

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

**ПРАКТИКУМ  
И  
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

ОГСЭ.05 Психология общения  
индекс наименование учебной дисциплины

по специальности 08.02.02 Строительство и эксплуатация инженерных  
сооружений

Москва, 2024

## Содержание

№	Название практического занятия	стр.
<b>РАЗДЕЛ 2. Теоретические и практические основы психологии общения</b>		4
<b>Тема 2.5. Общение как взаимодействие.</b>		4
1	<b>Практическое занятие № 1</b> Самодиагностика по теме «Общение».	4
2	<b>Практическое занятие № 2</b> Рольевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; на использование невербального общения.	16
<b>Тема 2.6. Деловое общение</b>		20
1	<b>Практическое занятие № 3</b> Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.	20
2	<b>Практическая работа № 4</b> Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону»	28
<b>Тема 2.7. Конфликтное общение</b>		32
1	<b>Практическое занятие № 5</b> «Самодиагностика на определение конфликтности»	32

## РАЗДЕЛ 2. Теоретические и практические основы психологии общения

### Тема 2.5. Общение как взаимодействие.

#### Практическое занятие № 1

**Тема:** Самодиагностика по теме «Общение».

**Цель практической работы (тренинга):** научиться определять уровень общительности и коммуникативные особенности личности.

**Оборудование и раздаточный материал:** методические рекомендации к практической работе, словарь основных терминов и понятий, конспекты лекций, дополнительные источники информации.

**В ходе выполнения практической работы обучающиеся должны:**

**Знать:**

- основные задачи и методы психологии;
- психические процессы и состояния;
- структуру личности;
- функции и средства общения;
- принципы эффективного общения;
- этапы профессиональной адаптации;

**Уметь:**

- использовать вербальные и невербальные средства общения в профессиональной деятельности;
- давать психологическую оценку личности;
- владеть способами бесконфликтного общения;
- формировать психологический климат в коллективе;
- применять приемы психологической саморегуляции.

#### Теоретические материалы по теме практического занятия

**Общение** – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

**Коммуникативная сторона** общения состоит в обмене информацией между людьми.

**Интерактивная сторона** общения заключается в организации взаимодействия между индивидами, т. е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями.

**Перцептивная сторона** общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается прочтением за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей его поведения.

**Вербальное общение** – использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два

принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения.

**Невербальное общение** – это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

### **Тренинги.**

Трудности и разногласия, которые объективно разъединяют людей, порождают атмосферу страха, вызывают ощущение «одиночества среди толпы», неуверенности, бессилия. Опыт, приобретенный в тренингах, позволяет выработать определенный социально-психологический «иммунитет». Он помогает решать сложные проблемы, которые возникают в личностном и деловом общении практически у каждого человека. Умение и привычки, которые формируются в искусственно созданной социально-психологической среде, помогают эффективно одолевать трудности, обогащать межличностные отношения в реальной жизни.

#### *Задачи тренинга:*

- овладение определенными социально-психологическими знаниями;
- коррекция и формирование социально-психологических умений и навыков участников;
- осознание целостности социально-психологического бытия людей;
- развитие способности адекватно и понимать себя и других;
- овладение приемами декодирования психологических сообщений, которые поступают от окружающих людей и групп;
- обучение индивидуализированным приемам межличностного общения;

На начальной стадии обучения важнейшей задачей является выработка групповых норм и усвоение участниками главных требований тренинга.

### **Нормы и принципы тренингового общения:**

**1. Общение по принципу «здесь и теперь».** Для многих участников характерно стремление переключится с непосредственной тренинговой работы на обсуждение прошлых или будущих событий. В этом случае срабатывает механизм психологической защиты. Но главная идея тренинга состоит в том, чтобы группа превратилась в своеобразное объемное зеркало или даже систему зеркал, в которых каждый член группы смог бы увидеть себя во время выполнения упражнений. Это достигается, в частности, тем, что в группе существует интенсивная обратная связь, которая базируется на доверительном межличностном общении.

**2. Принцип персонификации высказываний.** Суть его состоит в добровольном отказе от безличных языковых форм, которые помогают скрывать в повседневном общении собственную позицию того, кто говорит, или же избегать прямых высказываний в нежелательных случаях. Конкретно: вместо высказываний: «считается...», «некоторые считают, что ...» в группе учат говорить, используя формы: «я считаю, что ...» и т.п.

**3. Принцип акцентирования на языке чувств.** Согласно ему участники группы должны делать акцент на эмоциональных состояниях и проявлениях (своих собственных и партнеров по группе) и во время обратной связи, если возможно, использовать язык, который фиксирует такое состояние. Примером данной формы языка есть констатация

типа: «Твоя манера говорить на повышенных тонах вызывает у меня раздражение». Для повседневного общения обращение в подобной эмоционально акцентированной манере не является типичным. Соответственно перед каждым участником ставится задача перестроить стиль своего общения и, в частности, выработать умение «ловить», четко идентифицировать и адекватно высказать свои чувства.

**4. Принцип активности.** Соблюдение этого принципа является главным требованием к поведению участников тренинга. Речь идет о реальном включении каждого участника в интенсивное групповое взаимодействие с целью целенаправленного познания себя, партнера, группы вообще. В повседневной жизни человек под влиянием разных обстоятельств нередко замыкается в себе и концентрируется лишь на собственных проблемах. Задача состоит в том, чтобы помочь ему научиться объединять эту замкнутость на себя с активной включённостью в другого, в анализ групповых процессов. На занятиях поощряется конструктивная полемика между всеми участниками, включая руководителя.

**5. Принцип доверительности.** Предусматривает создание благоприятных условий для доверительного общения участников тренинга, обеспечивает групповую динамику, в значительной мере определяет результативность занятий. В качестве первого и простейшего шага к практическому созданию такого климата руководитель предлагает принять единую форму обращения друг к другу на «ты». Это не только психологически уравнивает всех членов группы, но и приносит определенный элемент интимности и доверия. Кроме того, доверчивость поддерживается неопровержимым правилом: «Говорить только правду, или хотя бы не врать».

**6. Принцип конфиденциальности.** Суть его раскрывается в рекомендации «не выносить» содержание общения, которое развивается в процессе тренинга, за границы группы. Это тоже оказывает содействие установлению доверительных отношений, так как участники уверены, что содержание общения останется в рамках этой группы, и легче идут на открытый, искренний контакт. Конфиденциальность дает возможность группе сохранить свой дискуссионный потенциал; обсуждение же участниками тренинга проблем группы за ее пределами приводит к тому, что готовность и потребность в обсуждении этих проблем в рамках самой группы уменьшается, ведь тема в определенной мере исчерпывает себя.

