

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и
предпринимательства»

/Н. В. Журова/

Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

43.02.16 Туризм и гостеприимство

на базе основного общего образования

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Зам. директора по УР _____ /Миля Е.В. /
Подпись

Красноярск, 2024

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0088911C41FA5D19436198A88477B1D05F
Владелец: Журова Наталья Валерьевна
Действителен: с 28.05.2024 до 21.08.2025

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 ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, предназначены для обучающихся СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Уровень профессиональной подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, 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.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09 ПК 1.1.	использовать различные средства делового общения; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требование этики в профессиональной деятельности.	взаимосвязь общения в профессиональной деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этику и психологию делового общения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Лабораторные работы выполняются обучающимися по графику, составленному в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология.

Результат изучения учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология зависит от содержания лабораторных работ, которые соответствуют более глубокому освоению дисциплины, закреплению теоретических знаний и прививают обучающимся практические навыки самостоятельной работы.

Задача лабораторных работ – закрепить теоретические знания обучающихся.

Согласно учебного плана по специальности и программы учебной дисциплины на лабораторные занятия обучающихся выделено 30 академических часов, из них:

Наименование раздела, номер и тема лабораторной работы	Количество часов
Лабораторная работа №1 Самодиагностика по теме «Общение».	4
Лабораторная работа №2 Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения.	3
Лабораторная работа №3 Рольевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения	2
Лабораторная работа №4 Рольевые игры, направленные на развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.	4
Лабораторная работа №5 Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута	2

Лабораторная работа №6 Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.	4
Лабораторная работа №7 «Стратегии поведения в конфликтах»	4
Лабораторная работа №8 Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4
Лабораторная работа №9 «Адаптивность и гибкость, оптимистическое отношение к жизни, умение управлять своими желаниями и эмоциями, адекватность самооценки»	3
ИТОГО:	30

3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Целью лабораторных работ является отработка обучающимися практических навыков по понятию презентации и самопрезентации, роль невербального общения в коллективе, адаптация как одна из форм социализации, самостоятельный поиск работы о путях приобретения профессии, выбор вида и форма презентации.

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

Закрепление знаний по:

- ✓ видам конфликтов, видам поведения в конфликтах;
- ✓ функциям, видам, моделям, этапам, способам поведения в социуме;
- ✓ возможным траекториям профессионального развития и самообразования;
- ✓ функции, виды, модели, этапы, способы планирования профессиональной карьеры;
- ✓ самопрезентация.

При выполнении лабораторной работы формируются навыки:

- ✓ самопрезентации, навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать;
- ✓ вербального и невербального общения;
- ✓ адаптация на рабочем месте.

Научиться пользоваться:

- ✓ информации СМИ и Интернет ресурсами;

Закрепление знаний: работа обучающегося по теме занятия делится на три этапа:

Ознакомиться: самостоятельная подготовка к занятию;

При выполнении лабораторной работы формируются навыки: практическое выполнение задания;

Научиться пользоваться: оформлением результатов работы и защита.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Тема Лабораторная работа №1 Самодиагностика по теме «Общение». (4 часа)

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

В результате практического занятия студент должен знать:

понятия «общение» и «деловое общение», признаки делового 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.

Тема Лабораторная работа №2 Ролевые игры, направленные на групповое (3 часа)

Цель лабораторной работы: диагностика и осознание жизненных ценностей; формирование коммуникативных навыков у студентов; умение работать с информацией, руководить группой; презентационные и вербальные навыки, способности к ведению переговоров, мотивации достижения, стрессоустойчивости.

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.

Практические задания для студентов (*практикум*):

«Групповая дискуссия»

Моделирующее упражнение «Река с аллигаторами» (А. П. Панфилова. Инновационные педагогические технологии: активное обучение)

Упражнение позволяет оценить терминальные (жизненные: любовь, счастье, безопасность, успех, мудрость, комфорт и пр.) и инструментальные (используемые для достижения желаемого) личностные черты, ценности участников и продемонстрировать, каким образом они обуславливают поведение и межличностные отношения.

Порядок проведения:

1. Создание группы. Разделить учебную группу на несколько подгрупп по пять-семь человек.
2. Чтение ситуации (2 мин). «Женщина Анна была влюблена в мужчину по имени Григорий.

Они жили на противоположных берегах реки. В реке, разделяющей влюбленных, обитали голодные аллигаторы. Однажды Анна захотела перебраться через реку, чтобы попасть к Григорию, но оказалось, что мост смыло во время сильного наводнения, которое случилось неделей ранее. Анна обратилась к лодочнику Сергею, чтобы он перевез ее на тот берег. Тот согласился, но с условием, что перед отплытием Анна отдастся ему. Она с негодованием отказалась и пожаловалась своему другу Ивану. Но Иван не пожелал вмешиваться. Анна поняла, что ей остается согласиться на условия Сергея. Получив желаемое, лодочник выполнил свое обещание и доставил Анну на другой берег, в объятия влюбленного Григория. Женщина призналась в своем поступке, совершенном в надежде перебраться через реку, но Григорий с негодованием и презрением покинул возлюбленную. Отчаявшаяся, с разбитым сердцем, Анна поделилась своим горем со Степаном. Пожалев несчастную, Степан разыскал Григория и жестоко избил его. Анна обрадовалась, что Григорий получил по заслугам, и на закате люди слышали, как она насмехается над Григорием».

3. Самостоятельное ранжирование (3–4 мин). После того как история будет прочитана, участники самостоятельно ранжируют пять персонажей, представленных в рассказе, начиная с того, как они расценивают самого неприятного, и заканчивая тем, который неприятен менее других. Кроме того, необходимо кратко обосновать свой выбор. Бланк для индивидуального ранжирования (Анна, Григорий, Сергей, Иван, Степан) Порядок Имя Обоснование 1-й (худший) 2-й 3-й 4-й 5-й 48

4. Обсуждение. После окончания работы участники обмениваются мнениями (15–20 мин).

5. Принятие группового решения. В результате обмена мнениями группа вырабатывает консенсусное, или компромиссное, решение. Каждый старается довести свое мнение до других и выслушивает чужие позиции и точки зрения. Такие стратегии, как поиск среднего арифметического значения, случайный выбор порядка ранжирования или принятие решения путем голосования, не подходят. Прежде чем принять групповое решение, следует обосновать все точки зрения (10 мин).

6. Подведение итогов. Участники упражнения по очереди перечисляют терминальные и инструментальные ценности, о которых шла речь в обсуждении, и обсуждают модели поведения, продемонстрированные по ходу обсуждения (15 мин).

Групповая дискуссия «Два сердца» (А. П. Панфилова. Инновационные педагогические технологии: активное обучение)

Групповая дискуссия позволяет развить следующие метакомпетентности участников: ориентации на результат, аналитический потенциал – умения работать с информацией, руководить группой, презентационные и вербальные навыки, способности к ведению переговоров, мотивации достижения, стрессоустойчивости.

Порядок проведения. В начале упражнения участникам дается установка, что они в данной игре – кардиохирурги, профессионалы высокого класса. У каждого из них есть свой пациент. Причем всем пациентам в равной степени необходимо срочно провести операцию по пересадке сердца. Операцию можно выполнить любому из пациентов, независимо от пола и возраста. Но на данный момент в клинике всего два донорских сердца для пересадки (а участников в этой игре, как правило, восемь-десять). Каждому участнику тренер раздает персональную мини-характеристику его пациента (см. ниже).

