

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

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

**РАССМОТРЕНО**

методической комиссией  
протокол № 10 от 10.06.2026

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор КГАПОУ «ККОТиП»  
\_\_\_\_\_/Н. В. Журова/  
Приказ № 01-55-1п от 29.06.2026

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ  
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**43.02.15 ПОВАРСКОЕ И КОНДИТЕРСКОЕ ДЕЛО**

(на базе основного общего образования)

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Зам. директора по УР \_\_\_\_\_/И.В. Беспёрстова/  
Подпись ФИО

Красноярск, 2026

Организация-разработчик: КГАПОУ «ККОТиП»

Разработчик:

Крапивина Наталья Сергеевна, преподаватель, преподаватель КГАПОУ «ККОТиП»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                                       | <b>стр.</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА                                                              | 4           |
| 2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И<br>ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ | 6           |
| 3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ                                           | 8           |
| 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ                                       | 9           |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания к проведению практических занятий работ по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения, предназначены для обучающихся СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Уровень профессиональной подготовки по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, определяемый ФГОС СПО, предусматривает владение практическими навыками выбора материалов для профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции, реализуемые в процессе выполнения практических занятий:

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| умения | 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; составить план действия; определить необходимые ресурсы;<br>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)<br>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<br>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования<br>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности<br>описывать значимость своей профессии (специальности) |
| знания | 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;<br>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<br>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации<br>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования<br>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Выполнение практических занятий способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций:

| Код    | Наименование общих компетенций                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                                                                                                                                                  |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности                                                                                                                        |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях                                                |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                                                                                     |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |

| Код    | Наименование общих компетенций                                                                                                       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 6.2 | Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями |
| ПК 6.4 | Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала                                                      |

## 2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Практические занятия выполняются обучающимися по графику, составленному в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Психология общения**

Учебная дисциплина **ОГСЭ.05 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 8 академических часов, из них:

| № и наименование разделов (тем)                                                                                                                                                             | Количество часов |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>1. Раздел 1. Психологические аспекты общения</b><br><b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.</b><br><b>Классификация общения.</b><br>Практическое занятие №1<br>«Круг общения» | 2                |
| <b>2. Раздел 1. Психологические аспекты общения</b><br><b>Тема 1.2.</b><br><b>Средства общения</b><br>Практическое занятие №2                                                               | 2                |

|                                                                                                                                                                                           |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения».                                                                                                                 |   |
| <b>3. Раздел 2. Конфликты в деловом общении</b><br><b>Тема 2.2.</b><br><b>Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b><br>Практическое занятие №3<br>«Стратегии поведения в конфликтах» | 2 |
| <b>4. Раздел 2. Конфликты в деловом общении</b><br><b>Тема 2.3.</b><br><b>Конфликты в деловом общении</b><br>Практическое занятие №4<br>«Урегулирование конфликтов»                       | 2 |
| <b>ИТОГО:</b>                                                                                                                                                                             | 8 |

### **3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ЛАБОРАТОРНЫХ 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 лабораторной работы формируются навыки: коммуникативной компетентности будущих специалистов.

Научиться пользоваться приемами эффективного общения в профессиональной деятельности.

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

##### Раздел 1. Психологические аспекты общения

##### Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения.

##### Практическое занятие № 1 «Круг общения» (2 часа)

Цель занятия: познакомиться с понятиями «общение», «круг общения».

##### *ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА*

Материально - техническое оснащение

##### **Оборудование учебного кабинета:**

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

##### **Стенды:**

«Символика России»

##### **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 Напишите 8-10 качеств «приятного собеседника». Оцените себя по этим качествам по 10- балльной шкале. Образец: умение слушать, тактичность, чувств юмора и пр.

Задание № 2 Охарактеризуйте основные виды общения. Приведите примеры.

Задание № 3 Какие функции выполняет общение? Приведите примеры.

Задание № 4 Какие приемы можно использовать, чтобы быть в центре общения?

Подготовить публичное выступление по теме заданным заданиям

##### **ОТЧЕТ**

**Форма представления задания:** конспект выступления.

**Контроль качества выполненной работы:** публичное выступление.

##### **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.

##### Раздел 1. Психологические аспекты общения

**Тема 1.2. Средства общения**  
**Практическое занятие №2 «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения». (2 часа)**

Цели: усвоить понятия вербальное и невербальное общение, перечислить вербальные и невербальные компоненты общения.

*ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА*

Материально - техническое оснащение

**Оборудование учебного кабинета:**

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

**Стенды:**

«Символика России»

**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: \_\_**

**Задание:** Написание сообщения по теме (на выбор обучающихся).

**ОТЧЕТ**

**Форма представления задания:** письменное сообщение.

**Контроль качества выполненной работы:** Выступление.

**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 общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

Тема сообщения

ФИ обучающегося

1. Организация времени и пространства при общении
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Авторитарная и диалогическая коммуникация
4. Вербальные средства общения
5. Невербальные средства общения
6. Особенности невербальной коммуникации в разных культурах
7. Управление вниманием при общении
8. Обратная связь в общении

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий. Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.

