованность, импульсивность, непринужденность, фантазии, любопытство, творческие порывы и одновременно такие стороны, как беспомощность, неуверенность, несдержанность, наивность и пугливость.

Эти три Я сопровождают нас всю жизнь. Попробуйте оценить, как сочетаются эти три Я в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

2. Пройдите тест.

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 как надо, а как хочется.
11. Принимая решения, я стараюсь продумать его последствия
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить

13. Я, как и многие люди, бываю обидчив
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе
15. Дети должны безусловно 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 отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 (Д - "дитя");
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 (В - "взрослый");
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 (Р - "родитель").

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору - словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. "Родитель" с детской непосредственностью режет "правду-матку", ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Зрелый человек умело использует разные формы поведения, лишь бы они были уместны. Самоконтроль и гибкость помогают ему вовремя вернуться во "взрослое" состояние, что, собственно и отличает зрелую личность от юнца, пусть даже солидного возраста.

3. Изучите теоретический материал

"Признаки актуализации различных эго-состояний"

Эго-состояние родитель

Вербальные признаки - слова и выражения типа: а) должен, нельзя, никогда, обязан, потому что я так сказал, не задавай вопросов, что люди подумают (скажут); б) оценочные суждения: упрямый, глупый, ничтожный, бедняга, умница, превосходный, способный.

Обращение Ты - Вы (со мной обращаются на Вы, я обращаюсь на Ты).

Поведенческие (невербальные) признаки: указующий жест (обвинение, угроза), поднятый вверх палец, похлопывание по спине, щеке; авторитарные позы (руки на бедрах, скрещены на груди), взгляд сверху вниз (голова откинута), стук по столу и т.д.; тон голоса насмешливый, надменный, обвиняющий, покровительственный, сочувствующий.

Эго-состояние взрослый

Вербальные признаки: в утверждении высказывается мнение, а не безапелляционное суждение, используются выражения типа: таким образом, вероятно,

относительно, сравнительно, целесообразно, альтернатива, по моему мнению, насколько возможно, давай рассмотрим причины и т.д.

Обращение Вы - Вы и Ты - Ты.

Поведенческие (невербальные) признаки: поза прямая (но не застывшая); лицо обращено к собеседнику, открыто, заинтересовано: естественная жестикуляция в разговоре; контакт глаз на одном с партнером уровне; голос внятный, четкий, спокойный, ровный, без чрезмерных эмоций.

Эго-состояние ребенок

Вербальные признаки: а) восклицания: вот те на!, фу ты!, Боже!, черт возьми!; б) слова эгоцентрического круга: хочу, не могу, а мне какое дело, не знаю и знать не желаю и т.д.; в) обращение к другим: помоги мне, ты меня не любишь, ты будешь жалеть; г) самоуничижительные выражения: я дурак, у меня ничего не выходит и т.д.

Обращение Ты - Ты и Ты - Ты.

Поведенческие (невербальные) признаки: произвольные пожевывания, ерзание, пожимание плечами, дрожание рук, покраснение, закатывание глаз, потупленный взор, взгляд снизу вверх; интонация просящая, ноющая, быстрый и громкий голос, сердитое и упрямое молчание, поддразнивание, злорадность, взволнованность и т.д.

Зрелый человек умело использует разные формы поведения, лишь бы они были уместны. Самоконтроль и гибкость помогают ему вовремя вернуться по "взрослое" состояние, что, собственно и отличает зрелую личность от юнца, пусть даже солидного возраста.

4. Разберите примеры, какому из эго - состояний принадлежат подобные фразы? Ответьте на вопросы.

Пример 1	- Я не понимаю, как можно носить такие штаны! Это просто ужас! - А мне нравятся только такие!
Пример 2	- Мама, ты не видела, где моя кофта? - Видела. Она на стуле в большой комнате. - Вечно ты все теряешь!
Пример 3	- Почему ты опоздал? - У меня сломался будильник. - Вечно с тобой что-нибудь происходит. На твоём месте я бы...