## Практическая часть

### Ход выполнения работы:

- ✓ Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».
- ✓ Самоанализ результатов тестирования.
- ✓ Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. Главное содержание деятельности работников таких профессий - руководство коллективами, обучение, воспитание, культурно-просветительское и бытовое обслуживание людей и т.д. По результатам ответов испытуемого появляется возможность выявить качественные особенности его коммуникативных и организаторских склонностей.

**Инструкция:** на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

### Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?



28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

#### **Обработка результатов и интерпретация**

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C, \text{ где}$$

K - величина оценочного коэффициента

C – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

#### Коммуникативные умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий

0,76-1	5	V - очень высокий
--------	---	-------------------

Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

**Анализ полученных результатов.**

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, Чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их



привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

**«Ваш стиль делового общения»**

**Инструкция:** *Отметьте каждое из 80 утверждений, с которыми вы согласны.*

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь, получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом,
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

**Ключ:**

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

**Стиль 1** — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

**Стиль 2** — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

**Стиль 3** — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

**Стиль 4** — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны, и порой их сложно понимать.

**«Ваши эмпатические способности»**

**В.В.Бойко** определяет эмпатию как «форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая является утонченным средством «вхождения» в психоэнергетическое пространство другого человека».

**Опросник состоит из 36 суждений**, позволяющих не только выявить особенности проявления эмпатических способностей, но и прогнозировать их возможное развитие.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю "родственную душу" в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайным попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности -бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки, могут так сильно огорчать людей.



*Обработка данных.* Подсчитываем число правильных ответов (соответствующих "ключу") по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка:

1. *Рациональный канал эмпатии:* +1, +7, -13, +19, +25, -31;
2. *Эмоциональный канал эмпатии:* -2, +8, -14, +20, -26, +32;
3. *Интуитивный канал эмпатии:* -3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. *Установки, способствующие или препятствующие эмпатии:* +4, -10, -16, -22, -28, -34;
5. *Проникающая способность в эмпатии:* +5, -11, -17, +23, -29, -35;
6. *Идентификация в эмпатии:* +6, +12, +18, -24, +30, -36.

*Интерпретация результатов.* Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Методика «*Ваши эмпатические способности*» диагностирует общий уровень эмпатии и развитие различных компонентов данного феномена: рационального, эмоционального, интуитивного каналов; установок, способствующих или препятствующих эмпатии, проникающей способности и идентификации в эмпатии.

1. **Рациональный канал** эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий возможность эмоционального и интуитивного отражения партнера. В данном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему объективно выявлять его сущность.
2. **Эмоциональный канал** эмпатии позволяет определить способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.
3. **Интуитивный канал** эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.
4. **Установки, способствующие или препятствующие эмпатии.** Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.
5. **Проникающая способность в эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

6. **Идентификация** - важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое общение?
2. В чем заключается цель общения?
3. Какие факторы (причины) мешают эффективному общению?
4. Что диагностирует методика «Ваши эмпатические способности»?

#### **Критерии оценивания:**

**оценка «5» (отлично)** - все практические задания сделаны правильно, сделаны верные выводы, студент ответил на все вопросы преподавателя. Возможны незначительные замечания по оформлению работы;

**оценка «4» (хорошо)** - одно из практических заданий сделано с ошибками и (или) неверно сделан вывод и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «3» (удовлетворительно)** - два из практических заданий сделаны с ошибками и (или) неверно сделаны выводы и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «2» (неудовлетворительно)** - три из практических заданий сделаны с ошибками и (или) не сделаны выводы и ни на один вопрос преподавателя не был дан ответ.

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего Профессионального образования. - 2-е изд., перераб, и доп. - М.: : Изд-во Юрайт, 2020.
2. Тимохин В.В. Психология делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2016.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб. Речь, 2001.
4. Берн Эрик. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры (сборник). – М.: Изд-во Эксмо, 2014

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронный учебник: Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего профессионального образования:  
<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-450979>
2. Информационный портал Режим доступа:  
<http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>

## Практическое занятие №2

### Тема:

**Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; на использование невербального общения.**

**Цель практической работы:** получить представления об условиях проведения обсуждения в группе, научиться понимать невербальное общение. Ознакомление с процедурой сбора индивидуальных предложений и выработка кооперативного решения.

**Оборудование и раздаточный материал:** методические рекомендации к практической работе, словарь основных терминов и понятий, конспекты лекций, дополнительные источники информации.

**В ходе выполнения практической работы студенты должны:**

### знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы,

### уметь:

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

## Теоретические материалы по теме практического занятия

Умение слушать является одним из главных показателей культуры человека. «Никто так ярко не признает свое невежество, – говорил Саади, – как тот, кто, слушая рассказ другого, прерывает его и сам начинает говорить». Поэтому, наверное, нам приятнее обращаться не с тем, кто хорошо говорит, а с тем, кто умеет слушать. Каждый человек хочет видеть в своем собеседнике внимательного и дружески настроенного слушателя.

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент обратной связи, благодаря которому у собеседника и создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. Причем в любом высказывании существует, по крайней мере, два содержательных уровня: уровень информационный и уровень эмоциональный. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов – отражение информации и отражение чувств говорящего.

**Методы принятия группового решения:**

- 1) открытое общение;
- 2) ролевая игра – каждый из участников выполняет предписанную ему роль, в результате игры рождается наиболее приемлемое решение;

3) групповая дискуссия – обсуждение в группе каких-либо проблем, значимых для большинства участников.

### Практическая часть

#### Ход выполнения работы:

*Порядок работы.* Процедура принятия решения включает ряд состояний, на которых участники должны:

1. Определить проблему письменно.
2. Рассмотреть ситуацию, в которой возникла проблема.
3. Снова сформулировать проблему, если ЕЕ действительно необходимо решить.
4. Сгенерировать альтернативные решения проблемы.
5. Выбрать одну альтернативу.
6. Проверить выбранное решение.
7. Реализовать выбранное решение.
8. Проанализировать - ли решена проблема? Задача относительно принятия решения структурируется по:
  - а) *ситуацией*, в которой возникла проблема;
  - б) *целью*, которую необходимо достичь;
  - в) *средствами*, которыми распоряжаются лица, принимающие решения.

Четыре листа бумаги или четыре части доски имеют следующие заголовки: *ситуация, цель, средства и предложения.*

Участники занятия начинают анализировать ситуацию, в которой возникла проблема. При этом происходит сбор информации от всех участников занятия и кто-нибудь из них ведет *записи* под заголовком *ситуация.*

После получения полного описания ситуации участники занятия берутся до заполнения раздела *цель*, в котором формулируются одна или две (не более) цели.

После раздела *цель* участники заполняют раздел *средства*, в котором перечисляются все имеющиеся средства достижения цели.

