

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Тюменской области
«Тюменский колледж производственных и социальных технологий»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

по дисциплине ОГСЭ.02 Психология общения

для специальности 49.02.03 Педагогика дополнительного образования

Тюмень, 2024

Хазов Д.И.

Методические рекомендации по организации практической работы по дисциплине
ОГСЭ.02 Психология общения специальности 49.02.03 Педагогика дополнительного
образования: ГАПОУ ТО «Тюменский колледж производственных и социальных
технологий», 2024. – 47 с.

Пояснительная записка

Данная работа содержит методические указания к практическим работам по дисциплине «ОГСЭ.02 Психология общения» и предназначена для обучающихся специальности «49.02.03 Педагогика дополнительного образования».

Цель разработки: направление и оказание помощи обучающимся в выполнении практических работ по дисциплине «ОГСЭ.02 Психология общения».

Выполнение практических работ является неотъемлемым этапом изучения дисциплины «ОГСЭ.02 Психология общения», практическая работа выполняется обучающимся самостоятельно под руководством преподавателя.

Основные этапы выполнения практической работы:

1. Вводно-ознакомительный.
2. Основной или диагностический.
3. Коррекционный.
4. Рефлексия.

**Список практических работ
по дисциплине «ОГСЭ.02 Психология общения»**

для специальности 49.02.03 Педагогика дополнительного образования

Раздел 1. Понятия и сущность общения

Практическая работа № 1. Тема 1.1.-1.2. Сущность, цели, структура и уровни общения.

Функции общения

Практическая работа № 2. Тема 1.3. Стороны и модели общения

Раздел 2. Средства общения

Практическая работа № 3. Тема 2.1.-2.2. Вербальные и невербальные средства общения.

Язык телодвижений, мимики и поз

Практическая работа № 4. Тема 2.3. Средства общения

Раздел 3. Речь и язык и общении

Практическая работа № 5. Тема 3.1.-3.2. Основные понятия, теории и функции речи.

Взаимосвязь общения и деятельности

Раздел 4. Стратегии, тактика и виды общения

Практическая работа № 6. Тема 4.1. Стратегия и тактика общения

Практическая работа № 7. Тема 4.2. Виды общения. Роли и ролевые ожидания в общении

Раздел 5. Общение как коммуникация

Практическая работа № 8. Тема 5.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций

Практическая работа № 9. Тема 5.2. Коммуникационные роли и манипуляции

Практическая работа № 10. Тема 5.3. Барьеры коммуникации

Раздел 6. Техники и приемы общения

Практическая работа № 11. Тема 6.1.-6.2. Основные понятия и виды слушания. Техники и приемы общения

Раздел 7. Деловое общение

Практическая работа № 12. Тема 7.1. Деловое общение

Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова

Практическая работа № 13. Тема 8.1. Сuggestивность (внушаемость) слова

Раздел 9. Конфликты в общении

Практическая работа № 14. Тема 9.1. Конфликты в общении

Раздел 1. Понятия и сущность общения

Практическая работа № 1. Тема 1.1.-1.2. Сущность, цели, структура и уровни общения.

Функции общения

Цель занятия: Формирование навыков и умений общения с разными группами людей.

Основной принцип тренинга:

- освоение активного стиля общения;
- совершенствование умений эффективного общения;
- формирование стиля доверительного общения;
- отработка навыков понимания окружающих людей.

Общение людей друг с другом – чрезвычайно сложный и тонкий процесс. Неэффективность в общении может быть связана с полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения, например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации.

Также она может быть вызвана недостаточным самоконтролем, например, из-за неумения справиться с перевозбуждением, импульсивностью, агрессией и т. д. Каждый из нас учится ему в ходе всей своей жизни, приобретая опыт, который часто строится на ошибках и разочарованиях. Можно ли научиться общению, не используя для этого только свой реальный опыт? Да, и сделать это при помощи игры. Игра – это модель жизненной ситуации, в частности общения, в процессе которой человек приобретает определенный опыт. Кроме того, совершая ошибки в искусственной ситуации общения, человек не чувствует той ответственности, которая в реальной жизни неизбежна. Это дает возможность больше пробовать, проявлять творчество, искать более эффективные формы взаимодействия друг с другом и не бояться «поражения».

Позитивным моментом игровых упражнений является возможность получить оценку своего поведения со стороны, сравнить себя с окружающими и скорректировать свое общение в следующих ситуациях. Следует помнить, что намного легче заметить ошибки, неточности в общении своих близких, сотрудников, руководителей, чем свои собственные.

Предлагаемый тренинг способствует овладению приемами эффективного общения через игровые компоненты и технику активного слушания.

1. «Аборигены и инопланетяне»

Группа делится пополам. Первая подгруппа выходит за двери, вторая рассаживается на стульях полукругом. Это аборигены. Вышедшие за двери, – инопланетяне, которым надо вступить в контакт с аборигенами и узнать как можно больше об их планете. Аборигены плохо знают язык и могут отвечать только односложно. Инопланетяне строят свои вопросы так, чтобы получить как можно больше информации об особенностях общения аборигенов.

Инструкция для аборигенов: «Когда инопланетяне выйдут за дверь: «Кивок головой, обозначает «нет». Слово «нет» обозначает «да». Слова «да» в речи – «нет». Если в вопросе содержится слово «любовь», «любить», то аборигены выбрасывают вперед руку, показывая «класс».

Входят инопланетяне, садятся напротив. Время на вопросы-ответы 10 – минут. Когда время истекло, инопланетяне рассказывают, о чем они узнали от аборигенов и об особенностях их общения.

По окончании игры сесть в общий круг через одного и отрефлексировать.

2. Список качеств, важных для общения

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

Инструкция: На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой – выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформляется на доске (табло) или большом листе бумаги.

На третьем этапе каждый участник записывает в свой листок только что составленный общий список качеств, важных для общения. Он может иметь следующий вид:

Список качеств, важных для общения:

- Умение слушать;
- Тактичность;
- Умение убеждать;
- Интуиция;
- Наблюдательность;
- Душевность;
- Энергичность;
- Открытость.

Затем каждый из участников по 10-бальной шкале оценивает наличие у себя, перечисленных качеств.

3. «Воздушный шар»

Инструкция: Прошу всех сесть в большой круг и внимательно выслушать информацию. Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно. Вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими, летите над океаном и до земли 500 – 550 км. Произошло непредвиденное – в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ, заполнявший оболочку. Шар начинает стремительно снижаться. Выброшены за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай в гондole воздушного шара. На

некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Вот перечень предметов и вещей, которые остались в корзине шара:

№	Наименование	Количество
1	Канат	50м
2	Аптечка с медикаментами	5 кг
3	Компас гидравлический	6 кг
4	Консервы мясные и рыбные	20кг
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	20кг
11	Баллон с кислородом	50кг
12	Комплект географических карт	25 кг
13	Канистра с питьевой водой	20л
14	Транзисторный радиоприемник	3 кг
15	Лодка резиновая надувная	25 кг

Через 5 минут шар стал падать с прежней, очень большой скоростью. Весь экипаж собрался в центре корзины для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт.

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, рассудив примерно так: "На первое место я поставлю комплект карт, поскольку он совсем не нужен, на второе – баллон с кислородом, на третье – конфеты и т.д."

При определении значимости предметов и вещей, т.е. очередности, с какой вы будете от них избавляться, нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть, т.е. все конфеты, а не половина. Когда вы примите индивидуальное решение, нужно собраться в центр (в круг) и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами:

- 1) высказать свое мнение может любой член экипажа;
- 2) количество высказываний одного человека не ограничивается;
- 3) решение принимается, когда за него проголосуют все члены экипажа без исключения;
- 4) если хотя бы один возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать иной выход;
- 5) 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.