1. Всегда ли мы можем фиксировать свое состояние?
2. Какой стиль вы предпочитаете с родителями, с друзьями?

ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №4

Тема «Имидж и пути его формирования; значение имиджа в профессиональной деятельности.»
(2ч)

Цель занятия: формирование представлений о формировании имиджа современного специалиста.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом

В основе профессионального развития лежит саморазвитие как динамический и непрерывный процесс самопроектирования личности. Одной из возможных технологий, обеспечивающих данное развитие, может стать практикум «Готовлюсь к профессиональной деятельности», направленный на осознание и формирование профессионально важных качеств личности, способствующих саморазвитию, сознательному профессиональному выбору, а также имиджу. Профессиональное развитие человека в реальном трудовом процессе возможно лишь в том случае, если меняется восприятие и осознание им себя самого, происходит формирование ценностей, присущих самоактуализирующейся личности.

Имидж помогает индивидууму реализовать собственное «я» в конкретной области и сфере деятельности, что позволяет максимально эффективно раскрыть свои индивидуальные способности и весь потенциал. Поэтому имидж всегда остается актуальным, нужным в конкретный момент времени, «здесь и сейчас». Ориентируя человека на уникальные индивидуальные и профессиональные ценности, цели, ориентиры, мотивацию, смысл жизни, имидж способен оказывать влияние на сознание, деятельность, поступки отдельных людей и, даже, целых групп влияния. В современных условиях имидж становится основой для доверия специалиста.

Один из выдающихся специалистов в области имиджологии В.М Шепель, исследуя проблему формирования имиджа, выделил три группы качеств, способствующие успешному формированию позитивного профессионального имиджа современного имиджа.

Так в первую группу включены такие качества, как коммуникабельность, т.е. способность человека легко устанавливать контакты с другими людьми; способность сопереживать; способность понять другого человека, красноречивость. Если подытожить выше перечисленные качества, то можно обозначить одним общим понятием – умение нравится другим людям.

Во вторую группу вошли качества, характеризующие личность с точки зрения образования и воспитания. Моральные ценности, психологическое здоровье, умение прогнозировать и ликвидировать конфликтные ситуации, умение работать в критических и стрессовых ситуациях.

И наконец, третья группа связана с жизненным и профессиональным опытом личности и интуицией.

Жесткие условия конкуренции украинской экономики обязывает имиджу соответствовать требованиям времени и общества. При работе над имиджем существуют специфические стратегии, методики, техники, испытанные временем, поэтому их можно считать результативными и эффективными.

В зависимости от поставленных целей, можно использовать следующие стратегии:

- стратегия универсального имиджа, формируемая на базе социальных стереотипов и коллективных образов;
- стратегия целевого имиджа, который ориентируется на конкретную имиджевую аудиторию;
- стратегия креативного взрыва, которая отбрасывает все стереотипы.

Внешний вид специалиста представляется одной из структурных частей имиджа. Имидж социального субъекта и объекта складывается из множества универсальных единиц, отображающих расовую, возрастную, половую, профессиональную, социальную и даже лингвистическую принадлежность, что в совокупности определяют имиджевую карту объекта.

Форма и содержание имиджа личности представляют собой единство сторон имиджевого образа, в которой основную роль играет содержание.

Психологи также выделяют и такие важные и необходимые качества индивидуума для создания эффективного профессионального имиджа, а именно:

- психофизические – настойчивость, инициативность, высокая деловая активность;
- психологические – креативность, уровень интеллектуального развития, склонность к аналитическому складу ума;
- социально-психологические – независимость, самостоятельность, решительность, а также уверенность индивидуума.

Основными проблемами в формировании и становлении имиджа успешного специалиста есть знания в сфере своей квалификации, своей специализации, профессионализма и опыта.

Специалист, желающего достичь высоких результатов, должен ориентироваться на потребности и интересы той социальной группы, мнение которой является важным и приоритетным для формирования его имиджа и его социальные характеристики. Наше время определяет эти требования автоматически.