На обсуждение и принятие решения кардиохирургам отводится 30 мин.

После завершения обсуждения и принятия решения одному (или двум) из всех обсуждавших проблему кардиологов группа делегирует обязанность объяснить родственникам пациентов, которым операция выполняться не будет, почему принято именно такое решение.

Инструкция студентам: «Вы сейчас все – профессиональные хирурги крупной американской клиники. Каждый из вас ведет своего пациента, которому необходима срочная пересадка сердца. Но ситуация осложняется тем, что сейчас в клинике в наличии только два сердца, годных к пересадке. Через 30 мин обсуждения, которое вы проведете так, как считаете нужным, вам необходимо принять решение, каким двум пациентам будет сделана операция по пересадке сердца.

Решение необходимо обосновать и сообщить родственникам всех пациентов». Краткие характеристики пациентов (примерные варианты): – женщина, китаянка, 35 лет, руководитель группы врачей, занимающихся разработкой лекарства против СПИДа; – женщина, бельгийка, 32 года, врач-кардиолог, на ее счету сотни успешных операций на сердце; – мужчина, американец, отец троих детей в возрасте трех, пяти, семи лет. Воспитывает детей один; – японская девочка 12 лет, выдающаяся пианистка; – врач-онколог, женщина, 33 года, под ее руководством разрабатывается эффективное лекарство против рака крови; – русский мальчик, 11 лет, за него ходатайствует крупный российско-американский медицинский центр; – афроамериканец, олимпийский чемпион по бегу, 25 лет; – французская писательница, 40 лет, автор всемирно известных романов, учредитель крупного благотворительного фонда, собирающего деньги для лечения больных детей; – девушка, 19 лет, на ее иждивении двое младших братьев восьми и десяти лет. Дочь умершего губернатора области; – священник, 50 лет, известный проповедник, пользующийся заслуженным уважением в России и Украине.

Обсуждение. После проведения групповой дискуссии преподаватель-тренер организует обсуждение по следующим вопросам.

- Каким образом учитывалась система ценностей игроков при принятии решения?
 - Участники в большей степени ориентировались на прагматичный или гуманистический подход?
 - Кому было важно любой ценой отстоять своего пациента и добиться, чтобы именно ему была проведена пересадка сердца? Что для этого было сделано, какие аргументы применялись, насколько они были действенны?
 - Кто уступил коллегам в выборе пациента для пересадки сердца, чем обосновано такое решение?
 - Кто взял на себя ответственность за доведение результата обсуждения до родственников пациентов, которым не планировалась пересадка сердца?
 - Каким образом распределялись роли в ходе групповой дискуссии?
- И с какой ролью было легче справиться?

Психологический комментарий.

Упражнение имеет определенный эмоциональный фон. Оно достаточно жестко по форме и отражает реальную зарубежную врачебную практику. Вместе с тем упражнение дает, как правило, значительный обучающий и воспитательный эффект (работа с системой ценностей).

По его завершении необходимо обозначить и подчеркнуть игровой характер ситуации, избегая эмоционального застревания участников на негативных переживаниях. Роль родственников выполняют свободные от игры участники и сам преподаватель.

Самостоятельная работа

1. Составить тезисы (краткое изложение основных идей) по главе: «Модерация – инновационная форма повышения квалификации специалистов» (Панина, Т. С. Современные способы активизации обучения / Т. С. Панина, Л. Н. Вавилова. – М. : Академия, 2007. – С. 125–150 (глава 7)).

2. Из прочитанного в главе «Модерация – инновационная форма повышения квалификации специалистов» составить тематический тезаурус (выделить и зафиксировать в словарь базовые понятия представленной главы).

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.

Тема Лабораторная работа №3 Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения (2 часа)

Цель лабораторной работы: знакомство с методикой отсроченной оценки (метод «мозговой атаки», «мозговой штурм», «брейнсторминг»); активизация творческого мышления студентов, умения направленные на принятие группового решения.

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: работа по подгруппам.

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.

Практические задания для студентов (практикум):

«Мозговой штурм»

«Мозговой штурм» («мозговая атака») как метод активного социально-психологического обучения представляет собой разновидность групповой дискуссии, который характеризуется отсутствием критики поисковых усилий, сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике.

Метод «мозговой атаки» появился еще в 30-е гг. XX века как способ коллективного, группового решения проблем, активизирующий творческую мысль.

Автор метода – Алекс Осборн. Этот метод может заранее планироваться как фрагмент занятия, в основу которого положен поиск новых принципов решения проблемы.

Вариант проведения «мозгового штурма»

1. Формулирование проблемы, которую необходимо решить.

Проблема может носить реальный или учебный характер и служить развитию продуктивного мышления, гибкости, критичности обучаемых. Этот шаг реализуется непосредственно ведущим или преподавателем.

2. Формирование экспертной группы (три-четыре человека), способной отобрать наилучшие идеи и разработать показатели и критерии оценки. Ведущий может участвовать в реализации этого этапа или предложить сделать это самим участникам.

3. Тренировочная интеллектуальная разминка для приведения обучаемых в рабочее психологическое состояние за счет активизации их знаний, обмена мнениями и выработки общей позиции по проблеме. Позволяет участникам освободиться от воздействия сковывающих факторов (страхов, статусно-ролевых установок, лени, замедленной скорости реакций и т. п.), психологических барьеров и дискомфорта. Обычно носит отвлеченный характер, прямо не связанный с общей тематикой и проблематикой дискуссии. Этот шаг осуществляется в форме экспресс-опроса. Ведущий обращается к участникам с вопросом, на который те должны дать краткий ответ. При затруднении одного отвечающего ведущий спрашивает другого. Таким образом, в течение 10–15 мин производится подготовка к дальнейшей активной когнитивной деятельности и коммуникации.

4. Собственно «мозговая атака», направленная на разрешение поставленной проблемы. Генерирование идей начинается с подачи ведущим сигнала о начале работы. Участники формулируют любые пришедшие им в голову варианты решений, стараясь избавиться от их критической оценки. Для этого ведущий поощряет интеллектуальную активность участников, запрещает любые комментарии в адрес высказанных идей и предложений к ним, блокирует невербальные эмоциональные реакции членов группы на услышанное. Для этого работа ведется в максимально быстром темпе. Каждому участнику слово предоставляется на несколько секунд, что не исключает его повторной активации. Работа может вестись по кругу или вразнобой. Экспертная группа фиксирует все выдвинутые идеи с помощью технических средств или на бумаге. Общая продолжительность этапа – 10–20 мин. Об истощении свидетельствуют паузы, появляющиеся в работе, повторы. Если продуктивность работы недостаточна, ведущий может предложить перейти к индивидуальной работе, когда после получения установки каждый участник фиксирует свои

мысли и идеи на бумаге (2–5 мин), затем все члены группы одновременно выкладывают свои карточки для обозрения, сравнения и обсуждения.

5. Оценка и отбор наилучших идей экспертной группой или всеми участниками «мозгового штурма». Этот шаг носит характер групповой дискуссии, из которой исключены моменты персонализации выдвинутых предложений. Обсуждаются непосредственно идеи и предложения, для чего их оглашение и презентацию берут на себя ведущий или члены экспертной группы. Оценка и обсуждение проводятся в соответствии с заранее подготовленными критериями и показателями. При этом оценка может носить не только качественный, но и количественный характер. Продолжительность этого этапа может сильно варьироваться. В целом не стоит сворачивать обсуждение. Если ни один из предложенных вариантов не отвечает всем заданным критериям, есть смысл вернуться к предыдущему этапу и провести еще один «штурм».