2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

- 1) четкость построения;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументаций;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 6) конкретность изложения результатов работы;
- 7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

**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.

## **Раздел 2. Конфликты в деловом общении**

### **Тема 2.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации**

#### **Практическое занятие № 3 «Стратегии поведения в конфликтах» (2 часа)**

**Цель:** определение своей стратегии поведения в конфликте.

#### *ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА*

Материально - техническое оснащение

**Оборудование учебного кабинета:**

Стол и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

**Стенды:**

«Символика России»

**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

**Задание:** пройти тест, обработать и проанализировать результат.

**Требования к выполнению:**

Используя материалы теста «Определение своей стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)» диагностировать свою доминирующую стратегию в конфликтном взаимодействии. Тест К. Томаса - типы поведения в конфликте тест адаптирован Н.В. Гришиной

Инструкция:

Выберите из каждой пары утверждений тот вариант, который наиболее Вам подходит.

1. а) иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса  
б) Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы оба расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение  
б) Я пытаюсь уладить все с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего  
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение  
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого  
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя  
б) Я стараюсь добиться своего
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно  
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего  
б) Я первым делом стремлюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий  
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего  
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы  
б) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры  
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет на встречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.  
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах  
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.  
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого  
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем  
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне на встречу

19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия  
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому  
б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.  
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас  
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему на встречу.  
б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте  
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию  
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров  
б) Если это сделает человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего  
б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию  
б) Думаю что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.  
б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

|    | соперник | сотрудник | компромисс | избегание | приспособ |
|----|----------|-----------|------------|-----------|-----------|
| 1  |          |           |            | А         | Б         |
| 2  |          | Б         | А          |           |           |
| 3  | А        |           |            |           | Б         |
| 4  |          |           | А          |           | Б         |
| 5  |          | А         |            | Б         |           |
| 6  | Б        |           |            |           | А         |
| 7  |          |           | Б          | А         |           |
| 8  | А        | Б         |            |           |           |
| 9  | Б        |           |            | А         |           |
| 10 | А        |           | Б          |           |           |
| 11 |          | А         |            |           | Б         |
| 12 |          |           | Б          | А         |           |
| 13 | Б        |           | А          |           |           |
| 14 | Б        | А         |            |           |           |
| 15 |          |           |            | Б         | А         |
| 16 | Б        |           |            |           | А         |
| 17 | А        |           |            | Б         |           |
| 18 |          |           | Б          |           | А         |
| 19 |          | А         |            | Б         |           |
| 20 |          | А         | Б          |           |           |
| 21 |          | Б         |            | А         |           |
| 22 | Б        |           | А          |           |           |
| 23 |          | А         |            | Б         |           |

|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 24 |   |   | Б |   | А |
| 25 | А |   |   |   | Б |
| 26 |   | Б | А |   |   |
| 27 |   |   |   | А | Б |
| 28 | А | Б |   |   |   |
| 29 |   |   | А | Б |   |
| 30 |   | Б |   |   | А |

### Интерпретация теста.

#### К. Томас выделил 5 способов решения конфликтной ситуации:

1. Соперничество - "Пойду по трупам, но добьюсь своего!"
2. Приспособление - "Ради тебя пойду на уступки!"
3. Компромисс.
4. Избегание - "Без твоей помощи не получится - кланчить не буду, проживу как-нибудь".
5. Сотрудничество - "Давай сядем, поговорим, чтобы по максимуму досталось и тебе, и мне".

**"Соперник"** почти всегда и во всем непреклонен. Зачастую за "Соперником" скрываются лидерские качества. Скорее всего, этот человек будет настаивать на собственной точке зрения. Он будет настойчиво стремиться добиться своего и настаивать на собственном понимании. Обычно показывает другим логику и преимущество своих взглядов.

**Сотрудничество** - это наиболее учитывающий интересы обеих сторон стиль. Такие люди вместо того, чтобы обсуждать в чем расходятся стороны, обращают внимание на то, что есть общего, с чем оба согласны - наилучшее сочетание выгод для всех. Первым делом, они определяют, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы, а затем делают все возможное, чтобы эти интересы учитывались с обеих сторон.

**Компромисс** - одна из самых популярных форм стиля поведения в конфликтной ситуации. Почти не уступая своих позиций, но в то же время находя общие точки соприкосновения с оппонентом, человек владеющий стилем поведения "компромисс" вполне способен находить конструктивные решения поставленных задач. Такие люди дают возможность другому остаться в чем-то при своем мнении, если им также идут навстречу.

Ведущий стиль поведения в конфликтной ситуации – **приспособление**. Это значит, что человек не любит конфликтов, поэтому, чтобы избежать излишней напряженности, подстраивается под ситуацию. Его собственное мнение спрятано где-то глубоко, и никто не знает какое оно. Обычно в споре такие люди занимают нейтральную позицию. Стараются успокоить другого, и главным образом сохранить отношения, и избежать неприятности для себя.