Современный специалист должен непрерывно «держат руку на пульсе», учитывать новые тенденции и изменения, а также уметь анализировать и прогнозировать интересы и потребности целевой аудитории завтрашнего дня.

Для формирования эффективного и позитивного профессионального имиджа современного делового человека необходимо не только достижение успешной карьеры. Работа над имиджем должна продолжаться непрерывно всю жизнь и не останавливаться даже тогда, когда есть определенные успехи в профессии для саморазвития и самосовершенствования собственного «я».

Исследования показали, что люди готовы следовать за тем:

- Кто уважает их искренне и верит в их потенциал.
- Кому они доверяют (значит, он человек слова, порядочен и честен с ними).
- Кто обращается с ними, соблюдая рамки этики, культуры поведения и морали.
- Кто сам не обременен стереотипами и комплексами.
- Кто готов сам к прогрессу и заражает своей верой других.
- Кто сам готов постоянно учиться.
- Кто является экспертом в своей области, но готов слушать и слышать других.
- Кто мужественен в восприятии реальности и не прячет голову в песок, если сталкивается с нежелательными данными.
- Кто терпим к инаковости других людей, и даже ценит эти различия в восприятии мира и в характере.
- Кто выдержан, стрессоустойчив.
- Кто скромнен в величии и мужественен в кризисах.
- Кто готов рисковать, понимая, что это требует терпимости к ошибкам и провалам.
- Кто умеет вдохновлять и заражать своей страстью.
- Кто не боится тратить время на убеждения людей и на их самомотивацию.

- Кто оптимистичен, романтичен и ориентирован на сотрудничество, а не на принуждение или борьбу.
- Кто внутренне независим.
- Кто не ищет причин и виновных, а ищет способы и пути выхода из тупика.
- Кто гибок и умеет менять методы и подходы.

У большинства людей такие ресурсы заложены природой, только часто они лежат как неиспользуемые полезные ископаемые под грузом разного психологического мусора, которым являются усвоенные когда-то стереотипы.

Имидж можно создавать заново (для нового образовательного учреждения), изменять. Успешный процесс формирования имиджа требует управления (планирования, организации, контроля). Деятельность по формированию имиджа оценивается качественно (цели, структура, содержание, исполнители, технологии) и количественно (затраты, сроки, результаты, экономическая эффективность).

Самопрезентация

Я есть то, чем признают меня окружающие.

У.Джеймс

Всего четыре секунды нужно для того, чтобы произвести на партнера первое впечатление, а сколько времени понадобится, чтобы изменить его?!

Положительный имидж

Если участнику деловой коммуникации не удастся так преподнести себя, чтобы сформировать у партнера положительный и престижный образ, рассчитывать на успех не приходится. Наш образ – это наш портрет, который мы показываем окружающим. Он должен работать на нас, а не против нас, должен правдиво отображать лучшие качества и при этом быть простым и искренним.

Составляющие имиджа делового человека – это впечатление, которое он производит (внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи), и его деловые качества.

Анализ своих целей

Преуспевающий деловой человек должен выглядеть как преуспевающий деловой человек. В бизнес-практике особое внимание уделяется такой личностной характеристике, как способность вызывать доверие. Обманчиво первое впечатление или нет, деловой человек должен сделать все, чтобы понравиться своему деловому партнеру с первого раза.

Вспомните фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения к нам.

Приемы установления контакта:

- улыбка, доброжелательный взгляд;
- приветствие, включающее рукопожатие и слова;
- обращение к партнеру по имени-отчеству, с этой целью – представление, знакомство, обмен визитными карточками;
- проявление дружеского расположения, использование для этого шутки, юмора, комплиментов, видимого участия;
- подчеркивание значимости партнера, фирмы, которую он представляет, проявление уважения к нему, демонстрируемое словами, мимикой, жестами, позой, организацией пространственной среды;
- открытое признание достоинств вашего партнера.