6. Обобщение результатов «мозговой атаки», подведение итогов. Здесь снова ведущая роль принадлежит ведущему. Он резюмирует итоги «штурма» и итоги обсуждения его результатов.

Предметом оценки обучающихся активность, креативность участников, готовность и умение вести работу в границах, установленных экспертами, умение гибко менять установку с критической на некритичную и обратно.

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.

Тема Лабораторная работа №4 Ролевые игры, направленные на развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. (4 часа)

Цель лабораторной работы: формирование навыков и умений общения с разными группами людей; ход и результат игры служат хорошим материалом для проведения групповых дискуссий.

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: работа по подгруппам.

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.

Практические задания (вопросы) для студентов (*практикум*):

Имитационная игра «Воздушный шар»

(Яремчук С. В. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие)

Порядок проведения. Все участники садятся в большой круг и слушают ведущего: «Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий.

Вы осуществляли необходимую аэрофотосъемку необитаемых островов.

Вся работа выполнена успешно, вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими, летите над океаном, до земли 500–550 км.

Произошло непредвиденное – в оболочке 64 воздушного шара по неизвестной причине образовалось отверстие, через которое выходит газ, заполнявший оболочку. Шар начинает стремительно снижаться. Выброшены за борт все мешки с балластом, которые были припасены на этот случай. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Через пять минут шар стал падать с прежней, очень большой скоростью. Весь экипаж собрался в центре шара для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принять решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт.

Вот перечень предметов и вещей, которые остались на воздушном шаре:

1. Канат 50 кг
2. Аптечка с медикаментами 5 кг
3. Компас гидравлический 6 кг
4. Консервы рыбные и мясные 20 кг
5. Секстант для определения местонахождения по звездам 5 кг
6. Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов 25 кг
7. Конфеты разные 20 кг
8. Спальные мешки (по одному на каждого члена экипажа)
9. Ракетница с комплектом сигнальных ракет 8 кг
10. Палатка 10-местная 20 кг
11. Баллон с кислородом 50 кг
12. Комплект географических карт 25 кг
13. Канистра с питьевой водой 20 л
14. Транзисторный приемник 3 кг
15. Лодка резиновая надувная 25 кг

Ваша задача – решить вопрос о том, что и в какой последовательности следует выбросить. Но сначала примите это решение самостоятельно. Для этого нужно взять лист бумаги, переписать список предметов и вещей, а затем с правой стороны рядом с каждым наименованием, поставить порядковый номер, соответствующий значимости предмета. При определении значимости предметов и вещей нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть, то есть все конфеты, а не половина. Когда вы примете индивидуальное решение, нужно собраться в центр и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими принципами: Высказывать свое мнение может любой член экипажа. Количество высказываний одного человека не ограничивается. Решение принимается, когда за него проголосуют все члены экипажа без исключения. Если хотя бы один возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать новый выход. Решения должны быть приняты в отношении всего перечня

предметов и вещей. Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько еще будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро вы будете принимать решения. Если экипаж единогласно проголосует за то, чтобы выкинуть какой-то предмет, он считается выброшенным, и это может замедлить падение шара. Главное – остаться в живых. Если не сможете договориться, вы разобьетесь. Помните об этом! Жалую успеха!» Рекомендации ведущему.

Следует очень подробно объяснить участникам все правила и описать ситуацию, в которой оказался экипаж. При этом можно проявить собственную фантазию, исходя из особенностей состава группы. Нужно ответить на все вопросы, но не подсказывать выход из создавшегося положения. Его должны найти сами учащиеся.

Во время работы ведущий не вмешивается в процесс обсуждения и не отвечает на вопросы участников, а только следит за выполнением правил, особенно за голосованием. Время на игру – 25–30 мин. Но можно и увеличить время, если группа очень вяло включается в обсуждение, особенно на начальном этапе. Можно сократить время до 17–18 мин, если она сразу очень активно включилась в работу.

Если группа сумела принять все 15 решений при 100-процентном голосовании, надо поздравить участников и попросить их подумать над причинами успешного выхода из столь критической ситуации. Если они не смогли принять за отведенное время все 15 решений, то ведущий объявляет, что экипаж разбился, и просит подумать над причинами, которые привели к этой катастрофе.

Анализ результатов и хода игры можно провести сразу после ее окончания, можно и на следующем занятии, дав возможность более глубоко разобраться в причинах удачи или неудачи, проанализировать ошибки и попытаться прийти к общему мнению.

Психологический комментарий: моделируемые игрой обстоятельства сталкивают жизненные интересы участников, а правила работы ставят их перед необходимостью искать цивилизованные способы выхода из подобных критических ситуаций. Борьба за жизнь часто приводит к тому, что многие теряют контроль над собой, забывают о том, что нужно слушать и слышать друг друга.

Начинают преобладать эмоции, которые захлестывают разум и логику. Это выражается в повышенных интонациях, в резких выпадах против отдельных членов группы. Кто-то не выдерживает такого разговора и просто отключается от обсуждения, безразлично наблюдая за тем, что происходит.

Процесс необходимо зафиксировать и обсудить, так как приобретенный опыт помогает находить ошибки, которые участники допускали, работая как индивидуально, так и вместе.

Самостоятельная работа

Просмотрите фильм «Философы: Урок выживания» (США, 2013 год) и проанализируйте его по следующей схеме: – вид «игры»; – цели и задачи «игры»; – причины проблем, возникших на пути у участников «игры»; – особенности полученных ролей участниками «игры».

Ответьте на вопросы: может ли философия помочь обрести любовь и вообще поспособствовать на благо человеку? Как быть, от кого нужно избавиться, а кто достоин продолжить человеческий род на опустевшей планете? Подготовьте перечень имитационных игр, используемых с детьми разного возраста в процессе обучения

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.

Тема Лабораторная работа №5 Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута (2 часа)

Цель лабораторной работы: знакомство студентов с проведением групповой дискуссии в аудитории; отработка теоретического материала по теме занятия.

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: работа по подгруппам.

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.

«Групповая дискуссия»

Цель занятия: знакомство студентов с проведением групповой дискуссии в аудитории; отработка теоретического материала по теме занятия.

Этапы групповой дискуссии:

1. Выбрать и сформулировать тему. Тема должна иметь проблемный характер, содержать в себе противоречивые точки зрения, задевающие привычные установки взрослой аудитории.

Определить состав участников.

2. Определить содержание и продолжительность дискуссии, основные проблемы и вопросы для обсуждения. Подобрать литературу, справочные материалы, необходимые для подготовки к дискуссии. Для выяснения мнений по всем вопросам должно быть выделено достаточное количество времени. Любые временные рамки должны четко оговариваться перед началом дискуссии.

3. Сформулировать цель дискуссии: заключается ли она в достижении некоего консенсуса, выработке рекомендаций или это просто рассмотрение предмета дискуссии с различных сторон.

4. Продумать основные способы и вопросы для контроля за ходом и направлением дискуссии, подведения промежуточных итогов, поддержания и стимулирования активности участников.