Решение о занесении в вышеупомянутые разделы тех или иных предложений участников принимаются на основании правила консенсуса, то есть члены группы по крайней мере не отрицают информации о ситуации, цели и средства. Если для уточнения информации требуется дополнительное время, то он должен быть выделен.

Раздел *предложения* заполняется по правилам проведения «мозгового штурма», то есть ведущий участник группы, кто ведет записи, фиксирует в этот раздел любые предложения, заявленные как способ достижения желаемой цели в конкретной ситуации при наличии описанных выше средств. При этом фаза сбора информации не должна переходить в фазу оценки предложений, которые были сгенерированы. Важным условием является также отсутствие спешки на пути к решению проблемы через предложения - группа имеет полностью отработать информацию и сгенерировать определенный объем предложений, который подлежит дальнейшей обработке.

В результате отбора внесенных предложений формируется *план действий.* При этом могут быть распределены роли исполнителей или ответственных за реализацию



определенных предложений. На этой стадии важно учесть степень вовлечения каждого участника занятия, что внес ту или иную предложение. Необходимо фиксировать все случаи игнорирования высказанной мысли или отказа участника группы защищать свое мнение.

#### *Обработка и интерпретация результатов*

По окончании занятия проводится обсуждение выполненной работы. Члены группы рассказывают о том, что помогало им в работе и что мешало, или способствовало их работе по принятию решений.

**Пример управленческой задачи, что требует слаженного группового принятия решения и его реализации:** «Вы директор средней общеобразовательной школы в небольшом городке. Во время занятий учащихся второй смены в микрорайоне отключают электроэнергию. Происходит это поздней осенью или па начале зимы. Определите проблему, особенности ситуации, имеющиеся средства и сформируйте набор предложений для ее решения».

#### **Ролевые игры для отработки приема «Подчеркивание общности с собеседником»**

вам нужно попарно разыграть следующие ситуации:

*Ситуация 1.* Пригласить сотрудника в гости.

*Ситуация 2.* Пригласить на футбол друга, который его не любит.

*Ситуация 3.* Уговорить рабочего выйти на работу в один из выходных.

*Ситуация 4.* Сделать так, чтобы один ваш знакомый посмотрел вашу машину, с ней что-то случилось.

*Ситуация 5.* Добиться того, чтобы в цехе на участке повысилась дисциплина. Вы обращаетесь к бригадиру.

#### **5. Ролевая игра «Здравствуйте...»**

Если помните, я сказала о том, что невербальные способы общения говорят о нас с вами гораздо больше, нежели вербальные.

У каждого народа здесь свои культурные традиции. Давайте познакомимся с некоторыми способами здороваться, принятыми у людей других национальностей.

Группам учащихся раздаются распечатанные описания приветственных жестов разных народов с предложением их продемонстрировать.

- 1. Если вы из Тибета, то при приветствии вы покажете собеседнику язык, обнимите его и потреть друг о друга носами.*
- 2. Если вы из Эфиопии, вы положите ладонь на ладонь собеседника, затем ударите себя ею по груди. Можно осторожно обнять друга, но при этом нельзя дотрагиваться до его затылка.*
- 3. Если вы из Тибета, вы пожмете руку своего визави обеими руками, так вы покажете ему, что принимаете его близко к сердцу.*
- 4. Если вы из Франции, дважды поцелуйте друг друга в обе щеки.*
- 5. Если вы из Японии, на расстоянии трех шагов поклонитесь (руки должны быть опущены вдоль туловища).*
- 6. Если вы из племени Туарег, подайте руку собеседнику ладонью вверх, следом за тем резко отдерните руку назад, проведя кончиками пальцев по ладони друга.*
- 7. Если вы из племени Маори, согнув указательный палец правой руки, поднесите его к кончику носа и потрите нос костяшкой второй фаланги.*
- 8. Если вы из России, пожмите друг другу руки.*

### **Игра «Говорящая поза».**

Участники садятся в круг, им предлагается занять позу, выражающую их состояние на данный момент или же позу, которая, по их мнению, ярко запечатлевает какое-то внутреннее состояние человека.

Зрители делают предположения о значении позы, а играющий молчит до тех пор, пока всем не станет ясной его задумка.

### **Контрольные вопросы:**

1. Как структурируется задача относительно принятия решения по проблеме?
2. Приведите пример приветственного жеста, которые используются в невербальной коммуникации народов мира.

### **Критерии оценивания:**

- активность участия в групповых упражнениях.
- знание правил слушания, ведения беседы, правил убеждения, техник и приемов общения.

**оценка «5» (отлично)** - все практические задания сделаны правильно, сделаны верные выводы, студент ответил на все вопросы преподавателя. Возможны незначительные замечания по оформлению работы;

**оценка «4» (хорошо)** - одно из практических заданий сделано с ошибками и (или) неверно сделан вывод и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «3» (удовлетворительно)** - два из практических заданий сделаны с ошибками и (или) неверно сделаны выводы и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «2» (неудовлетворительно)** - три из практических заданий сделаны с ошибками и (или) не сделаны выводы и ни на один вопрос преподавателя не был дан ответ.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего Профессионального образования / - 2-е изд., перераб, и доп. — Москва: Изд-во Юрайт, 2020.
2. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт, 2016.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб. Речь, 2001.
4. Берн Эрик - Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры (сборник), Издательство Эксмо, 2014

### **Интернет-ресурсы:**

Электронный учебник: Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего профессионального образования:

<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-450979>

Информационный портал Режим доступа:

<http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>

## Тема 2.6. Деловое общение

### Практическое занятие № 3

**Тема:** Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.

**Цель практической работы:** формирование навыков успешного публичного выступления, корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Оборудование и раздаточный материал:** методические рекомендации к практической работе, словарь основных терминов и понятий, конспекты лекций, дополнительные источники информации.

**В ходе выполнения практической работы студенты должны:**

**знать:**

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы
- приемы и правила успешного публичного выступления
- приемы и правила ведения диспута;
- методы аргументации и убеждения

**уметь:**

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

### Теоретические материалы по теме практического занятия

**Дискуссия** — процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений участников по сути решаемой проблемы).

**Выделяют этапы деловой дискуссии:**

1. Вступление в контакт;
2. Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);
3. Уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;
4. Выдвижение альтернативных вариантов;
5. Конфронтация участников;
6. Обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;
7. Установление/ согласия через выбор наиболее приемлемого или решения.

Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не выходя на уровень совместного решения проблемы. Возможны различные способы вступления в контакт: «пристройка сверху» — «снизу» — «на равных» (через позу, взгляд, темп речи, инициативу), например, выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом или отсутствие контакта глаз, медленная речь с паузами олицетворяет «доминирование сверху», и напротив, поза, постоянные движения глаз вверх-вниз,

быстрый темп речи свойственны при позиции «подчинения снизу». Раскованность, мышечная освобожденность, синхронизация темпа речи, равенство ее громкости демонстрирует общение «на равных».