Я желаю вам успешной работы. Главное – остаться в живых. Если не сможете договориться, вы разобьетесь. Помните об этом!

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: 20-25 минут. Но можно и увеличить время, если группа очень вяло включается в обсуждение, особенно на начальном этапе. Можно сократить время до 17-18 минут, если она сразу очень активно включилась в работу. Если группа сумела принять все 15 решений при 100 %-ном 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.

Практическая работа № 2. Тема 1.3. Стороны и модели общения

Цель занятия: развитие коммуникативной компетенции; развитие способности в установлении и поддержании психологического контакта в общении; познание своих возможностей и ограничений во взаимодействии с другими людьми; формирование у участников навыков эффективного общения.

Принятие правил тренинга.

- 1) Правило «здесь и теперь». (Важно, чтобы анализировались мысли и чувства, возникающие в данный момент.)
- 2) Правило искренности и открытости. (Это основа эффективного межличностного взаимодействия. Каждый участник группы должен чувствовать себя защищенным и иметь право раскрыться в той мере, в какой он считает нужным для данного момента.)
- 3) Правило «Я». (Запрещается говорить: «У всех такое мнение...», «Мы считаем...» и т.п. Все высказывания должны строиться с использованием «я». Человека берет ответственность за действия и высказывания на себя.)
- 4) Правило активности. (В группе не должно быть пассивных наблюдателей. Упражнения включают всех участников).
- 5) Правило конфиденциальности. (Все, что говорится в группе относительно участников, должно оставаться внутри группы. Это этическое требование является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Но конкретные приемы, знания, техники могут и должны использоваться вне).

Упражнение «Искренний комплемент»

Инструкция: Упражнение выполняется по цепочке. Участники должны поприветствовать друг друга и произнести комплемент.

Рефлексия: – Кому было трудно сказать искренний комплемент? Почему? Что включает в себя общение? (интонацию, мимику, жестикуляцию).

Важно не только то, что мы говорим, но и как мы говорим.

Упражнение «Догадайся без слов»

Инструкция: Упражнение выполняется по группам. Каждая группа получает карточки-задания с описанием сценки. Задача участников – с помощью мимики, жестов, интонации передать определенную эмоциональную ситуацию; задача зрителей – понять увиденное.

Карточки-задания:

- 1) Первый извиняется, второй успокаивает первого, сообщает, что давно простил.
- 2) Первый извиняется, второй остается зол, не хочет слышать об извинениях.
- 3) Первый сообщает радостную новость, второй удивляется и просит сообщить подробности, завязывается оживленный разговор.
- 4) Первый грустит, второй хочет узнать, в чем дело; первому не хочется рассказывать, но он сообщает причину своих несчастий, второй его начинает успокоить.
- 5) Первый сердит и обижен, высказывает претензии второму; второй сначала оправдывается, но затем оскорбляется, и начинаются взаимные претензии.
- 6) Первый что-то восторженно сообщает, второй удивлен, разозлен сообщением и старается узнать подробности, первый растерянно отвечает.

Время подготовки – 5 минут, время выступления каждой группы – 1 минута.

Рефлексия: Кому было трудно изобразить чувства? Кто ошибался или с трудом угадывал? Какие выводы можно сделать?

Упражнение «Взаимные презентации»

Инструкция: Работа в парах. Первый этап работы заключается в том, что один из участников рассказывает своему партнеру о себе, о своей будущей специальности. Слушающий может задавать наводящие вопросы. Вторым этапом работы будет представление группе своего партнера на основе этой беседы. Поэтому постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своем партнере. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации следующие важные вопросы:

- Как я вижу свою профессию;
- Что я ценю в самом себе;
- Предмет моей гордости;
- Какие качества ты наиболее ценишь в людях?
- Что ты считаешь самым отвратительным?
- Чего бы тебе хотелось добиться в жизни? И т.п.

Время первого этапа- 5 минут.

Презентации будут происходить следующим образом: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руки на плечи. Стоящий будет говорить от лица сидящего, называя себя именем своего партнера. Ваша задача – стать двойником собеседника и построить свою презентацию так, чтобы она длилась ровно шестьдесят секунд. После этого любой член группы имеет право задать выступающему вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего. Понятно, что вы можете и не знать истинного ответа на заданный вопрос, поэтому вам нужно понять, почувствовать, как ответил бы ваш партнер.

Вопросы, которые задают участники группы и ведущий выступающему, начинаются с обращения к нему по игровому имени человека, которого он презентует, и могут касаться тем, затронутых в презентации.

Упражнение завершается обсуждением чувств и мыслей участников. При этом важно уделить внимание трем аспектам:

1. способности учитывать время при презентации
2. способности верно и сжато передать полученную информацию от партнера и
3. способность «вчувствоваться» в другого человека настолько, чтобы домыслить недостающую информацию.

Рефлексия:

- Оцени успешность твоей презентации своего партнера.
- Удалось ли партнеру верно изложить сведения о тебе?
- Получилось ли у твоего партнера стать твоим двойником?
- Правильно ли он угадал ответы, которые давал от твоего имени?
- Тяжело ли было говорить от имени другого?

Упражнение «Умеем ли мы слушать».

Инструкция: Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их пожалуйста.

Правила:

1. Полностью сконцентрируйте свое внимание на собеседнике. Обращай свое внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.

4. Не давай оценок.

Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе.

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

- Распределите между собой роли: «один из вас партнер «А», другой – «В». Задание будет состоять из нескольких этапов. Каждый этап рассчитан на определенное время, за временем буду следить я. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «В». «А» может отложить их пока в сторону. Итак, «А» говорит в течении 5 минут «В» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «В» соблюдает правила хорошего слушания, помогая при этом «А» рассказывать о себе.

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

- Сейчас у «А» будет 1 минута, чтобы сказать «В», что в его поведении помогало ему открыто высказываться, говорить о своих проблемах, а что затрудняло этот рассказ.

После того как прошла одна минута, тренер дает следующее задание.

- Теперь «А» говорит о своих сильных сторонах в общении, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения. «В» не забывая о правилах хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «В» в течение предыдущей минуты.

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«В» за 5 минут должен повторить «А», что он понял из двух его рассказов о себе (Проблемы и достоинства в общении). После того как «В» скажет все, что он запомнил из 2-х рассказов «А», последний может сказать, что было пропущено или искажено.

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями.

Упражнение «Я не хочу об этом говорить»

Инструкция: Работа парами. Каждый должен придумать 2 вопроса. Задача собеседника уклониться от ответа.

Упражнение «Доброжелательное выпрашивание»

Инструкция: Участники разбиваются по парам, где отрабатывают умение захватывать инициативу в разговоре, переводя партнеров в нужное русло коммуникации. Задача – делать это аккуратно, не вызывая подозрений в преднамеренности выхода на ту или иную тему...

1 участник – семья, хобби (чем увлекается), какие любимые блюда

2 участник – распорядок дня, любимые фильмы или книги, друзья

Рефлексия: - Получилось ли подвести к нужной теме? Удержать инициативу? Узнать информацию?

Упражнение «Убеди меня»

Инструкция: Выполняется по группам. Каждая группа получает тему. Задача – подобрать аргументы и выстроить стратегию убеждения. Принцип: убедить, а не настоять! Темы:

1. Заменить компьютер на новый.
2. Отпустить с подругой на дачу.
3. Дать больше времени на написание сочинения.
4. Подать документы в другой институт.