5. Определить способы фиксации предложенных идей и необходимое для этого оборудование.

Задачи ведущего дискуссии:

Ведущий дискуссии должен разбираться в тонкостях аргументации, у него должна быть своя точка зрения на решение данной проблемы, которую он может высказать при подведении итогов дискуссии.

Во время проведения дискуссии преподаватель должен:

- сформулировать проблему и тему дискуссии;
- заинтересовать участников дискуссии (изложить проблему в виде некоторого противоречия);
- создать доброжелательную атмосферу;
- сформулировать вместе с участниками правила ведения дискуссии (выступить должен каждый; внимательно слушать выступающего, не перебивать; аргументированно подтверждать свою позицию; не повторяться; не допускать личной конфронтации; сохранять беспристрастность; не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию);
- добиваться однозначного семантического понимания терминов, понятий, дать рабочие определения обсуждаемой темы; мягко вводить группу в дискуссию посредством открытых вопросов, которые требуют обсуждения, не ставя участников в оборонительную позицию;
- руководить дискуссией: поддерживать высокий уровень активности всех участников, соблюдать регламент, тактично останавливать отклонившихся от темы и затянувшиеся монологи, подключать пассивных участников;
- мобильно фиксировать предложенные идеи на плакате или на доске, чтобы исключить повторение и стимулировать дополнительные вопросы;
- оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций; подводить промежуточные итоги; направлять обсуждение в нужное русло.

Приемы введения в дискуссию: предъявление проблемной производственной ситуации; постановка проблемных вопросов; демонстрация видеосюжета; ролевое проигрывание проблемной ситуации; анализ противоречивых высказываний по обсуждаемой теме; альтернативный выбор (участникам предлагается выбрать одну из нескольких точек зрения или способов решения проблемы).

Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения: уточняющие вопросы; парафраз; демонстрация непонимания – побуждение участников повторить, уточнить свое суждение; выражение сомнения; «доведение до абсурда»; «задающее утверждение».

Типы вопросов в дискуссии: открытые вопросы (восполняющие), закрытые вопросы (уточняющие), наводящие вопросы, вопросы с подтекстом, возвратные вопросы, тренировочные вопросы.

Дискуссия на тему «Одиночество – зло?»

Тема дискуссии: «Одиночество – зло?».

Цель дискуссии: ознакомить студентов с понятием «одиночество» и ее видами; различными подходами в психологии к определению и сущности одиночества (психодинамический, бихевиоральный, экзистенциально-гуманистический подходы).

Форма проведения дискуссии: 10–15 участников дискуссии, приемы «Микрофон», «По кругу».

Вопросы к аудитории:

1. Опишите свои представления об одиночестве.
2. Знакомо ли вам данное чувство?
3. Всегда ли одиночество – это добровольное избегание контактов?
4. Вы согласны с определением Л. Пепло, что состояние одиночества «вызывает страдания и воспринимается негативно»?
5. Каковы внешние признаки одиноких людей?
6. Каковы, на ваш взгляд, причины одиночества?
7. В чем различие понятий: «одиночество», «изоляция», «уединение»?
8. В чем положительные стороны одиночества как состояния?
9. Как вы относитесь к положению о том, что «одиночество коренится в дефиците социальных связей личности»?
10. Вы согласны с мнением о том, что все одинокие люди крайне несчастны?
11. Существует ли взаимосвязь между переживанием одиночества и неадекватной самооценкой человека?

12. В юности и подростковом возрасте чувствовать одиночество – это нормально?

13. Как связаны интро- и экстраверсия с одиночеством?

14. Другого человека возможно знать «полностью»?

15. При одиночестве происходит личностная деформация?

16. Каковы гендерные особенности переживания одиночества?

17. Согласны ли вы с мнением А. Х. Маслоу о том, что люди, имеющие потребность в самоактуализации, нуждаются не только в уединении, но и в одиночестве и истинное самопознание невозможно вне одиночества?

18. Американский психотерапевт Д. И. Янг предлагает использовать когнитивную терапию одиночества и депрессии. По его мнению, эти два явления человеческой психики тесно связаны.

Согласны ли вы с этим?

Материал по проблеме дискуссии:

1. Раздаточный материал: внешние поведенческие признаки: отсутствие близких отношений с другим человеком; отсутствие доверительного общения, когда не с кем поделиться своим сокровенным и не с кем посоветоваться; отсутствие друзей, очень ограниченный круг общения; отсутствие семьи; чрезмерная суетливость в общении, угодничество или, напротив, угрюмость, постоянная закрытость; сарказм; склонность избегать конфликтные ситуации, а если это не удастся, то проявление неумения действовать в них конструктивно.

Критерии внутреннего состояния: хроническая неудовлетворенность, недовольство жизнью; чувство потерянности в мире; чувство собственной неполноценности; ощущение «никому ненужности»; оценка себя как несчастного человека; частые и пессимистические размышления о своей судьбе; неумение жить настоящим, то есть постоянные мысленные «возвращения» в прошлое, часто с сожалением типа «если бы...», а также иллюзии относительно будущего: «если только захочу...».

2. Цитаты известных людей:

«...человек имеет священное право на одиночество, так как через моменты одиночества рождается личность, самопознание личности, в одиночестве переживается единичность и неповторимость своего «Я» (Н. А. Бердяев);

«Одиночество – это отсутствие или воображаемое отсутствие удовлетворительных социальных отношений, сопровождаемое симптомами психического расстройства, которое связано с действительным или воображаемым отсутствием таковых» (Д. Янг);

«Одиночество отнюдь не редкость, не какой-то необычный случай, напротив, оно всегда было и остается главным и неизбежным испытанием в жизни каждого человека» (Т. Вульф).

Опросник для самооценки ведущего дискуссию:

1. Поставил ли я обоснованную цель?

2. Удалось ли мне добиться активного участия всех?

3. Побуждал ли я участвовать в обсуждении или, скорее, останавливал желающих высказаться?

4. Поддерживал ли я нерешительных, робких участников?

5. Были ли мои вопросы открытыми, побуждающими к самостоятельному решению?

6. Удерживал ли я внимание группы на теме обсуждения?

7. Не пытался ли я занять доминирующую позицию?

8. Что мне лучше всего удалось?

9. Что мне хуже всего удалось?

10. Удалось ли мне препятствовать монополизации обсуждения?

11. Побуждал ли я участников к постановке исследовательских вопросов?

12. Проводил ли я промежуточные итоги, суммировал ли точки зрения?

13. Какие приемы я использовал, чтобы сделать дискуссию более эффективной?

Оценка-опросник для наблюдателя:

1. Какие виды поведения помогали и мешали процессу достижения согласия?

2. Проявилось ли лидерство?

3. Кто участвовал, а кто нет?

4. Кто оказывал влияние? Почему?

5. Какова была атмосфера в группе во время дискуссии?

6. Оптимально ли использовались возможности группы?

7. Какое действие предпринимали участники группы для «протаскивания» своего мнения?
8. Как улучшить принятие решения группой?

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: групповое диагностирование личностных качеств.
Выводы самоопределения через 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.

Тема Лабораторная работа № 6 «Ролевые игры направленные на навыки публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать». (1 час)

Цель лабораторной работы: диагностика и осознание жизненных ценностей; формирование коммуникативных навыков у студентов; умение работать с информацией, руководить группой; презентационные и вербальные навыки, способности к ведению переговоров, мотивации достижения, стрессоустойчивости.