Для деловой дискуссии очень важен предмет общения и отношение участников к нему. Способность понимать предметные позиции партнеров (т. е. представление о ситуации, о проблеме) и свою собственную предметную позицию — необходимое условие успеха делового общения.

В дискуссии велика **роль ведущего**.

Он должен:

**1**— *сформулировать цель и тему* дискуссии (что обсуждается, зачем нужна дискуссия, в какой степени следует решить проблему).

**Целью дискуссии может быть:**

1) сбор и упорядочивание информации по обсуждаемой проблеме; 2) поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование; 3) выбор оптимальной альтернативы.

**2**— *установить время* дискуссии (20—30—40 минут или более);

**3**— *заинтересовать участников* дискуссии (изложить проблему в виде некоторого противоречия);

**4**— *добиться однозначного понимания* проблемы всеми участниками, проверив это контрольными вопросами или попросив участников задавать вопросы;

**5**— *организовать обмен мнениями* (желающим или по кругу);

**6**— *активизировать пассивных* (обратиться к молчащему с вопросом, с просьбой помочь);

**7**— *собрать максимум предложений* по решению обсуждаемой проблемы (свои предложения высказать после того, как выслушаны мнения всех участников);

**8**— *не допускать отклонений от темы* (тактично останавливать, напоминать о целях дискуссии);

**9**— *уточнять неясные положения*, пресекать оценочные суждения о личности участников;

**10**— *помогать группе прийти к согласованному мнению*;

**11**— в конце — *четкое подведение итогов*, формулировка выводов, спектра решений, сопоставление целей дискуссии с полученными результатами, подчеркнуть вклад каждого в общий итог, похвалить, поблагодарить участников.

**При публичном выступлении** могут возникать типичные затруднения:

**1** — *нелогичность* (непоследовательность в изложении сути, нечеткая аргументированность излагаемого материала, отсутствие ясности и четкости в достижении поставленных целей);

**2** — *проблема самовыражения* (недостаточная эмоциональность, зажатость, монотонность выступления, несоответствие внутреннего состояния с внешними признаками);

**3** — *эгоцентризм* (не учитывается плюрализм мнений, неспособность понять иное, чужое мнение);

**4** — *некомпетентность* (недостаток информации, некомпетентность в конкретных вопросах);

**5** — *проблема контакта* (трудности контакта с аудиторией, не удается расположить слушателей убеждением и т. п.);

**6** — *проблема самоконтроля* (трудно преодолеть волнение, неумение вести себя и т. п.);

**7** — *проблема выхода из контакта* (сумбурность и незавершенность выступления, плохое окончание и неудачный выход из разговора).

Рекомендации человеку, публично защищающему свое мнение, — лично вести дискуссию в том случае, если вы заранее продумаете возможные вопросы оппонентов и постараетесь



предвидеть сложные ситуации, которые могут возникнуть и смутить вас. Сложные ситуации возникают, когда докладчику адресуются:

1) Наивные вопросы и критика авторитетных людей, не являющихся специалистами в обсуждаемой проблеме (сложность в том, что, опровергая такую критику с помощью азбучных истин, ставишь в неудобное положение маститых оппонентов, которые болезненно реагируют на это).

2) Ироничные вопросы с «подковыркой» молодых людей, желающих повеселить аудиторию (ответ возможен либо в духе мягкого юмора, либо серьезным тоном с подчеркиванием недопустимости недооценки важности обсуждаемого вопроса);

3) Сложные вопросы, затрагивающие малоизвестную докладчику смежную область и заданные с целью «прощупать» эрудицию и находчивость докладчика (ответить лучше: «Нельзя объять необъятное» или «Решение этой задачи не предусматривалось в нашем исследовании»);

4) Вопросы, на которые докладчик уже отвечал, а также вопросы несурзные и критика тех, кто невнимательно слушал и недопонял суть обсуждаемого дела (здесь важно впасть в шок от замечаний оппонента, не заявлять ожесточенно: «Я ведь это уже объяснял!», а спокойно и кратко повторить ответ, используя фразу: «Как уже отмечалось .»);

5) Вопросы — замечания о несоответствии выводов докладчика мнению некоего авторитета, имя которого подчас никому ничего не говорит (может помочь ответ: «По мере того, как накапливаются новые факты, многие ранее казавшиеся бесспорными истины, провозглашенные даже авторитетами, пересматриваются»);

6) Вопросы, принижающие значимость проблемы или полученных результатов (поскольку в такой ситуации задевается самолюбие выступающего, важно не откликнуться эмоциональной вспышкой, а оценив степень провокационного вопроса, ответить заранее продуманной фразой).

Во время выступления эпизодически оценивайте себя «со стороны», свой тон, позу, жесты, наличие «слов-паразитов», расслабляйте «мышечные зажимы». Во избежание досадных недоразумений четко оговорите значение употребляемых терминов, не следует рассчитывать, что вас должны понимать «с полуслова», учитывайте степень подготовленности аудитории в обсуждаемом вопросе. Для того чтобы подать информацию наглядно и ярко, прибегайте к простым житейским примерам, конкретным фактам, даже общеизвестным поговоркам, притчам.

**Аргументация** — это приведение логических доводов с целью доказать истинность какого-либо положения. Достигается это привлечением различных по силе психического воздействия на человека средств либо расположением аргументов особым порядком. Обычно показывается обоснованность и полезность какой-либо идеи.

Тактика аргументирования должна быть заранее разработана и доведена до совершенства. Следует подумать о тех сюрпризах, которые может нам преподнести наш деловой партнер, и о том, как склонить его на свою сторону. И в случае «доказательного аргумента» и в случае выдвижения контраргументов все следует перепроверить или даже отрепетировать. Сильные аргументы часто следует излагать в самом начале беседы, чтобы сразу укрепить свои позиции.

Стоит ли напоминать, что аргументация — это решающий этап воздействия. С помощью хороших аргументов и умелой их подачи можно спасти неудачную активизацию внимания и процесс представления информации.

Аргументирующая роль, определенная на основе цели: заставить подчиненного разделить мысли и представления руководителя об определенном предмете. В ее основе лежит разработка соответствующих структурных схем, и обслуживается она специфическими речевыми операциями. Главное ее назначение — восстановление понимания между участниками коммуникации, обеспечение условия достоверности сообщения. Предпосылкой для подключения аргументации служит сомнение объекта воздействия.

Необходимость аргументирующего воздействия в индивидуальной беседе осознается руководителями. Личные симпатии практически не сказываются, хотя и наблюдается тенденция к большому аргументированию при позитивном отношении к сотруднику, а также в тех случаях, когда подчиненный воспринимается строгим, независимым, критичным, способным признавать свою неправоту, уважительным и способным охотно подчиниться.