5. Отпустить с урока, если болит голова.
6. Убедить молодого человека пойти не на концерт, а в музей.
7. Убедить родителей купить собаку.
8. Убедить, что вы хотите заниматься не танцами, а дзю-до.

Рефлексия:

- У кого возникли затруднения в подборе аргументов? – Почему?
- Что вам мешало в процессе убеждения? – Какие выводы можно сделать?

Рефлексия:

- Итак, подведём итоги.
- Что нового вы для себя открыли?
- Что необходимо для того, чтобы общение было эффективным?
- Какие умения и навыки требуется совершенствовать?

Раздел 2. Средства общения

Практическая работа № 3. Тема 2.1.-2.2. Вербальные и невербальные средства общения.

Язык телодвижений, мимики и поз

Цель занятия: овладение языком телодвижений.

Примеры игр и упражнений:

Упражнение 1. «Зеркало».

Один человек показывает какую-либо гримасу соседу. Тот, в свою очередь, «передразнивает» его как можно точнее и передает дальше – своему соседу. «Гримаса» передается по кругу. Упражнение заканчивается, когда она возвращается к первому участнику. Так же «передаются» еще несколько эмоций.

Обсуждение. Каков механизм узнавания чувства? Какие мышцы задействованы? Что вы чувствуете, когда видите мимическое изображение эмоции?

Упражнение 2.

Участники делятся на две группы: первая – актеры, вторая – зрители.

Актерам предлагаются темы инсценировок:

а) идти:

- против ветра;
- туда, куда не хочется;
- так, чтобы кого-нибудь не разбудить;

б) идти:

- с тем, кто веселее всех;
- с тем, кто напоминает кого-нибудь из жизни знакомых;
- с самым симпатичным для тебя человеком в этой группе;
- с тем, кто вызывает настороженность;
- с тем, кого бы ты хотел изменить.

Группа зрителей должна понять, кого показывают актеры. Затем группы меняются

ролями, и предлагаются следующие темы:

- ...мы куда-нибудь идем, и вдруг... (встреча с неожиданностью)
- ...понимаем, что что-нибудь забыли;
- ...не хватает денег (нет жетона для телефона);
- ...видим человека, который нам очень нравится;
- ...видим человека, которому хотим понравиться;
- ...узнаем, что на чулке (рукаве и т. д.) дырка.

Обсуждение. Что помогает осознать, выразить чувство? Что помогает нам понять, что чувствует другой человек?

После обсуждения педагог предлагается систематизировать невербальные реакции, которые помогают узнавать эмоцию, и классифицировать типичные жесты, пантомиму, мимику.

Упражнение 3. Один из студентов демонстрирует отдельные признаки искренности – лживости, другой – доверия – недоверия, третий – уверенности – беспокойства, четвертый – симпатии – антипатии. Группа должна определить предполагаемое состояние демонстратора.

Упражнение 4. Один из студентов садится спиной к группе и, используя только вербальные средства общения, передает информацию об изображении на выданном ему листке бумаги. Члены группы пытаются воспроизвести тоже самое в тетрадах, не общаясь с «отправителем». Затем тоже самое проделывает второй студент, при условии возможности вербального общения с членами аудитории. Затем результаты обеих работ обсуждаются и сравниваются, после чего делается вывод о значении обратной связи в общении и возможных причинных ее неэффективности.

Упражнение 5. Каждому студенту предъявляются фотографии предполагаемых собеседников для определения их настроения, состояния. Результаты обобщаются и обсуждаются.

Упражнение 6. Студентам предъявляются фотографии, к которым необходимо подобрать предлагаемую преподавателем фразу – «Мне трудно припомнить вчерашний день», «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну», «Вы ответите за свой произвол», «Я требую немедленного исполнения моих указаний», «Не, я не смогу это пережить», «Вот это да!».

Практическая работа № 4. Тема 2.3. Средства общения

Цель занятия: развитие навыков невербального общения.

Игра «Крокодил»

Правила:

1-й вариант

Из круга людей (минимум 4), один придумает слово, а второй будет показывать это слово мимикой, жестами, как захочет, только нельзя говорить. Остальные должны отгадать это слово, чтобы его отгадать, можно задавать вопросы, перечислять варианты и т.д., но вот тот кто показывает может только говорить «да» или «нет» на поставленные ему вопросы.

Если кто-то отгадывает слово, то он должен выйти и показывать следующим, а слово ему должен загадать тот кто до этого показывал.

2-й вариант

Можно поделиться на две команды. Здесь нужно задавать одному человеку из другой команды слово которое он должен показать, но так чтобы с его команды никто не слышал что за слово, а затем они должны отгадать что загадала ваша команда одному из противников. Когда слово отгадали, то загадывают слово противники для одного из ваших и так по кругу.

Правила такие как и в первом варианте, нужно показывать только мимикой, жестами, в общем всё, но только нельзя говорить.

Примечание:

Различные предметы, которые находятся вокруг вас, можно использовать только для совершения на них действия, а не тыкать на них что якобы это мне загадали.

Простые слова:

- Арбуз
- Холодильник
- Крокодил
- Мультиварка
- Баба Яга
- Змей Горыныч
- Скорпион
- Наклейка
- Чупа чупс

Сложные слова:

- Виниловый диск
- Бегущий ленивец
- Старый коллайдер
- Червяк хочет пить
- Увлекательное падение
- Заботливый Бармалей
- Обои с Лунтиком

Раздел 3. Речь и язык и общения

Практическая работа № 5. Тема 3.1.-3.2. Основные понятия, теории и функции речи.

Взаимосвязь общения и деятельности

Цель занятия: сплочение коллектива и построение эффективного командного взаимодействия.

Упражнение-разминка «Поменяйтесь местами»

Цель: разминка, создание условий для того, чтобы лучше узнать друг друга, понять, как много общего, повысить заинтересованность участников друг другом.

Инструкция: Участники сидят на стульях в кругу. Водящий выходит на середину круга и говорит фразу: «Поменяйтесь местами» те, кто... (например умеет жарить яичницу)». В конце называется какой-либо признак или умение. Задача тех, кто обладает данным умением или признаком поменяться местами. Задача ведущего – успеть сесть на любое освободившееся место. Тот, кто не успел сесть, становится новым водящим.

Упражнение «Упрямая сороконожка»

Цели: проверить на опыте эффективность партнерства в условиях коммуникации и в ее отсутствии, влияние договора на достижение групповой цели; выявить лидерские возможности игроков; побудить командные эмоции взаимоподдержки, ответственности, сплоченности.

Инструкция: все участники собираются в центре игровой площадки, создав круг, лицами – наружу круга. Берутся за руки, образуя живое кольцо.

На протяжении первого этапа игры нельзя общаться – разговаривать, обмениваться информацией. Каждый из игроков определяет для себя место в пределах игровой площадки, куда бы он хотел добраться. Это место может находиться не только напротив играющего, но и сзади него или в любой другой стороне. По команде тренера каждый должен попытаться как можно скорее достичь намеченного им места и остаться там не менее 3 с. После того как все игроки команды побывали на облюбованных местах, можно сообщить тренеру о выполнении группового задания. Чем скорее команда справится с заданием, тем лучший результат будет зафиксирован в итоге игры.

Завершая объяснение правил, тренер еще раз напоминает о том, что общение между участниками в любой форме категорически запрещено. Кроме того, всякий раз, когда игроки расцепят руки, тренер остановит продвижение группы до полного восстановления живого кольца. (Затраченное время включается в общее время игры и, безусловно, ухудшает результат.) Если не возникает вопросов, то командой «Старт!» можно начинать игру. Когда тренер получил от команды сообщение, что каждый из участников добрался до

намеченной цели, он объявляет результат — сколько времени заняло выполнение групповой задачи.