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: работа по подгруппам.

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.

Порядок выполнения работы:

«Групповая дискуссия»

Моделирующее упражнение «Река с аллигаторами»

(А. П. Панфилова. Инновационные педагогические технологии: активное обучение)

Упражнение позволяет оценить терминальные (жизненные: любовь, счастье, безопасность, успех, мудрость, комфорт и пр.) и инструментальные (используемые для достижения желаемого) личностные черты, ценности участников и продемонстрировать, каким образом они обуславливают поведение и межличностные отношения.

Порядок проведения:

1. Создание группы. Разделить учебную группу на несколько подгрупп по пять-семь человек.

2. Чтение ситуации (2 мин).

«Женщина Анна была влюблена в мужчину по имени Григорий. Они жили на противоположных берегах реки. В реке, разделяющей влюбленных, обитали голодные аллигаторы. Однажды Анна захотела перебраться через реку, чтобы попасть к Григорию, но оказалось, что мост смыло во время сильного наводнения, которое случилось неделей ранее. Анна обратилась к лодочнику Сергею, чтобы он перевез ее на тот берег. Тот согласился, но с условием, что перед отплытием Анна отдастся ему. Она с негодованием отказалась и пожаловалась своему другу Ивану. Но Иван не пожелал вмешиваться. Анна поняла, что ей остается согласиться на условия Сергея. Получив желаемое, лодочник выполнил свое обещание и доставил Анну на другой берег, в объятия влюбленного Григория. Женщина призналась в своем поступке, совершенном в надежде перебраться через реку, но Григорий с негодованием и презрением покинул возлюбленную. Отчаявшаяся, с разбитым сердцем, Анна поделилась своим горем со Степаном. Пожалев несчастную, Степан разыскал Григория и жестоко избил его. Анна обрадовалась, что Григорий получил по заслугам, и на закате люди слышали, как она насмехается над Григорием».

3. Самостоятельное ранжирование (3–4 мин). После того как история будет прочитана, участники самостоятельно ранжируют пять персонажей, представленных в рассказе, начиная с того, как они расценивают самого неприятного, и заканчивая тем, который неприятен менее других.

Кроме того, необходимо кратко обосновать свой выбор.

Бланк для индивидуального ранжирования (Анна, Григорий, Сергей, Иван, Степан)

Порядок	Имя	Обоснование
1-й (худший)		
2-й		
3-й		
4-й		
5-й		

4. Обсуждение. После окончания работы участники обмениваются мнениями (15–20 мин).

5. Принятие группового решения. В результате обмена мнениями группа вырабатывает консенсусное, или компромиссное, решение. Каждый старается довести свое мнение до других и выслушивает чужие позиции и точки зрения. Такие стратегии, как поиск среднего арифметического значения,

случайный выбор порядка ранжирования или принятие решения путем голосования, не подходят. Прежде чем принять групповое решение, следует обосновать все точки зрения (10 мин).

6. Подведение итогов. Участники упражнения по очереди перечисляют терминальные и инструментальные ценности, о которых шла речь в обсуждении, и обсуждают модели поведения, продемонстрированные по ходу обсуждения (15 мин).

Групповая дискуссия «Два сердца»

(А. П. Панфилова. Инновационные педагогические технологии: активное обучение)

Групповая дискуссия позволяет развить следующие метакомпетентности участников: ориентации на результат, аналитический потенциал – умения работать с информацией, руководить группой, презентационные и вербальные навыки, способности к ведению переговоров, мотивации достижения, стрессоустойчивости.

Порядок проведения. В начале упражнения участникам дается установка, что они в данной игре – кардиохирурги, профессионалы высокого класса. У каждого из них есть свой пациент. Причем всем пациентам в равной степени необходимо срочно провести операцию по пересадке

сердца. Операцию можно выполнить любому из пациентов, независимо от пола и возраста. Но на данный момент в клинике всего два донорских сердца для пересадки (а участников в этой игре, как правило, восемь-десять). Каждому участнику тренер раздает персональную мини-характеристику его пациента (см. ниже). На обсуждение и принятие решения кардиохирургам отводится 30 мин. После завершения обсуждения и принятия решения одному (или двум) из всех обсуждавших проблему кардиологов группа делегирует обязанность объяснить родственникам пациентов, которым операция выполняться не будет, почему принято именно такое решение. Инструкция студентам: «Вы сейчас все – профессиональные хирурги крупной американской клиники. Каждый из вас ведет своего пациента, которому необходима срочная пересадка сердца. Но ситуация осложняется тем, что сейчас в клинике в наличии только два сердца, годных к пересадке. Через 30 мин обсуждения, которое вы проведете так, как считаете нужным, вам необходимо принять решение, каким двум пациентам будет сделана операция по пересадке сердца. Решение необходимо обосновать и сообщить родственникам всех пациентов».

Краткие характеристики пациентов (примерные варианты):

- женщина, китайка, 35 лет, руководитель группы врачей, занимающихся разработкой лекарства против СПИДа;
- женщина, бельгийка, 32 года, врач-кардиолог, на ее счету сотни успешных операций на сердце;
- мужчина, американец, отец троих детей в возрасте трех, пяти, семи лет. Воспитывает детей один;
- японская девочка 12 лет, выдающаяся пианистка;
- врач-онколог, женщина, 33 года, под ее руководством разрабатывается эффективное лекарство против рака крови;
- русский мальчик, 11 лет, за него ходатайствует крупный российско-американский медицинский центр;
- афроамериканец, олимпийский чемпион по бегу, 25 лет;
- французская писательница, 40 лет, автор всемирно известных романов, учредитель крупного благотворительного фонда, собирающего деньги для лечения больных детей;
- девушка, 19 лет, на ее иждивении двое младших братьев восьми и десяти лет. Дочь умершего губернатора области;

Обсуждение.

После проведения групповой дискуссии преподаватель организует обсуждение по следующим вопросам.

- Каким образом учитывалась система ценностей игроков при принятии решения?
- Участники в большей степени ориентировались на прагматичный или гуманистический подход?
- Кому было важно любой ценой отстоять своего пациента и добиться, чтобы именно ему была проведена пересадка сердца? Что для этого было сделано, какие аргументы применялись, насколько они были действенны?
- Кто уступил коллегам в выборе пациента для пересадки сердца, чем обосновано такое решение?
- Кто взял на себя ответственность за доведение результата обсуждения до родственников пациентов, которым не планировалась пересадка сердца?
- Каким образом распределялись роли в ходе групповой дискуссии? И с какой ролью было легче справиться?

Психологический комментарий. Упражнение имеет определенный эмоциональный фон.

Оно достаточно жестко по форме и отражает реальную зарубежную врачебную практику. Вместе с тем упражнение дает, как правило, значительный обучающий и воспитательный эффект (работа с системой ценностей). По его завершении необходимо обозначить и подчеркнуть игровой характер ситуации, избегая эмоционального застревания участников на негативных переживаниях. Роль родственников выполняют свободные от игры участники и сам преподаватель.

Самостоятельная работа

1. Составить тезисы (краткое изложение основных идей) по главе: «Модерация – инновационная форма повышения квалификации специалистов» (Панина, Т. С. Современные способы активизации обучения / Т. С. Панина, Л. Н. Вавилова. – М. : Академия, 2007. – С. 125–150 (глава 7)).
2. Из прочитанного в главе «Модерация – инновационная форма повышения квалификации

специалистов» составить тематический тезаурус (выделить и зафиксировать в словарь базовые понятия представленной главы).