## Практическая часть

### Ход выполнения работы:

**Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута.**

*Для подготовки к публичному выступлению мы предлагаем запомнить четыре основных правила.*

Первое правило: **«Ваша голова должна быть полна идей, а сердце — волнения».**

Второе правило: древнеримский оратор Квинтилиан открыл секрет хорошего выступления: **«Дело не в том, о чем говорят, а в том, как об этом говорят».**

Третье правило: французский социальный психолог Гюстав Ле Бон вывел четыре компонента хорошего выступления:

**П** — повторение;

**У** — утверждение;

**З** — заражение эмоциями;

**О** — обаяние личности оратора.

Четвертое правило: «Элоквенция — искусство четырех «Э»:

Экспрессия;

Энергия;

Энтузиазм;

Эмоции.

*Процесс публичного выступления.*

Структура публичного выступления складывается из трех этапов:

- 1) вступление;
- 2) содержание выступления;
- 3) заключение.

Если в аудитории возник интерес к теме выступления или оратор недостаточно ясно донес свои идеи до слушателей, тогда они начинают задавать вопросы на понимание или уточнение сказанного в этом случае возможен четвертый этап — ответы на вопросы.

### **Вступление**

Необходимо построить вступление так, чтобы сразу заинтересовать слушателей. Эффективное вступление помогает установить доверие создать атмосферу доброжелательности. Присутствие людей в аудитории не означает, что они будут слушать оратора. На него обращают внимания в первые минуты выступления. Если за это время он не привлечет внимание, то оратора перестанут слушать.

Вступление должно быть кратким и состоять из одного—трех предложений.

### **Главное содержание выступления**

Оно может быть высказано в следующих видах сообщения:

- изложение фактов — утверждения, которые можно проверить;
- экспертные мнения — интерпретации и суждения, сделанные людьми, имеющими авторитет в данной области; ссылку на экспертов можно привести в виде цитаты;
- кросс-культурные сравнения;
- примеры — конкретные случаи, способные проиллюстрировать или объяснить факты;
- прогнозы — размышления о будущих событиях;

- анекдоты — короткие, забавные истории; главное в использовании анекдотов — это убедиться в том, что смысл истории раскрывает или подкрепляет те положения, которые оратор доказывает в своей речи;
- повествования — описания, рассказы о личном опыте, чуж., или своей теории;
- сравнения — иллюстрация утверждений с помощью демонстрации сходства. Сравнения могут быть буквальными или фигуральными;
- противопоставления — демонстрация различий;
- цитаты — они способны как объяснить, так и оживить материал. При цитировании необходима ссылка на автора, иначе имеет место плагиат — цитирование без ссылок на источник;
- статистика — факты, выраженные в цифрах.

### **Заключение**

Самыми важными и трудными моментами в публичном выступлении являются начало и конец. Главная цель оратора — расположить к себе аудиторию в начале выступления и добиться успеха и доверия в конце. Заключение — это относительно маленькая часть сообщения. Она редко занимает более 5% речи (35—45 слов). Заключение должно усилить эффект всей речи. У заключения две главные цели:

- закончить речь так, чтобы она напомнила аудитории о том, что сказал оратор;
- повторить сказанное, чтобы аудитория запомнила слова оратора и задумалась над сообщением.

**Ответы на вопросы.** Если выступление оратора вызвало интерес аудитории, но тема была раскрыта недостаточно полно, тогда слушатели могут задавать различные вопросы. Ответы на вопросы представляют трудность, особенно для начинающего оратора. Опытный оратор, как правило, конструктивно отвечает даже на самые каверзные вопросы.

**Типы ораторов** можно классифицировать следующим образом:

- Эмоциональный оратор захватывает аудиторию своими эмоциями, держит внимание аудитории на эмоциональном накале. Примером может служить Михаил Задорнов: «А теперь тише! Задержите дыхание!» Именно так он привлекает и удерживает внимание аудитории.
- «Клубничный» оратор начинает речь с интересных, интригующих историй, говорит о новых, скрытых или скрываемых от публики фактах.
- Деловой оратор сразу начинает говорить о потребностях и интересах аудитории и этим удерживает ее внимание.

### **Манеры и внешний вид оратора.**

*Внешний вид и поведение оратора:*

- одежда — хорошая опрятная одежда вселяет уверенность, больше веры в собственные силы и повышает уважение к самому себе. Социально-психологические исследования установили: люди говорят, что когда они прекрасно выглядят и хорошо одеты, то им легче успешно решать проблемы и добиваться успеха;
- обаятельная улыбка — настроение оратора является заразительным;
- открытые позы и естественная жестикуляция.

**Ознакомившись с данным материалом подготовьте материал к публичному выступлению по одной из данных тем:**

1. Курение и его вред для здоровья
2. Пропаганда здорового образа жизни
3. Спорт в жизни человека
4. Компьютер или книга
5. Доброта делает человека красивым

## «Умение убеждать, использовать аргументацию»

**Задание.** Начальнику отдела кадров нужно убедить директора в том, что управление персоналом — важная дисциплина, используя техники аргументации и установления контакта, активного слушания.

### **Ролевая игра**

**Ситуация.** Что делать, если подчиненный — творческая личность, периодически витающая в облаках. Человек очень ответственный, но из-за рассеянности приходится контролировать каждый его шаг.

Действующие лица. Менеджер и подчиненный.

**Задание.** Менеджеру нужно поговорить с подчиненным и убедить его изменить свое поведение, стать более внимательным. Использовать техники установления контакта, аргументации и активного слушания.

### **Ролевая игра**

**Ситуация.** К директору вскоре после его назначения обратился работник и в ультимативной форме попросил значительно увеличить его оклад. Директор попросил у работника три дня для решения этого вопроса.

За это время он выяснил, сколько таких должностей в организации, какие обязанности у работника, уточнил размер зарплаты, а также когда было последнее повышение. Оказалось, что обязанности довольно простые, должность такая одна, зарплата высокая и увеличивалась четыре месяца назад. Кроме того, директор попросил начальника отдела кадров подыскать кандидата на должность просителя.

**Инструкция директору.** Поговорить с подчиненным, убедить, что его просьба не может быть удовлетворена. Директор заинтересован сохранить работника, не хочет начинать работу в новой должности с увольнений. Но и на неоправданные уступки идти не хочет, готов взять другого работника, если не удастся убедить подчиненного.

**Инструкция работнику.** В организации проработал много лет, работа несложная, терять ее не хочет. Поэтому настаивать на своем, конфликтовать с новым директором не заинтересован.