- Переходим ко второму этапу. Здесь те же правила, за исключением одного существенного изменения: игрокам разрешено разговаривать, они могут выработать какую-то групповую стратегию.

Проводится второй этап, по завершении которого тренер вновь объявляет команде результат.

Завершение: обсуждение игры.

- Что вам понравилось в игре?

- Что вызвало затруднения?

- Прокомментируйте, пожалуйста, результаты первого и второго этапов. В чем, по-вашему, причина именно таких результатов?

- Можете ли вы припомнить жизненные ситуации, которые вызывали бы у вас сходные эмоции? Кто готов поделиться своей историей с группой?

Упражнение «Словарь эмоций»

Цель: развитие возможностей в вербализации эмоциональных состояний.

Дополнительные цели преподавателя: внесение элемента соревнования.

Инструкция: Сейчас мы объединимся в команды: первую, вторую и третью. (Преподаватель формирует команды по номерам.) В деловом взаимодействии зачастую возникают эмоциональные состояния, которые бывает трудно определить. Часто партнер или мы сами оказываемся в неопределенном состоянии: эмоция возникла, но понять, что происходит с нами (или с партнером), мы не можем. Что-то неопределенное, какая-то тревога, смятение чувств, неясный отзвук какого-то чувства... Между тем эти эмоции нарушают ясность коммуникации, вносят «эмоциональный шум».

Необходимо не игнорировать возникшее эмоциональное состояние, а квалифицировать и признать его — по двум причинам: 1) для того, чтобы это эмоциональное состояние стало менее интенсивным и благодаря этому перестало быть помехой пониманию; 2) для того, чтобы это эмоциональное состояние, будучи названным и понятным, стало важным сигналом, способствующим более точному пониманию партнера и самого себя.

Каждая команда в течение 10 минут должна составить как можно более длинный список эмоциональных состояний. Это будут и не отрицательные, и не положительные эмоции, а промежуточные — например, заинтересованность, нетерпение, взволнованность. Эти состояния содержат в себе элементы и положительных, и отрицательных эмоций. Например, взволнованность может сочетать в себе воодушевление и нервозность,

нетерпение – это и предвкушение радостного события, и тревожное ожидание чего-то неприятного. Интерес может быть «сладким» и мучительным... Итак, каждая команда придумывает список из эмоций, сочетающих в себе элементы позитивных и негативных переживаний. Допустимо, если какой-то из этих элементов будет перевешивать. Главное, чтобы присутствовали и те, и другие элементы. Есть ли какие-нибудь вопросы? На эту работу дается 10 минут. По истечении 10 минут тренер предлагает командам начать. Каждая команда называет одно состояние. Если это состояние уже было названо другой командой, повторять его нельзя. Вы просто должны будете вычеркнуть его из своего списка. При обсуждении итогов упражнения тренер может задать вопрос: «Какие новые состояния вы для себя открыли?» Как правило, участники обращают внимание на то, как беден их повседневный язык, в котором для описания состояний редко используются иные слова, кроме «нормально» или «неважно». Участники вновь открывают для себя такие слова, как смятение, сумбур, азарт, наслаждение опасностью, сосредоточенность, озабоченность, озадаченность, удивление, напряженное ожидание, неуютно, дискомфортно.

В процессе обсуждения тренер может коснуться также вопроса о том, что вербализация чувств может совершаться с разной степенью почтительности по отношению к партнеру.

«Рисунок группы»

Цель: отражение эмоций на листе бумаги.

Инвентарь: карандаши, фломастеры, ватман

В центр круга ставится коробка с цветными карандашами и фломастерами.

Инструкция: «Предлагаю вам взять карандаши или фломастеры и нарисовать на ватмане то, что ему захочется, те впечатления которые оставил сегодня наш тренинг, тем самым завершить наш день рисунком, Рисунком нашей группы». Участники группы начинают рисовать.

Раздел 4. Стратегии, тактика и виды общения

Практическая работа № 6. Тема 4.1. Стратегия и тактика общения

Цель занятия: отработка коммуникативной компетенции.

Ролевая игра «Плохой посетитель»

Разыгрывается сценка: к «работнику» некоторой организации приходит «плохой клиент».

Содержание

Вызывается три добровольца. Один (на усмотрение ведущего, по согласованию с участниками) получает примерно такую инструкцию:

– Вы работник банка [службы поддержки, коммерческого вуза...]. Ваша задача – наладить контакт с каждым посетителем, донести до него преимущества именно вашего банка, склонить посетителя к сотрудничеству. Ваша основная цель – добиться, чтобы посетитель взял кредит у вас в банке или, на худой конец, открыл счет в нем. Вам ни в коем случае нельзя повышать голос на клиента, переходить на личности, провоцировать конфликт и негативное представление о банке.

Другой доброволец получает примерно такую инструкцию:

– Вы простой посетитель, которому хочется лишь одного: поскандальить. Ваша задача – сначала спокойно выслушать предложение со стороны работника, а потом постараться тем или иным способом вывести его из себя. Нельзя угрожать ему физически или проявлять неприкрытую вербальную агрессию. Вам незачем пользоваться услугами этой организации, но вы тщательно это будете скрывать. Когда вы почувствуете, что тема скандала стала себя уже исчерпывать, требуйте руководство, чтобы пожаловаться на этого работника и развить конфликт.

Третий доброволец получает примерно такую инструкцию:

– Вы менеджер среднего звена. Вы следите за тем, чтобы простые работники общались корректно с посетителями, в том числе и трудными. Когда вас вызовут, вы должны будете успокоить разбушевавшегося клиента. Это ваша главная задача. Заодно вам надо выяснить: правильно ли общался ваш работник с клиентом, заслуживает ли он поощрения или наказания.

Все эти инструкции даются публично, то есть все участники ролевой игры в курсе задач друг друга.

В самом начале ролевой игры «менеджер» удаляется из зала, он не должен знать того, что тут будет происходить в начале. Разыгрывается ролевая игра. В какой-то момент «менеджер» заходит и пытается разобраться в том, что произошло. В этой ролевой игре это очень важный момент: «менеджер» будет изучать ситуацию по словам «работника» и

«посетителя», которые могут врать и приукрашивать свое поведение. Остальные участники тренинга наблюдают за этой непростой ситуацией: как и на основании чего «менеджер» будет делать свои выводы.

После ролевой игры проводится обсуждение:

- убедительно ли играл свою роль «плохой клиент»?
- какие ошибки допустил «работник»?
- верно ли оценил ситуацию «менеджер»?

Практическая работа № 7. Тема 4.2. Виды общения. Роли и ролевые ожидания в общении

Цель занятия: отработка групповых ролей и видов общения.

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Кейс 2. Приглашение. Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

Кейс 3. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т.д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Кейс 4. Пострадавшие. В некой фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кейс 5. Вернуть самоуважение. Недавно став руководителем отдела продаж, я попала в неприятную ситуацию. Мой непосредственный начальник на общем собрании коллектива назвал меня другим именем. Я поправила его, сказав, что он ошибся. Но директор отреагировал неожиданно, он сказал, что неважно, как меня зовут, главное, чтобы я выполняла свою работу на отлично. Честно говоря, я очень растерялась и не нашла, что ответить. Собрание прошло, а у меня осталась обида на саму себя, именно на себя, а не на начальника за то, что не смогла дать достойный ответ.