Уверенность в себе

Уверенность в себе, несомненно, способствует успеху самопрезентации, ибо неуверенный в себе человек, все подвергает сомнению, прежде чем что-то сказать, сомневается в своих возможностях, долго думает. Для развития уверенности в себе делайте следующее:

1. Перестаньте критиковать самого себя.
2. Перестаньте жаловаться.
3. Займитесь своей физической формой.

4. Обретите независимость.

5. Смотрите на мир позитивно.

Типичные признаки человека, который «закрит» для других:

- он испытывает страх, нерешителен, ему недостает веры в свои силы;
- он пессимист, отличается недоверчивостью, рассчитывает только на плохое;
- он редко смеется и проявляет свою радость, редко говорит «спасибо»;
- он часто отказывается, чаще говорит «нет», чем «да»;
- о себе он говорит, что работа приводит его в стрессовое состояние, что у него практически нет свободного времени;
- он ругается, брюзжит, выказывает себя умником;
- он слишком много говорит о себе и слишком мало слушает;
- он часто действует суетливо, нервозно, с раздражением;
- он распространяет вокруг себя гнетущую, недружелюбную обстановку, он действует «против».

Человек «открыт», если:

- он уверен в себе, знает свои цели и знает, чего хочет;
- он оптимист, он ищет и видит в других прежде всего хорошее;
- он сначала думает о клиенте, потом о фирме, потом о себе;
- он – жизнерадостный, веселый человек;
- он с пониманием относится к другим, чаще говорит «да», чем «нет»;
- он не предъявляет чрезмерных требований к себе и не позволяет это делать другим, у него хватает времени на все его проекты и замыслы;
- он не брюзжит, внимательно слушает собеседника, старается как можно большему научиться у других людей;
- от него исходит доброта и внутреннее спокойствие.

2. Подготовьте выступление на тему «Самопрезентация»

ОТЧЕТ

Форма представления задания: устный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №5

Тема «Эффективность коммуникации.» (2ч)

Цель занятия: обобщить и систематизировать знания о характеристиках коммуникативной стороны общения

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

Составьте памятку для использования вербальных и невербальных средств общения заполняя пропуски в таблице 1.

Таблица 1

Психологические средства коммуникации	Рекомендовано к использованию	Не рекомендовано к использованию
I. Невербальные средства общения		
1.Проксемические средства	Включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве	Нарушать личное пространство (зоны) ученика
2.Кинесические средства	Мимика, жесты, пантомимика, взгляд	
3.Таксические средства	Прикосновения, объятия	
4.Просодические средства	Звуковые явления: тембр, тональность, интонация, дикция	
II. Вербальные средства общения (барьеры непонимания)		
1. Фонетический барьер (иностранное слова, термины, произношение и т.д.)		Использовать иностранные слова взамен имеющихся русских аналогов, «проглатывать» слова, быстро и невнятно говорить, использовать сложные предложения, плохо улавливаемые на слух
2. Семантический барьер (многозначность слов, молодежный «сленг»)	.	Использовать неоднозначно трактуемые слова, чрезмерное употребление молодежного «сленга»

3. Стилистический барьер (построение фраз)	Возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента.	
4. Логический барьер (логика изложения информации)		
III. Психологические барьеры		
1. Барьер авторитета		
2. Барьер избегания		

ОТЧЕТ

Форма представления задания: устный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №6

Тема «Межличностное восприятие как основа взаимопонимания» (2ч)

Цель занятия: развитие умения «входить в положение других людей», лучше понимать их чувства, мотивы поведения, эмоционального состояния партнера по общению, раскрытие причин отсутствия взаимопонимания.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран

- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом. Ответьте на вопросы

Почему я один?

В жизни нам часто приходится страдать, обижаться на окружающих за то, что нас неправильно поняли, напрасно обидели. «Счастье – это когда тебя понимают», – говорит герой фильма «Доживем до понедельника». Что нужно для того, чтобы налаживалось взаимопонимание? Ведь без него не может быть полноценной любви, ни дружбы, ни творческого содружества, ни просто нормального общения.