## **Контрольные вопросы:**

1. Из каких этапов складывается структура публичного выступления?
2. Назовите типичные затруднения при публичном выступлении?
3. Каковы требования к внешнему виду и манерам и внешний вид оратора?
4. Укажите, какие аргументы не стоит использовать в деловой беседе? Свой ответ обоснуйте.
5. Укажите, в какой последовательности, по вашему мнению, следует приводить аргументы
6. Какие трудности вы испытали при публичном выступлении?

## **Критерии оценивания:**

- активность участия в диспуте;
- соблюдение правил ведения диспута;
- знание приемов и правил успешного публичного выступления и ведения диспута, методов аргументации и убеждения;



**оценка «5» (отлично)** - все практические задания сделаны правильно, сделаны верные выводы, студент ответил на все вопросы преподавателя. Возможны незначительные замечания по оформлению работы;

**оценка «4» (хорошо)** - одно из практических заданий сделано с ошибками и (или) неверно сделан вывод и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «3» (удовлетворительно)** - два из практических заданий сделаны с ошибками и (или) неверно сделаны выводы и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «2» (неудовлетворительно)** - три из практических заданий сделаны с ошибками и (или) не сделаны выводы и ни на один вопрос преподавателя не был дан ответ.

#### **Рекомендуемая литература:**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего Профессионального образования. - 2-е изд., перераб, и доп. - М.: Изд-во Юрайт, 2020.
2. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2016.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб. Речь, 2001.
4. Берн Эрик - Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры (сборник). – М.: Изд-во Эксмо, 2014.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронный учебник: Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего профессионального образования:  
<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-450979>
2. Информационный портал Режим доступа:  
<http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>

## Практическое занятие № 4

**Тема:** Демонстрационно-ролевая игра «Переговоры по телефону»

**Цель практической работы:** отработка навыков телефонных переговоров

**Оборудование и раздаточный материал:** методические рекомендации к практической работе, словарь основных терминов и понятий, конспекты лекций, дополнительные источники информации.

**В ходе выполнения практической работы студенты должны:**

**знать:**

- этикет телефонных разговоров;
- специфику жанра телефонного делового общения;
- приемы убеждения в деловом телефонном разговоре.

**уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- преодолевать коммуникативные барьеры;

### Теоретические материалы по теме практического занятия

**Этикет телефонных разговоров. Специфика жанра телефонного делового общения.**

Специфика телефонного общения определяется, прежде всего, фактором дистантности общения. Собеседники (абоненты) не видят друг друга, поэтому из всех паралингвистических факторов в телефонном общении остается только интонация. Основное перераспределение информативной нагрузки происходит между вербальным уровнем и интонационным. Таким образом, интонация делового телефонного общения столь же значима, насколько значимо и содержание речи. Во время общения по телефону мы слышим интонацию угрозы, раздражения, нерешительности, сочувствия, участия, заинтересованности. Даже односложные реактивные реплики «угу», «да-да» могут быть произнесены по-разному. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения. Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику. Психологи утверждают, что если есть расхождения речи между содержанием речи и тоном сообщения, то люди будут доверять больше тону, чем содержанию. Все сказанное делает очевидной следующую рекомендацию: при подготовке и особенно в развитии служебного телефонного разговора следите за интонацией и постарайтесь снять все нежелательные голосовые факторы (пыхтение, запинки, фырканье, языком и т.п.). Другим существенным специфическим моментом является стоимость этого вида общения и влияние стоимости минуты телефонного разговора на специфику его текстовой организации. При обычном внутригородском общении временной регламент делового телефонного разговора ограничивает продолжительность:

- информативной беседы - 1 мин - 1 мин 15 с;
- беседы, целью которой является решение проблемы - 3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа

Долгие переговоры с целью принятия решения.

1. Взаимное представление - 20 + 5 с.

1. Взаимное представление - 20 + 5 с.

2. Введение собеседника в курс дела - 50 + 5 с.

2. Введение собеседника в курс дела - 40 + 5 с.

3. Заключительные слова и слова прощания - 20 + 5 с.

3. Обсуждение ситуации - 100 + 5 с.

4. Заключительные слова и слова прощания - 20 + 5 с. Деловое общение по телефону требует особой подготовки. Особенно это важно сегодня, когда менеджеры проводят «на проводе» больше трети своего рабочего времени. Одним из тестов при приеме менеджера на работу в крупные западные компании является проверка его умения быстро и эффективно вести деловую беседу по телефону. При этом он сам и хронометрирует время. На практике в российских компаниях и учреждениях мало кто хронометрирует время телефонных переговоров, отсюда десяти- и пятнадцатиминутные беседы вместо трехминутного продуктивного разговора. Наряду с неумением организовывать речевую подачу информации соответственно требованиям речевого регламента, «долгие» разговоры часто являются следствием незнания, казалось бы, очевидных вещей. Существует понятие «нетелефонный разговор», оно определяется тематикой беседы. Что такое «нетелефонный разговор» для западного менеджера? Это прежде всего разговор по вопросу, обсуждение которого займет более чем 3 минуты. Сложные вопросы, требующие размышления и всестороннего обсуждения, выносятся за рамки телефонного общения до личной встречи. На этот же вопрос русские менеджеры отвечают: разговор по вопросам, связанным с коммерческой тайной, или разговор по личным вопросам. Но личные вопросы в служебное время вообще не принято решать, а коммерческая тайна не может быть предметом обсуждения ни во время контактного, ни вовремя дистантного делового общения. То есть обе эти темы должны быть попросту закрытыми для обсуждения в официальной обстановке. Таким образом, первое определяющее понятие «нетелефонный разговор» оказывается более конкретным, опирающимся на практику решения вопросов в процессе делового общения. Когда мы набираем номер какой-либо организации, мы должны себе отдавать отчет в том, что будучи инициатором телефонного разговора. Мы покушаемся на чужое служебное время. Поэтому если этот звонок несанкционированный, необходимо выяснить, есть ли у абонента время на обсуждение того или иного вопроса. Если же нет, попросить перенести разговор на другое время. Санкционированным будет звонок по так называемому контактному телефону фирмы, по номеру, который специально выделен для решения различных оперативных вопросов. Санкционированным будет звонок, время которого оговорено заранее. В отсутствие визуального контакта, реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «да-да», «хорошо», «понятно», «так-так» сопровождают сообщение, при необходимости их можно развернуть в полноструктурные ответы. При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации), говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации. В ходе разговора перефразирование может (и должно быть при плохой слышимости) использовано для уточнения полученной от собеседника информации. Такое уточнение вводится при помощи реплик типа: Как я вас понял...

Стремление перехватить инициативу, направлять разговор - реализуется в регулирующих репликах:

Одну минуточку, мне хотелось бы уточнить...

Простите, у меня есть свои соображения по этому поводу...

Извините, я закончу свою мысль...