**Стиль избегания.** Такие люди стараются делать все, чтобы избежать ненужной, на их взгляд, напряженности. Стремятся избегать споров, пытаются сделать их наиболее конструктивными. Иногда они предпочитают дать другим возможность решить спорный вопрос.

### ОТЧЕТ

**Форма представления задания:** анализ.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр анализа; устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: результат соответствует классификатору. Аккуратность выполнения; логичность анализа полученного результата; правильность использования терминологии.

## Раздел 2. Конфликты в деловом общении

### Тема 2.3. Конфликты в деловом общении

#### Практическое занятие № 4 «Урегулирование конфликтов», 2 часа

**Цель:** изучить и систематизировать материал о конфликтном взаимодействии.

### *ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА*

Материально - техническое оснащение

#### **Оборудование учебного кабинета:**

Столы и стулья по количеству обучающихся

Стол компьютерный

Стол учительский (компьютерный)

#### **Стенды:**

«Символика России»

#### **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

**Задание:** проанализировать конфликт по алгоритму.

**Форма представления задания:** анализ конфликта.

### **ОТЧЕТ**

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр анализа; устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность выполнения; логичность анализа полученного результата; правильность использования терминологии.

#### **Требования к выполнению:**

1. Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, проанализировать конфликт по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

#### **Пример описания конфликтной ситуации:**

Ситуация 1. К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель непустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.
  - предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.
  - объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта
  - предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика
  - инцидент – запрет на посещение уроков английского языка
  - возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.
2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.
3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.
4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения ) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.
5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

**Ситуации для анализа:**

Ситуация №2.

Участники: 3 девушки одного возраста - Света, Оля и Валя; брат Светы - Олег.

Ситуация: в группе появляется новая девочка, очень красивая (Оля). Она сходится с двумя подругами, Светой и Валею. Все вместе дружат около года. Света сообщает подругам, что из армии пришел ее брат, которого она очень ждала, (они были духовно близки, много времени проводили с братом вместе). Света тайне надеялась, что ее брат заинтересуется Валею, с которой она дружила еще с детского сада. Света знакомит брата и Валю, но те остаются равнодушными друг к другу. Брат Светы интересуется другой подругой - Олей, просит Свету их познакомить, но Света отказывает ему (мол, она тебе не пара). Но Олег все равно знакомится с Олей, и у них завязывается роман. Для Светы это полная неожиданность. Она категорически «против». Ее отношение к Оле изменяется: она ее не замечает, не разговаривает

с ней, настраивает против нее своих родителей и одноклассников, рассказывает о ней всякие гадости Олегу. Оля обижается. Она продолжает встречаться с Олегом, но в их отношениях - дискомфортные нотки.

#### Ситуация №3.

Участники конфликта: муж, жена, мать мужа, мать и брат жены.

Ситуация: в семье отсутствует взаимопонимание между мамами мужа и жены, каждая из которых пытается управлять молодой семьей и одновременно влиять на сознание другой матери. Проживают все на разных жилплощадях, но в пределах одного города. Муж находится в положении, когда нужно сохранить семью и не рассорить окончательно мать и тещу. Жена каждый раз рассказывает своей матери о действиях и поступках свекрови. Все очень любят двухлетнего ребенка, поэтому не могут «уйти в тень».

#### Ситуация №4.

Ситуация: в семье две дочери. Одна учится в университете, вторая уже работает. Живут все вместе. Младшая сестра учится в другом городе, и, сдав сессию досрочно, приехала на каникулы на полтора месяца. Старшая сестра считает, что раз младшая дома, то именно она должна взять на себя обязанности по дому. (Все же работают). Младшая считает, что она и так достаточно потрудилась, чтобы досрочно сдать сессию и сейчас имеет полное право отдыхать. Сестры в ссоре.

#### Ситуация №5.

Участники: муж и жена.

Муж: хочет на выходных поехать с друзьями покататься на лыжах.

Жена: хочет провести все выходные с мужем.

Муж считает, что 3-4 часа в выходной день на природе – лучший отдых, и еще останется куча времени на супругу.

Жена не любит снег, холод и считает, что такой отдых опасен для здоровья, да и друг ей не очень нравится. И вообще муж должен хотя бы один день в неделю полностью посвятить ей.

#### ОТЧЕТ

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр анализа; устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность выполнения; логичность анализа полученного результата; правильность использования терминологии.

## Информационные источники

### Печатные издания:

1. Панфилова А.П. Психология общения; Учебник для студ. учреждений СПО, Академия-2017
2. Садовская В.С., Ремизов В.А.. Психология общения – Москва - Юрайт., 2019

### Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
2. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
5. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

### Дополнительные источники:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: 2014.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: 2016.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: 2016
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2018.
5. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 2017.
6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация и профессиональной деятельности. Учебное пособие. – СПб.: 2017.
7. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: 2017.
8. Р.И. Мокшанцев, Авторы – составители Социальная психология./ Учебное пособие. – СПб.: 2014.
9. Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г. Деловое общение - Москва - Юрайт., 2019