Подумайте, в чем причина одиночества людей, приславших письма- исповеди:

1. «Мне было очень трудно. Иногда не могла сдержаться и плакала, иногда подавляла слезы, просто отворачивалась, чтобы не видеть своих счастливых одноклассников. У них много своих проблем. Я им вовсе не нужна. Я не могла прийти к ним. Если обращалась за чем-нибудь, то мне казалось: вдруг подумают, что навязываюсь».

2. «Одиночество я почувствовал сразу и остро. Обычная тема разговоров наших ребят не выходят дальше глупых выходок. Я впервые понял, что уже не могу вернуться назад, что я слишком уже ушел от всех... Я хочу к людям. Мне нужно с кем-то посоветоваться, с кем-то дружить... Я по характеру робкий, да вдобавок краснею по пустякам».

Вопросы:

Что бы вы ответили авторам писем?

В чем причина одиночества ребят?

Как им можно помочь?

Как можно охарактеризовать одноклассников этих ребят?

2.Выполните задания

Взаимопонимание во многом зависит от того, насколько правильно мы оцениваем своих товарищей, хорошо знаем их. Попробуем выяснить, насколько мы владеем умением судить о ком-то.

1 задание «Словесный портрет». Дать словесный портрет одного ученика из своего класса и предложить отгадать, кто это. В характеристике отразить: физические данные (рост, вес, телосложение), внешность (цвет волос, глаз и др.), выразительность поведения (осанка, походка, мимика и др.), темперамент (вялость, активность, доверчивость и т. п.), положительность характера, увлечения, привычки, слабости. Одноклассники должны узнать, о ком идет речь, оценить, насколько словесный портрет соответствует действительному облику ученика.

2 задание «Прогнозируем поступок». Двум-трем ученикам класса (испытуемым) предлагается выйти за дверь. В их отсутствие зачитывается ситуация, например: «Вы вышли в подъезд и увидели, что на ступеньках сидят парни, а с ними девушка и два подростка и распивают спиртные напитки. Каковы будут ваши действия?» Предлагается высказывать предположения с тем, как бы поступили в этом случае испытуемые? Заслушав предположения учащихся, «испытуемым» предлагают войти. Их знакомят с ситуацией и просят сказать, как бы они поступили в этом случае. Эксперимент можно проводить с другим испытуемым.

3 задание «О чем «говорят» глаза?». Посмотрите на своего соседа по парте. Попробуйте определить. В каком настроении наш товарищ, о чем думает, чем озадачен. Обменяйтесь своими наблюдениями, выводами. Соответствует ли они действительному состоянию товарища?

4 задание «Анализ картины». Посмотрите на картины с изображением людей в различных эмоциональных состояниях. Ответьте на вопросы: Что можно сказать о внутреннем состоянии человека? По каким признакам вы определили его? Чем, по-вашему, оно вызвано? Нравятся ли вам человек, изображенный на картине? Почему? Чем?

5 задание «Улови настроение класса». Два-три ученика выходят из класса, а оставшиеся будут изображать (радость, грусть, страдания и др.) Вернувшись в класс, учащиеся должны уловить настроение ребят.

6 задание «Сопереживание». Двум ученикам предлагается проиграть ситуацию: первый ученик делится своей радостью или огорчением. Второй ученик должен соответствующим образом отреагировать на это сообщение. (Одна и та же ситуация проигрывается разными парами, после чего происходит обсуждение наилучшего способа взаимодействия партнеров).

7 задание. Подберите репродукции картин, на которых эмоциональное состояние людей передалось бы с помощью мимики жестов, или благодаря раскрытию взаимоотношений через их отношение к окружающим предметам.

ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №7

Тема «Социально- психологический механизм подражания» (2ч)

Цель занятия: понимание чувства, мотивы поведения, эмоционального состояния партнера по общению.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом.

Определение и суть механизма

Подражание — это социально-психологический механизм общения, обеспечивающий воспроизводство одним человеком определённых образцов поведения (манер, действий, поступков), которые имеют эмоциональную окраску.

Подражание играет ключевую роль в:

- усвоении социальных норм и ценностей;
- передаче культурного опыта;

- формировании индивидуальных и групповых моделей поведения;
- развитии личности, особенно в детском возрасте.