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;

Тема Лабораторная работа №7 «Стратегии поведения в конфликтах». (4 часа)

Цель лабораторной работы: 1 Цель работы

- 1.1 Закрепление теоретических знаний по теме
- 1.2 Тестирование тактики поведения в конфликте
- 1.3 Изучение методов снятия напряженности
- 1.4 Разрешение ситуаций по преодолению конфликтов в профессиональной деятельности менеджера

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: работа по подгруппам.

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.

Порядок выполнения работы:

Пояснение к работе

Конфликт – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Сущность конфликта – это межгрупповое или межличностное противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии. Это столкновение принципов, мнений, оценок, характеров или эталонов поведения людей. Динамика конфликта изменчива и может то усиливаться, то затихать. На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, т.е. могут прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет расширить сферу применяемых стилей и тактик поведения с «коррекцией» на особенности оппонента.

Деятельность руководителя при разрешении социально-психологических конфликтов должна быть планомерной и включать следующие последовательно выполняемые стадии:

- оценка сущности конфликтной ситуации
- оценка целей конфликтной ситуации (разделение целей на две группы)
- оценка динамики процесса развития конфликтной ситуации и использование мер его прерывания.
- оценка эмоциональных состояний
- оценка особенностей участников конфликта

1 Задание

1.1 Укажите вид конфликта (уровень конфликта) по классификации С.Р. Филоновича, соответствующий указанным причинам, заполните таблицу:

Причины, вызывающие конфликт	Вид конфликта	Уровень конфликта
Неэффективные коммуникации (коммуникативные барьеры, искажающие информацию)		
Психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной перед человеком цели.		
Недостаточно четкое распределение прав и обязанностей между группами.		
Конфликт между линейным и штабным персоналом.		
Неясность относительно властных полномочий, которыми человек располагает.		
Потенциальные конфликты между организациями		
Отличия в темпераменте, типе личности, системе ценностей		
Недостаточно четкое распределение властных полномочий между сотрудниками.		

1.2 С помощью методики Томаса - Киллмена определите характерные лично для вас особенности поведения в конфликтной ситуации.

Внимательно прочитайте каждое из двойных высказываний А-Б – и выберите то из них, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете. Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо.

Долго думать не следует:

1 А Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2 А Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б Я пытаюсь уладить дело с учетом. всех интересов: и другого человека, и моих собственных.

- 3 А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Иногда я жертвую 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 сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 6 А Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
Б Я стараюсь добиться своего.
- 7 А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, 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 стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- 9 А Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
Б Я предпринимаю усилия, чтоб, 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 навстречу.
- 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 своей 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 навстречу.
- 19 А Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б Я стараюсь отложить все спорные вопросы, 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 я предоставляю возможность другим взять на, себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24 А Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
Б Я старюсь 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 другого 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.

Обработка результатов.

Начисляйте по одному баллу за каждое совпадение:

- стиль «соперничество» характеризуют ответы: 3.А; 6.Б; 8.А; 9.Б; 10.А; В.Б; 14.Б; 16.Б; 17.А; 22.Б; 25.А; 28.А

- стиль «сотрудничество»: 2.Б; 5.А; 8.Б; Н.А; 14.А; 19.А; 20.А; 21.Б; 23.А; 26.Б; 28.Б; 30.Б

- стиль «компромисс»: 2.А; 4.А; 7.Б; 10.Б; 12.Б; В.А; 18.Б; 20.Б; 22.А; 24.Б; 26.А; 29.А

- стиль «уклонение»: 1.А; 5.Б; 6.А; 7.А; 9.А; 12.А; 15.Б; 17.Б; 19.Б; 23.Б; 27.А; 29.Б

- стиль «приспособление уступка»: 1.Б; 3.Б; 4.Б; Н.Б; 15.А; 16.А; 18.А; 21.А; 24.А; 25.Б; 27.Б; 30.А

1.3 Изучите методы снятия напряжения (избавления от своего гнева), предложенные Дж. Г. Скоттом:

1.1.1 Избавление от гнева с помощью «заземления». В своем воображении вы представляете, что вместе с гневом из вас уходит пучок отрицательной энергии. Вы представляете, как эта отрицательно заряженная энергия опускается вниз внутри вас и беспрепятственно уходит в землю.

1.1.2 Защита от гнева с помощью «проецирования» и уничтожения его. Вы должны расслабиться и изобразить, что излучаете гнев и проецируете его на воображаемый экран. Далее вообразите лучевую пушку и стреляйте из нее в экран. Это помогает избавиться от желания насильственных действий.

1.1.3 Защита от трудностей в общении с людьми. Есть люди, которые постоянно проявляют по отношению к другим злобу, враждебность, причиняя неудобства в общении с ними. Рекомендуется вообразить что-то, напоминающее психологический барьер или защиту. Если нет возможности прервать с такими людьми общение, тогда рекомендуется создать вокруг себя нечто, похожее на энергетическую ограду, которая препятствовала бы проникновению отрицательной энергии. Можно, кроме того, вообразить стену, отделяющую вас от человека с отрицательным энергетическим зарядом. Такие методы описаны в литературе по биоэнергетике.

1.1.4 Как прекратить трудные взаимоотношения. Если люди не представляют для вас ценности и мешают правильному общению, необходимо создать определенную дистанцию между ними и вами. На какое-то время просто следует прекратить с ними общение.

1.1.5 Как не ввязываться в конфликт. Таким способом является само отстранение от конфликтной ситуации, поскольку отрицательные эмоции или провоцирующие действия могут быть направлены не в вашу сторону. Поэтому не следует «ввязываться» В решение чужих проблем, когда своих хватает. Возможными являются и случайные столкновения с человеком, которого раздражает сложившаяся вокруг ситуация, а ваше появление приводит к тому, что вы становитесь объектом для разрядки отрицательных эмоций. Чаще всего в подобных ситуациях люди отвечают агрессивным нападением, и вы уже участник конфликта. Если научиться не отвечать раздражением на раздражение, то можно обойти стороной конфликтную ситуацию. Делать это необходимо, хотя и трудно. Чтобы суметь объективно оценить конфликтную ситуацию, нужно убедить себя в том, что к вам она не относится. Эта тактика «деперсонализации» достаточно эффективна, даже если вам в будущем придется общаться с участниками этого конфликта.

1.1.6 Как дать воображаемый реванш. Такой метод подходит не для всех людей. Его можно применять с учетом личностных особенностей. Здесь речь идет о реальном реванше. Этот метод можно использовать только с целью релаксации, а не нанесения ответного удара. В данной ситуации вы направляете свои эмоции в другое русло, не имеющее отношения к конфликтующим лицам. Эта тактика мнимого отмщения может помочь хотя бы на некоторое время отойти от конфликтной ситуации.

1.1.7 Преодоление страха и внутреннего раздора в конфликтной ситуации.

Испытывая внутренний конфликт, человек часто остерегается входить в конфликтную ситуацию. Участие в ней может усугубить состояние разлада с самим собой и привести к обострению отрицательных эмоций. От них вы можете избавиться доступными для вас средствами, например релаксацией и другими методами, которые многократно описаны в психологической литературе.