На следующий день я пришла в кабинет директора и попросила объяснений. Оказалось, что он даже не помнит этого эпизода. Но он извинился и сказал, что в дальнейшем будет очень тактичным. И действительно, с тех пор начальник более чем вежлив и корректен. Но неприятный осадок все-таки остался.

По существу, это был мой внутренний конфликт. Моей задачей было вернуть самоуважение. Однако мне это не удалось. Я осталась недовольна собой. Помогите автору решить задачу.

Кейс 6. Три бумажки. Директор фирмы Виктор Васильевич вихрем промчался в свой кабинет, крикнув на ходу секретарше Вере: «Зайди ко мне!»

Он очень спешил – опаздывал на важную встречу. Сделав несколько срочных распоряжений, передал Вере письма для отправки по электронной почте. Затем выложил из кейса на стол пачку денег, назвал сумму, велел убрать их в сейф. И умчался.

На следующее утро Виктор Васильевич вызвал Веру к себе и заявил, что денег в сейфе не хватает. Вера была обескуражена. Она пыталась объяснить, что вчера первым делом убрала деньги в сейф, а пересчитать, сколько их было, ей даже не пришлось в голову. И уж конечно, она ничего не взяла.

Но директор не хотел ее слушать и требовал, чтобы она вернула недостающую сумму.

Через какое-то время Вера положила на стол Виктору Васильевичу три бумажки: две злополучные купюры и еще одну – заявление об увольнении.

Кто и в чем не прав?

Кейс 7. Планерка. Утро. Остается несколько минут до начала рабочего дня. Почти все участники планерки собрались в кабинете генерального директора.

За минуту до начала совещания заходит молодая сотрудница, недавно принятая по конкурсу на новую должность. На ней легкомысленная блузка, открывающая взорам окружающих часть великолепно сложенного тела, украшенного татуировкой.

Реакция присутствующих на ее появление неоднозначная и с трудом поддается описанию. На одном полюсе восторг: восхищенные междометия молодых мужчин вкупе с недвусмысленными выражениями лиц. На другом — возмущение: суровые взгляды наиболее солидных сотрудников в сопровождении неопределенных, но явно осуждающих звуков. Где-то посередине – любопытство, удивление, смех остальных. Безразличных нет. Но вся эта сложная симфония длится очень недолго. Наступает мертвая тишина, и все взгляды устремляются на генерального директора.

Как ему поступить?

Раздел 5. Общение как коммуникация

Практическая работа № 8. Тема 5.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций

Цель занятия: определить свои коммуникативные навыки общения.

Тест «Умеете ли Вы слушать?».

Тест «Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?»

Если Вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: «да», «нет», «не знаю».

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.
2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.
3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.
4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.
5. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.
6. Люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.
7. Если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.
8. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.
9. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.
10. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-то пройдет впереди меня.
11. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.
12. Считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.
13. Уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.
14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.
15. Обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

Обработка результатов:

За каждый ответ «да» на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и ответ «нет» на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе по десять баллов, за ответ «не знаю» – пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов.

100-150 баллов. Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в вашей душе – для окружающих загадка.

50-99 баллов. Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

До 49 баллов. Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Ответьте, на каждый из предлагаемых вопросов: «Почти всегда», «В большинстве случаев», «Иногда», «Редко», «Почти никогда».

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов:

Понятие «коммуникативные умения» предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом:

«Почти всегда» – 2 балла, «В большинстве случаев» – 4 балла, «Иногда» – 6 баллов, «Редко» – 8 баллов, «Почти никогда» – 10 баллов.

Оценки результатов:

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать – выше «среднего уровня». Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Составьте таблицу-схему «Невербальные средства общения».

Рефлексия: Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? Какова роль вербального и невербального общения в межличностном взаимодействии?

Практическая работа № 9. Тема 5.2. Коммуникационные роли и манипуляции

Цель занятия: развитие коммуникативных способностей, овладение ассертивным поведением.

Манипулятивные игры

Манипулятивная игра «Выборы»

Содержание: Игра в целом имитирует процедуру выборов, включающую этап агитации и голосования. Однако для сложности, расширяющей пространство для манипуляций, введено следующее «новшество». Голосующим участникам игры выдаются примерно такие «бланки»:

Фамилия кандидата	Партия	Место отметки
1. Иванов		☐
2. Петрова		☐
3. Сидоров		☐
4. Васильева		☐

Как видим, имеется четыре кандидата, принадлежащие к четырем разным партиям: «партия зелёной трапеции», «партия жёлтой трапеции», «партия зелёной окружности», «партия жёлтой окружности». Голосующий может отдать свой голос за одного из этих четырёх кандидатов. Для этого он проставляет галочку в одном из квадратиков. Это пассивные участники игры.

Активных участников игры – четверо. Следует обратить внимание, что они не ассоциированы напрямую с фамилиями кандидатов (один игрок – один кандидат). Между активными участниками (агитаторами) ведущий распределяет роли-инструкции (втайне от голосующих): один должен отстаивать интересы двух жёлтых партий, другой – двух зелёных, третий – трапеций, четвёртый – окружностей. Сообщается, что в конце будут подведены итоги и определится победитель среди агитаторов.

Подведение итогов производится путём «подсчёта голосов»: каждая галочка за одного из кандидатов даёт два плюса двум разным агитаторам. Если кто-то проголосовал за Иванова, то свои плюсы получают агитатор за трапецию и агитатор за зелёный цвет.

Порядок игры примерно такой:

1. Ведущий выбирает четвёрку добровольцев-агитаторов.
2. Остальным игрокам сообщается, что они некоторое время должны постоять и подождать за дверью. Потом их будут по очереди приглашать, предлагать выслушивать на протяжении минуты «агитационные материалы». Потом поставить галочку рядом с фамилией понравившегося кандидата.
3. Ведущий распределяет роли-инструкции. Сообщает, что для агитации можно использовать любые способы (кроме физического принуждения, оскорблений и т.п.). Можно говорить что-то, можно показывать что-то. Задача агитатора – склонить избирателя поставить галочку в одном из нужных двух пунктов (например рядом с зелёным цветом).

4. По очереди приглашаются одиночные избиратели (если поджигает время, можно выпускать их по двое или даже трое). Агитаторам даётся минута на то, чтобы убедить. После этого избиратель должен сделать свой выбор, поставить галочку и отдать бюллетень ведущему.

5. Чтобы не терять времени, ведущий сразу же производит подсчёт голосов. В блокноте он пишет слова: «трапедия», «окружность», «зелёный», «жёлтый». Получив бюллетень, он ставит нужные отметки.

6. Ведущий может дать немного времени агитаторам перед началом следующей агитации: они могут отдохнуть и продумать дальнейшую тактику. Все агитаторы знают роли-инструкции друг друга, могут между собой переговариваться, кооперироваться.

7. Когда проголосовал последний, ведущий ставит последние отметки в блокнот и оглашает результат. Голосующим он объясняет, какие задачи были у агитаторов.

8. Сообщив, кто победитель среди агитаторов, ведущий организует дискуссию, на которой рассматриваются вопросы:

- почему этот агитатор оказался лучше других?
- на что опирались в своём выборе голосующие?
- на что вообще они обращали внимание?
- как можно было бы улучшить агитацию?

Для закрепления эффекта игру можно провести ещё один-два раза.

Манипулятивное упражнение «Убалтывание»

Содержание: Многие манипуляторы – сознательно или нет – пользуются «приемом убалтывания». Если при обычном, «здоровом» разговоре люди рассказывают, доказывают, опровергают, обсуждают и т.д., то при «убалтывании» ставится цель подавить собеседника, лишить его воли и свободы в словах, склонить к принятию невыгодного решения (лишь для того, чтобы прервать надоевшую беседу). Бороться с такими манипуляторами не так просто, но все же возможно.