2. Теоретические основы

Фундаментальную концепцию механизма подражания разработал Г. Тард. Он рассматривал подражание как фундаментальный принцип развития и существования общества: именно благодаря ему возникают групповые нормы и ценности.

Г. Тард выделял следующие виды подражания:

- логическое и нелогическое;
- внутреннее и внешнее;
- подражание-мода и подражание-обычай;
- внутриклассовое и межклассовое (когда низшие по социальной лестнице подражают высшим: ученик — учителю, работник — начальнику и т.д.).

Законы подражания по Г. Тарду:

- подражание идёт от внутреннего к внешнему: внутренние образцы (убеждения, мотивы) вызывают подражание раньше, чем внешние (жесты, манеры);
- подражание распространяется «сверху вниз»: менее авторитетные члены общества копируют поведение более авторитетных.

А. М. Агальцев определял подражание как воспроизведение образа или примера с учётом имеющегося опыта и обстоятельств.

Г. Зиммель видел в подражании средство приобщения индивида к системе групповых ценностей, позволяющее избежать ответственности за самостоятельный выбор модели поведения.

3. Способы подражания

Выделяют три основных способа:

Формирование новых реакций — наблюдение за моделью порождает новые формы поведения.

Усиление или ослабление сдерживаемого поведения — наблюдение за награждением или наказанием модели влияет на готовность человека повторять или избегать аналогичных действий.

Актуализация известных образцов — наблюдение модели «оживляет» ранее усвоенные, но не всегда используемые формы поведения.

4. Возрастные особенности подражания

Детство. Подражание — ведущая форма усвоения действительности. Ребёнок слепо копирует поведение взрослых, осваивая базовые навыки и социальные нормы.

Подростковый возраст. Подражание связано с поиском идентичности: подростки копируют поведение кумиров (сверстников, знаменитостей), формируя собственный стиль.

Взрослый возраст. Подражание чаще выступает вспомогательным механизмом — например, при освоении новых профессиональных навыков или в ситуациях неопределённости. Критичность мышления ограничивает слепое копирование.

5. Связь с другими социально-психологическими механизмами

Подражание взаимодействует с:

- заражением — эмоциональным «переносом» состояний в группе;
- внушением — неаргументированным воздействием авторитета;
- убеждением — рациональным воздействием через логику и доказательства;
- конформностью — стремлением соответствовать нормам группы.

2. Приведите 3–4 примера подражания из:

- повседневной жизни (например, копирование стиля одежды);
- профессиональной сферы (новичок перенимает приёмы опытного коллеги);
- массовой культуры (подражание знаменитостям).

3. Для каждого примера укажите:

объект подражания (кто/что копируется);

- субъект подражания (кто копирует);
- мотивы (желание быть принятым в группе, восхищение, стремление к успеху и т. п.);
- результат (формирование навыка, принятие в группу, потеря индивидуальности и т. д.).

- ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №8

Тема «Этика и этикет делового контакта» (2ч)

Цель занятия: формирование у студентов навыка применения этических норм поведения и правил делового этикета в профессиональной коммуникации

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Ответьте письменно на вопросы

1. Что такое деловой этикет?
2. Каковы основные принципы этики делового общения?
3. В чём разница между «Вы-общением» и «Ты-общением»?
4. Какие правила приветствия и представления действуют в деловой среде?
5. Каковы нормы поведения во время деловой беседы и переговоров?
6. Как правильно отказаться в просьбе, не создавая конфликтной ситуации?
7. Какие невербальные сигналы важны в деловом общении?

2. Пройдите тест на оценку коммуникативных навыков

Ответьте на вопросы, выбирая варианты «Да» или «Нет»:

1. Легко ли я отвлекаюсь, когда слушаю?
2. Слушаю ли я, если мне неинтересно?
3. Слушаю ли я, если мне надоело?
4. Не слушаю ли я просто из вежливости?
5. Может быть, я не слушаю, а обдумываю свой ответ?
6. Замечаю ли я ошибки в речи партнёра?
7. Не спешу ли я принять решение до того, как пойму проблему?
8. Прекращаю ли я слушать, когда появляются трудности?
9. Занимаю ли я негативную позицию по отношению к говорящему?