Мне хотелось только уточнить одну деталь... Эти реплики должны следовать за реактивными репликами или начинаться со слова «простите» («извините»). В условиях лимита времени, вторжение в чужую речь допустимо, но правила хорошего тона определяют необходимость использования в этом случае этикетной лексики. Во время делового телефонного разговора соперничество ощущается подчас очень остро, оно выражается в перебивании, т.е. в стремлении говорить все громче и громче (подчас неосознанном), в закидывании абонента вопросами. При этом забывается цель звонка - договориться по какому-либо вопросу, т.е. получить согласие собеседника. Очень существенным с точки зрения речевого замысла, является результирующий этап. Перед словами прощания в деловой беседе (в отличие от обиходно-бытового общения) мы должны произнести заключительные фразы, значение которых очень велико. Они завершают тему разговора, содержат благодарность за телефонный звонок, пожелания, поздравления.

Этикетные фразы, сопровождающие завершение телефонного разговора, должны использоваться адекватно ситуации. Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время.

#### **Этикет телефонных разговоров.**

Этикет - явление национальное. Что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано, как жест невежливого отношения к собеседнику у другого. Как уже говорилось, телефон играет важную роль в профессиональной жизни менеджера. Этикетные формы общения занимают в телефонном деловом разговоре довольно большое место. Этикетная лексика представляет значительную часть всего лексического состава делового телефонного диалога. Этикетные формулы выполняют роль контактоустанавливающих средств. Они же выполняют функцию волеизъявления, выражающуюся в просьбах, приглашениях, разрешениях, предложениях и т.п.: Звоните; эмотивную функцию (связанную с выражением эмоций): Очень приятно; Очень рад. Этикетные фразы регулируют подачу информации: Спасибо. Это все, что я хотел узнать. Таким образом, этикет не только регулирует отношения общающихся, но и является средством рациональной организации телефонного диалога. Это очень важно ввиду строгой регламентации времени телефонного делового общения. В условиях официального общения не допускается повышение тона. Тон должен быть спокойным, сдержанным, ровным независимо от складывающейся обстановки. Даже если ваш собеседник раздражен и выражает недовольство, проявляет эмоциональную несдержанность, владея собой и подавляя в себе желание ответить тем же, вы обладаете дополнительным преимуществом. Научиться владеть собой удастся благодаря психологической подготовке и постоянному вниманию к своей речи. В конфликтных ситуациях нельзя всю вину сваливать на другую сторону. Признание хотя бы частичной ответственности за случившееся снимает ситуацию «перебрасывания мяча» (чередования взаимных обвинений) и выводит беседу снова в русло конструктивного диалога. Известно, что доброжелательное отношение к собеседнику, готовность выслушать его - основное правило русского этикета.



## Практическая часть

### Ход выполнения работы:

**Задание 1.** Исключите лишнее. Официально – деловой стиль характеризуют: – употребление разговорной лексики; – использование научной терминологии; – компактность изложения материала; – отсутствие невербальной стороны общения; – безличность; – использование номенклатурных названий; – высокая регламентированность речи; – строгость изложения.

**Задание 2.** Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

**Задание 3.** Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону?

**Задание 4.** Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

### Контрольные вопросы:

1. Опишите этикет телефонных разговоров.
2. Какова специфика и этикет телефонного делового общения?

### Критерии оценивания:

- знание этикета и специфики телефонного делового общения
- активность участия

**оценка «5» (отлично)** - все практические задания сделаны правильно, сделаны верные выводы, студент ответил на все вопросы преподавателя. Возможны незначительные замечания по оформлению работы;

**оценка «4» (хорошо)** - одно из практических заданий сделано с ошибками и (или) неверно сделан вывод и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «3» (удовлетворительно)** - два из практических заданий сделаны с ошибками и (или) неверно сделаны выводы и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «2» (неудовлетворительно)** - три из практических заданий сделаны с ошибками и (или) не сделаны выводы и ни на один вопрос преподавателя не был дан ответ.

### Рекомендуемая литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего Профессионального образования. - 2-е изд., перераб, и доп. - М.: Изд-во Юрайт, 2020.
2. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2016.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб. Речь, 2001.



4.Берн Эрик. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры (сборник),  
Издательство Эксмо, 2014

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронный учебник: Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего профессионального образования:  
<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-450979>
2. Информационный портал Режим доступа:  
<http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>

## Тема 2.7. Конфликтное общение

### Практическое занятие № 5

**Тема: «Самодиагностика на определение конфликтности»**

**Цель практической работы:** выявить уровень своей конфликтности и определить стратегии поведения в конфликтах.

**Оборудование и раздаточный материал:** методические рекомендации к практической работе, словарь основных терминов и понятий, конспекты лекций, дополнительные источники информации.

**В ходе выполнения практической работы студенты должны:**

**знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**уметь:**

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

#### Теоретические материалы по теме практического занятия

В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, межличностных взаимодействиях или межличностных взаимоотношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Отсюда *основа конфликтных ситуаций* – столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликтов в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.

**Конфликт может быть:**

- ✓ внутриличностным (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя);
- ✓ межличностным (между руководителем и заместителем, по поводу должности, премии между сотрудниками);
- ✓ между личностью и организацией, в которую она входит;
- ✓ между организациями или группами одного или различного статуса.

Возможны также *классификации конфликтов* по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу); по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг другу); смешанные.

Наиболее распространены конфликты по вертикали и смешанные, они составляют 70–80 % всех конфликтов. Допустима также классификация *по характеру причин*, вызвавших конфликт. Конфликт может быть обусловлен:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений: симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и др.;

- личностными особенностями членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бестактностью, некоммуникабельностью и т. д.

Различают конфликты и *по их значению для организации и способу разрешения.*

Конструктивные	Деструктивные
Разногласия затрагивают принципиальные стороны, разрешение которых приводит к более высокому уровню развития организации	Приводят к негативным, разрушительным действиям, которые перерастают в склоку и резко снижают эффективность группы или организации

## Практическая часть

### Ход выполнения работы:

- ✓ Прохождение тестов: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.»;
- ✓ Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.
- ✓ Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.

### Тест «Твоя конфликтность»:

Отметь один из ответов на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Твоя реакция:

- а) не принимаю участия,
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой,
- в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».

2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?

- а) Нет,
- б) только если имею для этого веские основания,
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли ты споришь с друзьями?

- а) Только если они необидчивы,
- б) лишь по принципиальным вопросам,
- в) споры - моя стихия.

4. Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?

- а) Возмущаюсь в душе, но молчу,
- б) делаю замечание,
- в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо.

- а) Не замечая такой пустяк,
- б) молча беру солонку,
- в) не удержусь от замечания и, может быть, откажусь от еды.

6. На улице, в транспорте наступили на твою ногу.