Ведущий разбивает участников на пары с помощью жребия, при этом в парах определяются первые и вторые номера. Если количество участников нечетное, образуется одна тройка. Дается задание:

- Задача первых номеров в этом упражнении – надоесть своей болтовней вторым номерам. Говорить можно о чем угодно: об учебе, работе, компьютерных играх, спорте, одежде, моде – о чем угодно. Главное – добиться, чтобы второй номер «сдался». Соответственно задача вторых номеров – как можно дольше не сдаваться и слушать болтовню. Если вы не выдержали и сдались, тогда поднимаете руку, показывая, что сдались, отходите в угол. Вам наказание – несколько раз отжаться от пола. После этого можете выйти из зала и отдохнуть немного в коридоре.

Во время выполнения упражнения ведущий ходит и внимательно наблюдает за происходящим. Если группа довольно большая, она может производить значительный шум, который при этом идет по нарастающей. Ведущий сам определяет, доверяясь своей профессиональной интуиции, когда следует прекратить упражнение.

После этого происходит обсуждение:

- Кто сдался первым? почему?
- Кто так и не сдался? почему?
- Сложно ли говорить без остановки?
- У кого-нибудь не получилось говорить долго и без пауз?

- Сложно ли слушать такую болтовню? что было тяжелее всего?
 - О каких вещах можно болтать часами?
- После обсуждения участники в своих парах меняются местами.

Практическая работа № 10. Тема 5.3. Барьеры коммуникации

Цель занятия: развитие коммуникативных навыков; социальной компетентности.

Упражнение «Эффекты восприятия»

Каждой группе дается по фотографии одного и того же неизвестного человека (можно вырезать из журнала) с кратким пояснением. Одной группе говорится, что это фотографии преступника, другой – что это преподаватель. Студенты сидят отдельно и фотографии друг у друга не видят.

Задание: определить личностные качества этого человека, основываясь на собственном восприятии и пояснении к фотографии.

Пояснение 1-й группе: Иванов Василий Сергеевич. За последние четыре года убил несколько человек (из газеты «Криминальные новости», 2004, № 7).

Пояснение 2-й группе: Петров Эдуард Иванович. Доктор химических наук, профессор. Получил Государственную премию за вклад в науку (из газеты «Аргументы и факты», 2003, № 5).

Студенты обсуждают в группах, а затем высказывают свое мнение в общем кругу. И здесь дети видят, что у них были фотографии одного и того же человека, а характеристики они дали разные. Например, профессор – человек сосредоточенный, глубоко мыслящий, альтруистичный, так как для людей старается, для науки, взгляд у него внимательный. Человек, который убивал людей, – жестокий, скрытный, напряженный, брови сдвинуты, нахмурены, взгляд исподлобья.

Рефлексия: Сейчас мы увидели одного и того же человека, а описание слышали разное. Почему? *(Учащиеся делают вывод, что на их мнение повлияли разные установки на человека, разное пояснение.)*

Ролевая игра «Барьеры в общении»

Выбираются пять человек – активных игроков, остальные – наблюдатели. Эти пять человек образуют небольшой круг, им на головы надеваются «шапочки» (из полоски бумаги) с обозначением роли. Участники не знают, какая у них роль, но видят, какие роли у других участников. Остальные учащиеся (наблюдатели) видят все роли игроков. Вслух говорить или подсказывать запрещается.

Задание: активным игрокам необходимо общаться, обсуждать заданную ситуацию так, чтобы другие игроки поняли, какая им досталась роль, дать им понять, что у них написано на шапочке. Соответственно, каждый должен понять, что написано на шапочке у него.

Роли:

- обращайтесь со мной как с лидером;
- игнорируйте меня;
- спорьте со мной;
- выслушивайте меня внимательно;
- соглашайтесь со мной.

Обсуждаемая ситуация: «Представьте, что вы сотрудники одной фирмы. Работаете вместе несколько лет, дружите семьями, отмечаете вместе некоторые праздники. Однажды на Новый год вы в шутку купили лотерейный билет на общие деньги, деньги фирмы. Через некоторое время вы узнаете, что билет оказался выигрышным. Вам предлагают либо машину, либо деньги. Вам необходимо решить, какой взять выигрыш».

Далее участники игры обсуждают ситуацию (дается несколько минут), остальные наблюдают.

После выполнения задания – общее обсуждение.

Вопросы игрокам:

- Кто догадался, какая роль ему досталась, что помогло понять?
- Как вы друг другу помогали?
- Что было легко, что тяжело?
- Свойственна ли вам такая позиция в обыденном общении?
- Что было приятно, что неприятно?
- Что помогло (или помешало) договориться, решить проблему?

Предлагается высказать свои мнения наблюдателям.

В совместном обсуждении определяются «барьеры общения»:

- демонстрация разницы позиций;
- непонимание интересов собеседника;
- конфликтогенные черты характера;
- некоммуникабельность;
- отсутствие чувства юмора;
- неумение слушать;
- оценочные суждения.

Практическая работа № 11. Тема 6.1.-6.2. Основные понятия и виды слушания. Техники и приемы общения

Цель занятия: отработка навыков активного слушания как техники общения.

Активное слушание (эмпатическое слушание) - это такое слушание, при котором активно дают понять собеседнику, что его не только слушают, но и слышат, и понимают, и даже разделяют его чувства. В результате говорящий чувствует, что его слышат и понимают, чувствует доверие и поддержку и гораздо больше идет контакт, раскрывая свои чувства, переживания.

Правила активного слушания:

- слушайте с первых же слов разговора и не ослабляйте внимание;
- отложите все другие занятия и слушайте: не пытайтесь делать два дела одновременно;
- гоните от себя любые отрицательные мысли о собеседнике;
- осмысливайте то, что вам говорят в данный момент, не забегайте вперед;
- не перебивайте;
- постарайтесь заинтересоваться тем, о чем вам говорят;
- оценивайте сказанное скорее по его содержанию, чем по манере подачи;
- избегайте поспешных выводов, сохраняйте объективность.

Техники активного слушания:

- **«Парафраз»** («пересказ») — воспроизведение мысли говорящего своими словами («перефразирование»), например, «как я понимаю...», «по вашему мнению...», «другими словами...».
- **«Эхо-реакция»** — повторение последнего слова собеседника («И тогда мы пошли на дискотеку. На дискотеку?»)
- **Уточняющие вопросы** («Что ты имел в виду?») или **наводящие вопросы** (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?)
- **Побуждение** («Ну и... И что дальше?»);
- **Резюмирование** подытожить основные идеи партнера, соединить основные фрагменты разговора в единое целое.
- и так, Вы считаете...
- Ваши слова означают...
- другими словами
- **Отражение чувств:**
- мне кажется, Вы чувствуете...
- понимаю, Вы сейчас разгневаны...
- **Проявление эмоций:** мимикой, пантомимикой, смехом, вздохами и т. п.

Для лучшего восприятия участникам тренинга предоставить материал с техниками активного слушания (приложение 2).

Упражнение (Что это?)

Инструкция: Сейчас я загадаю слово (существительное). Нужно задавать открытые вопросы, чтобы понять, кто этот человек. (Почему вы выбрали именно это слово?, Какое отношение это слово имеет для вас?) Кто-то из группы фиксирует, за сколько открытых вопросов личность была угадана. Для первого круга (психология, общение). Теперь

попробуем отгадать слово с помощью закрытых вопросов (Это живое?, этот предмет находится среди нас?). Для второго круга (компьютер, цветок).