1.1.8 Выполнение дыхательной гимнастики с целью снятия напряженности, раздражительности и расслабления. Вдохните через нос, направляя воздух в низ живота, раздувая его, но оставляя без движения грудную клетку. Выдохните через рот, подтягивая живот и мышцы ягодиц: Сделайте это упражнение несколько раз (7-10).

Какие методы психологических исследований используются в названных приемах?

Есть ли люди, с которыми вы хотели бы прервать взаимоотношения?

Известны ли вам другие способы снятия напряженности?

1.1.9 Изучите упражнение из системы йогов, успокаивающее нервную систему: «Поочередное дыхание через правую и левую половину носа». Оно используется для тренировки нервно-эмоциональной сферы, снятия стресса, улучшения настроения и сна, уменьшения артериального давления: Сядьте в наиболее удобное положение, скрестив ноги. Держите правую руку перед собой. Приложите слегка правый большой палец к правому крылу носа, не закрывая носовой проход. Приложите слегка безымянный палец этой руки к левому крылу носа, но не закрывайте его. Это исходное положение, с которого можно начинать упражнение. Все дыхание в системе йогов совершается при помощи брюшных и грудных движений полного дыхания. Придерживайтесь главного правила естественного дыхания: при вдохе живот выпячивается, при выдохе втягивается. Слегка выдохните. Зажмите правое крыло носа большим пальцем. Сделайте глубокий вдох через левую половину носа в течение 8 отсчетов. Зажмите обе половины носа. Задержите воздух в легких в течение 8 отсчетов. Когда это упражнение в результате тренировок вы будете выполнять автоматически, вам не нужно будет думать об основных движениях пальцев. Откройте правую половину носа, сняв с нее правый большой палец. Выдохните через правую половину носа со счетом 8. Без паузы со счетом 8 вдыхайте через правую половину носа. Зажмите обе половины носа и задержите дыхание в течение 8 отсчетов, применяя «замок подбородка».

Откройте левую половину носа, подняв безымянный палец. Выдыхайте со счетом 8 через левую половину носа. Это - один цикл поочередного дыхания через обе половины носа. Таких циклов надо проделать 7-8 раз, 2-3 раза ежедневно.

1.2.1 Решите ситуации, используя вышеуказанные правила. Директор магазина совершал обход секций. Он был доволен порядком и организацией работы. Все были заняты своим делом. Вдруг он увидел трех продавцов, о чем-то увлеченно беседующих и не торопящихся на свои рабочие места. Директор окликнул их и спросил, почему они не занимаются делом. Продавцы стали что-то невнятно говорить, но директор... Что предпринял директор?

1.2.2 Ваш подчиненный постоянно опаздывает на работу. И каждый раз, когда вы делаете ему замечание, находит оправдания, которые кажутся вполне объективными. Вы считаете, что так дальше продолжаться не может. В чем будет состоять цель вашей критики? Какую тактику критики вы выберете?

1.2.3 Ваш непосредственный начальник постоянно недоволен вашей работой. Что бы вы ни делали, он все бракует. Вы не раз пытались подстраиваться под него, но дело не изменилось. Тогда вы решили высказать ему критические замечания. Как бы вы поступили на самом деле? Что надо сделать, чтобы сохранить деловые отношения?

1.2.4 Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу». Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

2 Контрольные вопросы

1 Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?

2 Что вы можете взять на вооружение?

Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений.

- Содержание отчета
- 1 Наименование работы
 - 2 Цель работы
 - 3 Задание
 - 4 Выводы по работе
 - 5 Ответы на контрольные вопросы

Тема Лабораторная работа № 8 «Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации». (4 часа)

Цель лабораторной работы: Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

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.

Практические задания для студентов (*практикум*):

Порядок выполнения работы:

Подготовительный этап.

За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «трансакция», «поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка»; «алгоритм применения трансактного анализа».

В ходе занятия

1. Студентам предлагается тест «Родитель – Взрослый – Ребенок».

Тест 3.1. «Родитель – Взрослый – Ребенок» Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

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 подурачиться, 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 решение, я стараюсь продумать его последствия.
 12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
 13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
 14. Мне удается 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 оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
 21. Люди должны соблюдать 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 вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, 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 противопоставлены, 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.

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 задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки (упражнения 1 и 2 взяты из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 269).

Упражнение 1

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

2. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:

- а) тип Б;
- б) тип В;
- в) тип А;
- г) тип Б и В;
- д) тип А и Б.

3. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт...»

- : а) тип Б;
- б) тип А;
- в) тип В;
- г) тип Б и В;
- д) тип А и В.

4. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

- а) тип А;
- б) тип В;
- в) тип Б;
- г) тип В и Б;
- д) тип А, Б и В.

5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивания?

- а) хвастовство;
- б) нарушение этики;
- в) регрессивное поведение;
- г) снисходительное отношение;
- д) негативное отношение.

7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

- а) прямое негативное отношение;
- б) хвастовство;
- в) нечестность и неискренность;
- г) менторские отношения;
- д) регрессивное поведение.

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) транзакции «Родителя»:

- а) требует; оценивает; проявляет беспомощность;
- б) руководит; рассуждает; анализирует;
- в) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует;
- г) работает с информацией; рассуждает; анализирует;
- д) требует; осуждает; учит.

9. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит;
- б) требует; рассуждает; анализирует;
- в) осуждает; учит; покровительствует;
- г) оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется; одобряет; уточняет ситуацию.

10. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Взрослого»:

- а) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных;
- в) требует; покровительствует; руководит;
- г) работает с информацией; покровительствует; руководит;
- д) уточняет ситуацию; работает с информацией; руководит.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: защита портфолио карьерного продвижения, 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.

Тема Лабораторная работа №9 «Адаптивность и гибкость, оптимистическое отношение к жизни, умение управлять своими желаниями и эмоциями, адекватность самооценки».(3 часа)

Цель лабораторной работы: ознакомить студентов с особенностями проведения тренинга уверенности в себе; способствовать приобретению навыков уверенного поведения; навыков открытого выражения чувств; принятия чувств других и проявления желаний.

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.

Практические задания для студентов (*практикум*):

«Тренинг уверенности в себе: учебно-тренировочное занятие»

Упражнение с видеозаписью «Сильные стороны моей личности»

С целью наблюдения за особенностями собственных выразительных движений и развития самоуважения посредством осознания сильных сторон своей личности участникам предлагается данное упражнение. Каждый участник группы выходит в центр круга и в течение двух минут перечисляет свои сильные стороны, которые проявляются во взаимодействии с людьми.

После того, как все участники побывают в центре круга, проводится анализ видеозаписи. В анализе рассматриваются:

- внешность и умение представить себя;
- уверенность в себе;
- что было эффективным, что неэффективным в представлении своих сильных сторон личности.

Обсуждение:

- Что я ощущал, называя свои сильные стороны?
- Как я реагировал на видеокамеру?
- Как это повлияло на взаимоотношения с другими участниками в группе? и др.

Упражнение с видеозаписью «Уверенное, неуверенное, агрессивное поведение»

(Рудестам, К. Групповая психотерапия / К. Рудестам. – СПб. : Питер, 2006. – 384 с.)

Данное упражнение помогает участникам тренинга отличать уверенность от неуверенности

и агрессивности, учит вести себя уверенно, снижает застенчивость. Участнику группы предлагается продемонстрировать неуверенную поведенческую реакцию, агрессивную реакцию и уверенную реакцию в некой гипотетической ситуации.