Интерпретация:

- 7–9 ответов «Нет» — вы обладаете навыками эффективного слушания.
- 4–6 ответов «Нет» — есть потенциал для развития навыков слушания.
- Менее 4 ответов «Нет» — стоит уделить внимание развитию навыков

активного слушания.

3. Ответьте на вопросы

1. Какие правила представления и приветствия приняты в деловой среде?
2. Как правильно вести себя во время деловой беседы?
3. Какие приёмы активного слушания вы знаете?
4. Каковы особенности телефонного делового общения?
5. Как корректно отказать в просьбе, сохраняя деловые отношения?
6. Какие невербальные сигналы могут помешать эффективному деловому общению?
7. Почему важно соблюдать этические нормы в профессиональной деятельности?

ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №9

Тема «Этические принципы и нормы как основа эффективного общения» (2ч)

Цель: сформировать понимание этических принципов общения

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом

Этика общения — это совокупность принципов, норм (прежде всего моральных), практических приёмов и правил общения. Она отражает уровень нравственной культуры личности и связана с морально-нравственными ценностями.

Основные этические принципы общения:

1. **Принцип вежливости** — уважительное отношение к собеседнику и к себе, соблюдение правил приличия и речевого этикета.
2. **Принцип кооперации** — установка на эффективное сотрудничество, где каждый участник вносит свой вклад.
3. **Принцип паритетности** — равенство участников общения, взаимное уважение независимо от статуса, возраста и других различий.
4. **Принцип правдивости** — предоставление неискажённой и, по возможности, полной информации.
5. **Принцип понятности** — речь должна быть доступной для восприятия и интерпретации без излишних усилий.
6. **Принцип последовательности** — развитие диалога по схеме «реплика-стимул → ответная реплика». Например, на вопрос нужно отвечать ответом, а не встречным вопросом.

Золотое правило общения: *«Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам».*

2. Выполните задания

Задание № 1. Работа в группах

1. Сформулируйте определение понятия «**этика общения**».
2. Сформулируйте «**золотое правило поведения и общения**» и приведите 2–3 примера его применения в реальной жизни.
3. Составьте **8–10 вопросов** по теме занятия (для викторины или обсуждения на следующем занятии).

Задание № 2. Анализ ситуаций

Приведите по одному примеру:

- этического поведения с соблюдением правил этикета;
- неэтического поведения с нарушением правил этикета.

Опишите ситуацию (2–3 предложения), укажите, какие принципы были соблюдены или нарушены, и как это повлияло на результат общения.

ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №10

Тема «Деловой этикет и его значение в профессиональной деятельности.» (2ч)

Цель: сформировать навыки применения норм делового этикета в профессиональной среде

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Рассмотрите следующие ситуации и определите, какие нормы делового этикета нарушены. Предложите корректные варианты поведения.

- Ситуация 1: Сотрудник опаздывает на важную встречу с клиентом на 20 минут и не предупреждает об этом.
- Ситуация 2: На совещании коллега перебивает выступающего и резко критикует его идеи при всех.
- Ситуация 3: В деловой переписке сотрудник использует неформальный стиль, смайлики и сокращения.

2. Разделитесь на пары: один участник — представитель компании-партнёра, другой — сотрудник вашей организации. Проведите деловую встречу по следующему сценарию:

1. Приветствие и представление.
2. Обмен визитками.
3. Обсуждение условий сотрудничества.
4. Завершение встречи и прощание.

После игры обсудите:

- какие элементы делового этикета были соблюдены;
- что можно улучшить;
- как невербальные сигналы (жесты, мимика, поза) повлияли на общение.

3. Напишите официальное письмо партнёру с предложением о сотрудничестве. В письме:

- используйте корректные формулы вежливости;
- соблюдайте структуру делового письма;
- избегайте разговорных выражений и ошибок.