- а) С возмущением посмотрю на обидчика,
- б) сухо сделаю замечание,
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не твое понравилась. Твое поведение:

- а) промолчу,
- б) ограничусь кратким тактичным комментарием,

в) устрою скандал из-за пустой траты денег.

8. Не повезло в лотерее. Как ты это воспринимаешь?

а) Постараюсь быть равнодушным, но в душе дам Обе слово никогда в ней не участвовать,

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещаю взять реванш,

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Результаты теста:

Каждое «а» - 4 очка, «б» - 2, «в» - 0 очко.

От 22 до 32 очков;

Ты тактичен и миролюбив, ловко уходишь от споров и конфликтов, избегаешь критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было твоим девизом. Может быть, поэтому тебя иногда называют приспособлением. Наберись смелости, если обстоятельства требуют, высказываться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков:

Ты слынешь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтует лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том, как это отразится на твоём служебном положении или приятельских отношениях. При этом ты не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе.

До 10 очков;

Споры и конфликты — это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но, если услышишь замечание в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой - на работе и дома. Твои несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

### **Тест для определения стратегий поведения в конфликте (К. Томас)**

Тест адаптирован для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению человека. В своем подходе к изучению конфликтных явлений Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. На ранних стадиях их изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов». Этот термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешить или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии.

В последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту конфликтов. В соответствии с этим необходимо сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей; каким образом можно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях применяется двухмерная модель регулирования конфликтов. основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт; и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум способам измерения выделяются следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

2. Приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

3. Компромисс.



4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Предполагается, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. При таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один участник оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают оба, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

В опроснике описывается каждый из пяти перечисленных вариантов двенадцатью суждениями о поведении человека в конфликтной ситуации. В различных ситуациях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых испытуемому предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

**Инструкция:** Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения, обозначенные буквами А и Б (они иногда повторяются в разных пунктах). Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для вашего поведения. В бланке для ответов под номером пункта поставьте А или Б в соответствии с вашим выбором.

Отвечайте на вопросы быстро, не задумываясь. Здесь не может быть правильных или ошибочных ответов: люди различны, каждый высказывает свое мнение.

В тесте используется термин «другой» — это вовлеченный в конфликт человек, заинтересованный в его разрешении.

№ п/п	Суждения	
	Вариант А	Вариант Б
1	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса	Я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны, а не обсуждать то, в чем мы расходимся
2	Я стараюсь найти компромиссное решение	Я пытаюсь уладить дело, учитывая свои интересы и интересы другого
3	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
4	Я стараюсь найти компромиссное решение	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
5	Улаживая спорную ситуацию, я всегда стараюсь найти поддержку у другого	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности
6	Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя	Я стараюсь добиться своего
7	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего
8	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы
9	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих время от времени разногласий	Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего

10	Я твердо стремлюсь достичь своего	Я пытаюсь найти компромиссное решение
11	Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех участников	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения
12	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
13	Я предлагаю компромиссное решение	Я настаиваю, чтобы было сделано, по моему,
14	Я высказываю свою точку зрения другому и спрашиваю о его взглядах	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов
15	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности
16	Я стремлюсь к тому, чтобы не задеть чувств другого	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции
17	Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем	Я склонен к компромиссу с другим, если он также учитывает мои интересы
19	Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех участников	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно
20	Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех
21	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22	Я пытаюсь найти середину между моей позицией и позицией другого человека	Я отстаиваю свои желания
23	Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24	Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу
25	Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого
26	Я предлагаю среднюю позицию	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого
27	Я избегаю позиции, которая может вызвать споры	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем
28	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого
29	Я предлагаю среднюю позицию	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30	Я стараюсь не задеть чувств другого	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим могли добиться успеха

**Бланк для ответов**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Тест можно использовать при групповых обследованиях (и тогда стимульный материал зачитывается вслух), и индивидуально (в этом случае необходимо сделать 30 пар карточек с написанными на них высказываниями, а затем предложить испытуемому выбрать из каждой пары одну карточку, ту, которая кажется ему ближе к истине применительно к его поведению).

**Ключ**

№ пп	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
<b>СУММА</b>					

### **Обработка и интерпретация результатов теста**

За каждое совпадение ответа с ключом испытуемому начисляется один балл, затем суммируются баллы в каждой колонке. Эти показатели определяют предпочитаемый тип (стратегию) поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Доминирующим считается тип/типы поведения, набравший(ие) максимальное количество баллов.

Разработчик теста считает, что:

- при выборе стратегии **избегания конфликта** ни одна из сторон не получает выигрыша;
- при выборе стратегии **конкуренции, приспособления или компромисса** в выигрыше оказывается только один из участников (другой — проигрывает), либо проигрывают оба (идя на компромиссные уступки, не реализуют всех возможностей ситуации);
- при выборе стратегии **сотрудничества** выигрыш получают обе стороны.

Ранее в менеджменте конфликты воспринимались как сугубо отрицательное явление, считалось, что следует **избегать любых столкновений** (широко использовался термин «разрешение конфликтов»). То есть целью управления было достижение в коллективе некоего идеального бесконфликтного состояния (люди гармонично общаются, сотрудничают и помогают друг другу). Однако в последнее время отношение специалистов к конфликтам существенно изменилось: некоторые из них играют конструктивную роль, поэтому задача менеджеров — **управлять конфликтами** (стимулировать продуктивное поведение и исправлять деструктивное).

### **Контрольные вопросы:**

1. Назовите виды конфликтов.
2. Перечислите способы регулирования конфликтов.
3. При какой стратегии поведения в конфликте выигрыш получают обе стороны?

### **Критерии оценивания:**

**оценка «5» (отлично)** - все практические задания сделаны правильно, сделаны верные выводы, студент ответил на все вопросы преподавателя. Возможны незначительные замечания по оформлению работы;

**оценка «4» (хорошо)** - одно из практических заданий сделано с ошибками и (или) неверно сделан вывод и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «3» (удовлетворительно)** - два из практических заданий сделаны с ошибками и (или) неверно сделаны выводы и (или) дан неверный ответ на вопрос преподавателя.

**оценка «2» (неудовлетворительно)** - три из практических заданий сделаны с ошибками и (или) не сделаны выводы и ни на один вопрос преподавателя не был дан ответ.

### **Рекомендуемая литература:**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего Профессионального образования. - 2-е изд., перераб, и доп. - М.: Изд-во Юрайт, 2020.
2. Тимохин В.В. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2016.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб. Речь, 2001.
4. Берн Эрик. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры (сборник). - М.: Изд-во Эксмо, 2014



### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронный учебник: Коноваленко, М. Ю. Психология общения учебник и практикум для среднего профессионального образования:  
<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-450979>
2. Информационный портал Режим доступа:  
<http://ps-psiholog.ru/obshhenie-vinternete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>