Надо, чтобы свои способы поведения продемонстрировали все участники группы, даже если времени каждому хватит только на один из трех вариантов.

Ситуации:

1. В ресторане вам подается пережаренный бифштекс с кровью. Вы говорите официанту: ...
2. Ваш друг просит вас одолжить ему вашу машину, но вы не считаете его таким уж хорошим водителем. Вы говорите ему: ...
3. Ваш знакомый приглашает вас куда-либо, но вам с ним не очень-то интересно. И вы говорите: ...
4. Ваш приятель ставит вас в неловкое положение, рассказывая при всех истории о вас, и вы говорите ему: ...
5. Ваш сосед по комнате в общежитии поставил вас в неловкое положение, без вашего ведома пригласив в гости незнакомого вам человека. Вы говорите ему: ...
6. Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас. Вы заявляете ему: ...
7. Вы ловите на себе взгляд привлекательной особы противоположного пола и чувствуете, что, возможно, заинтересовали ее (или его) собой. Вы подходите к ней (к нему) и говорите: ...
8. Вы пришли в ресторан, однако вам не нравится предложенный стол. Вы говорите хозяину или хозяйке: ...
9. Вы смотрите фильм в кинотеатре, а позади вас кто-то громко болтает. Вы оборачиваетесь и говорите: ...
10. Друг приводит вас в смущение, рассказывая в компании истории о вас. Вы заявляете ему: ...
11. За ремонт автомобиля вы получили счет на сумму, которая на 1500 рублей превышает предварительную оценку. Вы говорите служащему мастерской: ...
12. Приятель лезет к вам с разговорами, а вы ужасно спешите, и вот чтобы отделаться от него, вы говорите: ...

После проведения упражнения проводится анализ видеозаписи.

Желательно участникам занятия познакомиться с характеристиками уверенного, неуверенного и агрессивного поведения.

Характеристики уверенного, неуверенного и агрессивного поведения

Компоненты ситуации	Агрессивное поведение	Уверенное поведение	Неуверенное поведение
Контакт глаз	Пристальный взгляд прямо в глаза собеседнику	Устойчивый контакт глаз: в глаза партнеру смотрят в момент предъявления требований, не отводят взгляд, когда слушают возражения	Отсутствие контакта глаз: смотрят себе под ноги, на потолок, в свои бумаги, но не в глаза собеседнику
Дистанция общения	Минимальная. На партнера все время «наступают», вторгаются на его территорию	Оптимальная. Соответствует принятым в данной среде стандартам дистанции официального общения	Стремится к увеличению: от партнера «отступают», начинают говорить с очень большого расстояния
Жестикуляция	Бурная. Размахивают руками, совершают	Соответствует смыслу сказанного	Напряженная. Дрожь и хаотичные движения. Судорожно перебирают

	шумные и хаотичные движения, стучат дверьми и бьют посторонние предметы		бумаги, не знают, куда деть руки
Тон, громкость голоса	Крики, вопли, угрожающие интонации. Собеседника совсем не слушают, не дают договорить. Говорят короткими рублеными фразами	Говорят достаточно громко, чтобы быть услышанным собеседником. Уверенные интонации. Собеседника внимательно выслушивают	Говорят тихо, сбивчиво, стремятся сократить паузы в разговоре. Фразы неоправданно затянуты
Чувства	Злость, ярость	Спокойствие, уверенность	Страх, тревога, вина
Содержание речи	Упреки, угрозы, приказы, оскорбления	Информирование о своих правах, желаниях, намерениях, действиях	Оправдания, извинения, объяснения
Местоимения: я, мне	В фразах, содержащих угрозы и приказы	Указывает на тот факт, что именно я сам стою за данным требованием	Используется неопределенная форма глагола, речь от третьего лица
Содержание требования	Не предъявляется	Краткое и четкое	Понять, что именно хочет человек, невозможно – об этом не говорят
Обоснование	Не дается	Краткое и четкое	Обоснование излишне длинное и путаное, насыщено извинениями и ненужными объяснениями

Обсуждение:

- Какой из типов поведения характерен для вас?
- Какой тип поведения выполнять легче, а какой сложнее?
- Есть ли запреты на проявление того или иного типа поведения?
- В чем разница между уверенным и агрессивным поведением? и др.

Завершение занятия «Комплемент»

С целью получения положительной обратной связи и развития коммуникативных умений участники встают и ходят по аудитории, встречая друг друга, они делают друг другу комплемент.

Анкета оценки занятия группы

(Истратова, О. Н. Справочник по групповой психокоррекции / О. Н. Истратова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2008. – 443 с.)

1. Насколько чувствуешь себя включившимся в эту встречу?
2. Часто ли сегодня хотелось участвовать в работе группы?
3. Насколько активным чувствовал себя сегодня?
4. Насколько сегодня доверял участникам группы?

5. Насколько сегодня доверял ведущему?
6. Насколько сегодняшняя встреча затронула твои чувства?
7. Хотелось бы вновь встретиться с группой после сегодняшней встречи?
8. Насколько продуктивной была сегодняшняя встреча?

Самостоятельная работа

Прочитайте билль о правах и обязанностях личности. Выделите пункты, которые важны для вас. Какова цель нижеперечисленных правил? Где можно использовать билль о правах? Каким клиентам, участникам он будет наиболее полезен?

Билль о правах и обязанностях личности

Вы имеете право

- Иногда ставить себя на первое место.
- Просить о помощи и эмоциональной поддержке.
- Протестовать против несправедливого обращения или критики.
- Иметь свое мнение или свои убеждения.
- Совершать ошибки, пока вы не найдете правильный путь.
- Говорить «Спасибо, НЕТ», «Извините, НЕТ».
- Побывать одному, даже если другим хочется вашего общества.
- Иметь свои собственные, какие угодно чувства, независимо от того, понимают ли их окружающие.

- Менять свое решение и добиваться перемены договоренности, которая вас не устраивает.

Вы никогда не обязаны

- Быть безупречным на 100 % .
- Следовать за всеми.
- Делать приятное неприятным вам людям.
- Извиняться за то, что вы были самим собой.
- Чувствовать себя виноватым за свои желания.
- Мириться с неприятной для вас ситуацией.
- Жертвовать своим внутренним миром ради кого бы то ни было.
- Сохранять отношения, ставшие оскорбительными.
- Нести ответственность за чье-то поведение.

При этом вы должны помнить, что...

- Другие люди имеют те же права, что и вы.
- Нельзя жить в обществе и быть свободным от общества – или то, или другое.
- Мнение, отличное от вашего, может быть верным.
- Никто не обязан вести себя так, как того хочется вам.
- Неприемлемый для вас образ жизни может быть нормой для кого-то другого.
- Совет, основанный на чужом опыте, может уберечь вас от ошибок.
- Ваше чувство вины может указывать на недопустимость вашего поведения.
- Вы никому ничего не должны до тех пор, пока не взяли на себя обязательств.
- Никакие правила не освобождают вас от ответственности за ваши поступки.

ОТЧЕТ

Контроль качества выполненной работы: защита портфолио карьерного продвижения, 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.

Рекомендуемая литература:

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
3. Скибицкая И.Ю., Скибицкий Э.Г. Деловое общение - Москва - Юрайт., 2019

Электронные издания:

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/>