Вопросы: «Какие выводы мы можем сделать об открытых вопросах?» или «Каковы преимущества и ограничения открытых вопросов?»

Рольевая ситуация: Игра «Отказ»

Инструкция: Представим себе, что каждый из участников группы (кроме одного) является руководителем отдела (директором, менеджером, старшим специалистом и т.п.). Руководителю необходимо, чтобы его сотрудники Иванов и Петров вышли на работу в выходные дни для выполнения срочной работы (подготовки проекта, отчета, презентации и т. п., в зависимости от специфики группы). К сожалению, Иванов и Петров уже две недели работают без выходных. Однако начальник надеется, что они все же согласятся, так как они всегда соглашались. И вдруг – неприятный для него сюрприз: Петров цель игры: понять, почему Иванов отказывается выйти на работу в выходные для завершения проекта (отчета, презентации).

- Иванов отказывается, потому что чувствует себя некомпетентным, но боится в этом признаться (причина).

Нужно задавать такие вопросы, чтобы мы скорей поняли, почему Иванов отказывается, вопросы могут быть любыми(открытыми, закрытыми).

Вопросы: Опишите ваши чувства после ролевой ситуации? Что помогло вам? На сколько вы чувствуете, что цель достигнута? Что вы чувствовали, когда узнали, что ваши вопросы были эффективными?

Упражнение «Детектив»

Инструкция: Предлагаю всем встать и сыграть в детектив. Каждый из нас будет автором этого детектива. Я придумываю первую фразу, например: «Мы сегодня собрались для того, чтобы провести тренинг». И передаем мяч следующему участнику. Но прежде чем произнести следующую фразу, она должна точно повторить то, что сказала я. Следующий за Женей человек должен будет сначала повторить то, что сказала Женя, а потом произнести свою фразу, и т. д. Итак, прежде чем вносить свой вклад в совместное творчество, мы сначала повторяем то, что сказал предыдущий «автор». Есть ли какие-нибудь вопросы?.. Начинаем...

Вопросы: «Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую?»

Практическая работа № 12. Тема 7.1. Деловое общение

Цель занятия: определить свой уровень общительности и стиль делового общения.

1. Тест «Ваш уровень общительности»

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи. На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов:

«Да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков. Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

30-32 очка. Вы явно некоммуникабельны и это ваша беда, так как страдаете от этого не только сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, не разговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить эти особенности характера.

19-24 очка. Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4-8 очков. Вы должны быть «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

2. Опишите свой уровень общения. Отметьте положительные стороны. Хотели бы Вы что-нибудь изменить в вашем общении? Почему?

3. Тест «Ваш стиль делового общения»

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно – то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

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 откладывания 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. Деля 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.

Обработка результатов:

Выберите 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.

- 4. Опишите ваш стиль общения. Определите, какие бы Вам подошли профессии, ориентируясь на ваш стиль общения. А какие профессии были бы для вас очень сложны.**
- 5. Ответьте на вопросы: Какие виды общения вам известны? Какие стороны входят в структуру общения?**
- 6. Рефлексия: Опишите, что нового Вы узнали о себе, выполняя практическую работу. Что бы хотели в себе изменить.**

Раздел 8. Суггестивность (внушаемость) слова

Практическая работа № 13. Тема 8.1. Суггестивность (внушаемость) слова

Цель занятия:

Тест «Определение степени внушаемости»

Проставьте, пожалуйста, по вертикали друг над другом пять цифр: 1, 2, 3, 4 и 5 – ими обозначаются номера заданий, которые следует выполнить очень быстро, так, что не будет специального времени проставить эти номера; не будет достаточного времени и для обдумывания ответов, – важно только успеть хотя бы обозначить против номеров заданий то первое, что придет в голову, когда эти задания прочитываются. Повторения заданий не будет; если не успеваете понять их смысл или не успеваете ответить на очередное задание, о нем не следует переспрашивать, а необходимо постараться выполнить следующее за ним. Сигналом, обозначающим конец задания и предлагающим его срочно выполнить, является слово «пора!». Следом за этим словом почти немедленно диктуется следующее задание. Сосредоточьтесь на восприятии голоса психолога, представив его речь записанной на магнитофон.

Итак, внимание, – пять срочных заданий.

Напишите фамилию любого писателя, например «Гоголь», вообще любого писателя, – ПОРА!

Напишите любую короткую фразу, например «Лето наступило» (варианты), вообще любую фразу, – ПОРА!

Напишите название любого предмета, например «Стол», вообще любого предмета, – ПОРА!

Изобразите любой предмет, например треугольник, вообще любой предмет, – ПОРА!

Напишите любое число, например 9, вообще любое число, – ПОРА!

Обработка результатов: если при выполнении задания воспроизводится именно тот пример, который в нем предлагается, – ставится 4 балла. Если ответ достаточно близок по смыслу к содержанию примера – ставится 3 балла. Скорее далекий, чем близкий по смыслу ответ оценивается в 2 балла; и совершенно не связанный с содержанием приводимого в задании примера ответ соответствует 1 баллу. Далее подсчитывается общая сумма полученных баллов и результат умножается на 3:

$$Вн = (O1 + O2 + O3 + O4 + O5) \times 3 + 20 = \dots$$

Полученные оценки внушаемости связаны с характером активности человека. При этом могут быть выделены следующие диапазоны:

20-30 – пониженная внушаемость;

31-45 – средняя внушаемость;

46 и более – повышенная внушаемость.

Он-лайн тестирование на сайте
http://mtests.ru/tests/you_and_society/test-na-vnushaemost: Вопросы теста:

1. Вы отдаете предпочтение разрекламированным брендам при покупке новых вещей?

- 1) нет
- 2) иногда
- 3) да

2. Вы легко соглашаетесь с чужим мнением?

- 1) нет
- 2) смотря с чьим
- 3) да

3. Вы можете прослезиться во время просмотра мелодрамы?

- 1) нет
- 2) иногда
- 3) конечно

4. Вы пользуетесь услугами гадалок, хиромантов или предсказателей?

- 1) нет
- 2) крайне редко
- 3) часто

5. Вы меняете свои планы, если вам приснится плохой сон?

- 1) нет
- 2) иногда
- 3) конечно

6. Вы верите гороскопам?

- 1) нет
- 2) иногда
- 3) да

7. Кино- или телефильмы могут повлиять на ваши взгляды или жизненные ценности?

- 1) нет
- 2) смотря какие
- 3) да

8. При приеме важных решений вы руководствуетесь только своим опытом и своей интуицией?

- 1) да
- 2) иногда
- 3) нет

9. Вас легко смутить или привести в замешательство?

- 1) нет
- 2) иногда
- 3) да

10. После каждого сообщения о какой-либо новой «уникальной» диете вы начинаете проверять ее действие на себе?

- 1) нет
- 2) иногда
- 3) да

11. В спорах последнее слово остается за вами?

- 1) да
- 2) не всегда

3) нет

12. Вас беспокоят неясные тревоги?

1) нет

2) иногда

3) да, часто

13. Вы способны отстаивать свое мнение?

1) да

2) не всегда

3) нет

14. Вы плохо засыпаете после просмотра «ужастиков» и триллеров?

1) нет

2) иногда

3) да

15. Вы отводите глаза под пристальным взглядом?

1) нет

2) не всегда

3) да

Раздел 9. Конфликты в общении

Практическая работа № 14. Тема 9.1. Конфликты в общении

Цель занятия: дать рабочее определение конфликта; показать различие рабочего определения и бытового понимания конфликта; проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе, показать значимость эмоциональной сферы человека и ее влияние на общение в ходе конфликта;

План практического занятия

1. Диагностика с целью определения уровня конфликтности.
2. Устный опрос.