Пример структуры:

1. Заголовок (тема письма).
2. Обращение.
3. Вводная часть (представление и цель письма).
4. Основная часть (суть предложения).
5. Заключение (ожидание ответа, благодарность).
6. Подпись и контактные данные.

4. Обсудите и составьте список правил дресс-кода для:

- офисной работы;
- деловых переговоров;
- корпоративных мероприятий.

Приведите примеры допустимой и недопустимой одежды для каждой ситуации.

5. Ответьте на вопросы

1. Что такое деловой этикет и каковы его основные принципы?
2. Как соблюдение делового этикета влияет на успех профессиональной деятельности?
3. Какие ошибки в деловом общении могут привести к потере доверия партнёров?
4. Каковы особенности делового этикета в разных культурах (кратко)?
5. Почему важно соблюдать дресс-код в профессиональной среде?

ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

Практическое занятие №10

Тема «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях и пути урегулирования конфликтов..» (2ч)

Цель: изучить основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование учебного кабинета:

- Столы и стулья по количеству обучающихся
- Стол компьютерный
- Стол учительский (компьютерный)

Технические средства обучения:

- Компьютер с монитором
- Проектор мультимедийный
- Экран
- Наличие сети Internet

Дидактические материалы:

Дидактические папки с КИМ по всем разделам курса.

Экранно-звуковые пособия:

- Презентации по темам курса

Характер выполнения работы: обучающиеся выполняют работу индивидуально.

Практические задания:

1. Изучите теоретический материал

Разбор **пяти стратегий поведения в конфликте** (по модели К. Томаса):

1. **Соперничество (борьба, доминирование)** — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
 - Плюсы: эффективен, когда нужны быстрые решения, и вы уверены в своей правоте.
 - Минусы: разрушает отношения, вызывает обиду.
 - Символ: «акула».
2. **Избегание (уклонение)** — уход от конфликта, отсутствие действий для удовлетворения своих и чужих интересов.

- Плюсы: даёт время «остыть», полезен, если проблема не стоит усилий.
- Минусы: проблема остаётся нерешённой, может обостриться.
- Символ: «черепашка».
- 3. **Приспособление (уступка)** — жертва собственными интересами ради другого.
 - Плюсы: сохраняет отношения, снижает напряжение.
 - Минусы: может привести к накоплению обид, злоупотреблению уступчивостью.
 - Символ: «плюшевый мишка».
- 4. **Компромисс** — частичное удовлетворение интересов обеих сторон через взаимные уступки.
 - Плюсы: быстрый выход из конфликта, сохраняет отношения.
 - Минусы: решение не всегда оптимально, «половинчатое».
 - Символ: «лиса».
- 5. **Сотрудничество** — поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех сторон.
 - Плюсы: наилучший результат для всех, укрепляет доверие.
 - Минусы: требует времени, навыков общения и готовности к диалогу.
 - Символ: «сова».

2. Выполните задание

Разделитесь на группы. В предложенных ситуациях:

1. Определить тип конфликта.
2. Выделить интересы сторон.
3. Предложить 2–3 варианта разрешения через разные стратегии.
4. Выбрать оптимальный вариант и обосновать выбор.

Ситуаций:

- Два сотрудника спорят, кто должен выполнить срочное задание.
- Руководитель критикует работу подчинённого, тот реагирует агрессивно.
- В команде не могут договориться, какой проект запустить первым.
- Сосед по комнате громко слушает музыку ночью, вы не можете уснуть.

Разыграйте конфликт, используя разные стратегии (например, один выбирает соперничество, другой — сотрудничество). Обсудите: что сработало, что нет?

3. Ответьте на вопросы

Что такое конфликт?

Какие бывают типы конфликтов (внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой)?

Каковы конструктивные и деструктивные последствия конфликтов?

ОТЧЕТ

Форма представления задания: письменный ответ.

Критерии оценивания отчета: *(прописать критерии)*.

- соответствие содержания ответов на вопросы заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;