Вопросы для обсуждения:

- 1). Определение конфликта. Понятие о конфликте: структура, функции, динамика.
 - 2). Конструктивные и деструктивные конфликты: сущность и функции.
 - 3). Динамика конфликта. Урегулирование конфликта. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в конфликте.
 - 4). Этапы разрешения конфликта. Роль и функция посредника. Особенности общения посредника в конфликте. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.
 - 5). Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Конфликт и его оценка в аспекте возможностей разрешения.
3. Модели поведения в конфликте.

Ход занятия:

1. Тест: Конфликтная ли вы личность?

Инструкция: Выберите по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

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

2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?

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

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а - только если люди необидчивые;
- б - лишь по принципиальным вопросам;
- в - споры - моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

- а - возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б - делаю замечание;
- в - прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а - не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б - молча возьму солонку;

в - не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а - с возмущением посмотрю на обидчика;

б - сухо сделаю замечание;

в - выскажусь, не стесняясь в выражениях!

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а - промолчу;

б - ограничусь коротким тактичным комментарием;

в - устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

а - постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б - не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в - проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов:

Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое а - 4 очка, б - 2, в - 0 очков.

22—32 очка — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12—20 очков - Вы слывите человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков - Споры и конфликты - это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами - на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

2. Работа с доской. Устный опрос.

Педагог записывает посередине доски слова „конфликт — это...». Затем, обращаясь к группе, предлагает описать «это» другими словами. Вариант обращения может быть таким: «Что такое, по-вашему, конфликт? Давайте запишем вокруг этого незаконченного предложения все, что приходит в голову по поводу конфликта...»

В ходе работы полезно ориентировать на отражение положительного воздействия конфликта. Например: «Конфликт — это возможность проверить человеческие взаимоотношения», «Это способ защиты собственного достоинства» и т. д. Такие определения лучше выделить и на доске, записывая, например, положительные формулировки по одну сторону, а отрицательные — по другую.

После того как коллективное описание «портрета» конфликта зафиксировано, проводится анализ данного материала. В ходе анализа необходимо обратить внимание на бытовое определение конфликта: «Конфликт — это ссора...», разделив при этом поведенческие, содержательные и эмоциональные компоненты конфликта. Помочь в этом может такой пример: «Вы идете по коридору, видите двух ваших коллег, которые разговаривают между собой. При вашем приближении они замолкают, обмениваются многозначительными взглядами и понимающе улыбаются друг другу. Пройдя мимо, вы невольно оборачиваетесь и видите, что они смотрят вам вслед. Неожиданно встретив ваш взгляд, они быстро отводят глаза и что-то начинают говорить друг другу... Между вами не произнесено ни единого слова, но вы уверены, что это — конфликт». Здесь может быть уместен риторический вопрос: «Есть в этой ситуации то, что характеризует ссору — громкие крики, взаимные оскорбления?»

Вывод, который делает группа, резюмируется педагогом: «Да, конфликт — это не всегда ссора. Ссора может сопутствовать конфликту, но это всего лишь неконструктивный способ выражения накопившихся эмоций. Так что же такое конфликт? Как вы понимаете «конфликт интересов»? Приведите пример ситуации, где интересы двух сторон не совпадают, и это ведет к конфликту».

Обсуждение структуры, динамики конфликта.

3. Моделирование поведения в конфликте.

Упражнение 1. Работа с ассоциативным рядом „конфликт“. Участники рассаживаются в круг и получают инструкцию ведущего: «В фокусе нашего внимания — конфликт. Когда мы говорим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он выглядит в поведении людей. Сейчас мы исследуем, как конфликт отражается на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово „конфликт“. Какой образ подсказывает ваше воображение?»

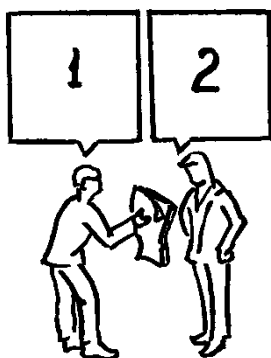
После первого ряда произвольных ассоциаций можно провести следующие:

- если конфликт — это мебель, то какая?..
- если конфликт — это посуда, то какая?..
- если это одежда...

Упражнение 2.

1-й вариант. Обсуждение сюжетных картин. Дайте такой ответ, который:

- а) может спровоцировать конфликт;
- б) поможет избежать конфликта.

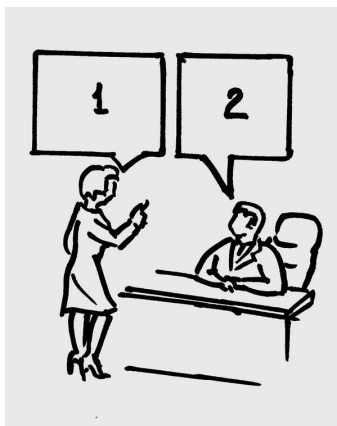


2: В вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

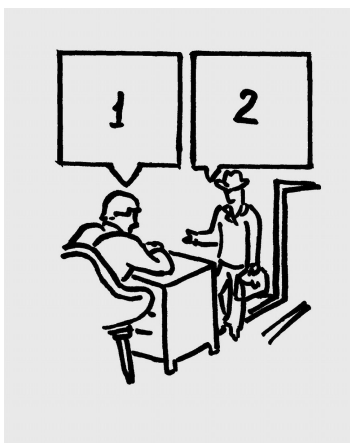
1: _____

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете

дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом.



1: _____



1: Я не могу сейчас вас принять, хотя
вчера мы об этом условились.

2: _____

2-й вариант. Просмотр фрагментов художественного фильма «На грани» с последующим обсуждением в группе.

Вопросы к фильму:

- Определить модели поведения главных героев в сюжете?
- Какой прием использует один из героев, что бы избежать конфликта?

Упражнение 3. Работа в группах. Решение ситуационных задач.

Цель: научить студентов бесконфликтно выходить из различных ситуаций.

Обучающиеся делятся на группы по трое и каждая группа получает задание подготовить небольшую сценку – на 3-5 минут, которая дополнит коллективный «портрет» конфликта. Тема может быть любой, главное, чтобы было видно, что это – конфликт. Обучающимся дается время для обсуждения задания, выбора темы, составления сценария и репетиции (обычно достаточно 5-7 минут).

После предъявления сценок проводится анализ увиденного и рефлексия.

Вопросы:

Что общее было во всех сценках?

Какие чувства вы отметили у себя во время выполнения этого упражнения?

Поделитесь впечатлениями – каково вам было в роли конфликтующих?

Какими могут быть последствия этих конфликтов?

Каким может быть положительное воздействие конфликта на его участников?

Критерии оценки практических работ:

Оценка «отлично» выставляется, если: занятия студент был и активен и активизировал одноклассников, проявлял инициативу, при выполнении задания грамотно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, грамотно аргументировал свою позицию, сделал глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «хорошо» выставляется, если: студент был активен и активизировал одноклассников, при выполнении задания применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, аргументировал свою позицию, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: студент был не достаточно активен, при выполнении задания не достаточно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, слабо аргументировал свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: в ходе занятия студент не был активен, при выполнении задания не применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, не смог аргументировать свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется при отказе выполнять задание.

Список литературы:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 463 с. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/489869>.
2. Авдулова, Т. П. Психология управления : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. П. Авдулова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 231 с. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/493680>.
3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 192 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>.
4. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/456862>.
5. Иванников, В. А. Психология : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Иванников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 480 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561072>.