ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
Сибирский колледж транспорта и строительства

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по проведению практических занятий
ОГСЭ.05 Психология общения
для специальности

23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных,
строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)

базовая подготовка
среднего профессионального образования

Иркутск 2022

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу
Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.
00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00
Подпись соответствует файлу документа

РАССМОТРЕНО:
Цикловой методической комиссией общественных дисциплин, права и психологии
«08» июня 2022 г.
Председатель:_____/Буханевич М.К.

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора по УВР
_____/А.П.Ресельс
«09» июня 2022 г.

Разработчик:
Коробкина Т.Г, преподаватель высшей категории Сибирского колледжа транспорта и строительства ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет путей сообщения».

Методические указания по практическим работам разработаны на основе рабочей программы по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения для специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям) и учебного плана.

Содержание

1. Пояснительная записка 4
2. Перечень практических работ 5
3. Задания для практических занятий 6
4. Литература, интернет-издания 18

1. Пояснительная записка

Настоящие методические указания составлены в соответствии с рабочей программой и предназначены в качестве методического пособия при проведении практических занятий по программе дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения для специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям).

Практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и определены учебным планом и рабочей программой. Практические занятия являются формой учебной работы обучающихся по разностороннему изучению одной из актуальных проблем психологии общения. Практические занятия закрепляют теоретические знания и развивают практические навыки, полученные на теоретических занятиях, они составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки.

Основные цели практических занятий:

• формирование логического и аналитического мышления;

• закрепление теоретических знаний на практике;

• применение теоретических знаний для решения практических задач;

• самопознание студента;

• саморазвитие студента.

В результате освоения программы учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- взаимосвязь общения и деятельности;

- роли и ролевые ожидания в общении;

- виды социальных взаимодействий;

- этические принципы общения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Обучающийся должен обладать *общими компетенциями*:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

2. Перечень практических занятий

Раздел	Тема	Название работы	Формы и методы контроля	Кол-во часов
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину	Тема1.1 Введение в психологию общения .	Практическое занятие №1. Деловая игра «Дебаты».	Работа в малых группах. Анализ ролевых ситуаций.	2
Раздел 2. Общие представления о процессе общения.	Тема 2.1. Общение как социальная связь	Практическое занятие №2. Коммуникативный практикум: тестирование на выявление оценки коммуникативных и организаторских способностей	Оценка решений творческих задач	2
Раздел 2. Общие представления о процессе общения.	Тема 2.1. Общение как социальная связь	Практическое занятие №3. Методы защиты от манипуляций.	Анализ ролевых ситуаций. Наблюдение за выполнением практических заданий	2
Раздел 3. Психология личности.	Тема 3.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	Практическое занятие №4. Диагностика индивидуально-психологических особенностей личности.	Оценка решений творческих задач	2
Раздел 4. Психология конфликта.	Тема 4.1. Социально-психологическая характеристика конфликта	Практическое занятие №5. Стратегии (способы) и методы разрешения конфликтных ситуаций.	Работа в малых группах. Оценка решений творческих задач	2
Раздел 5. Этические формы общения	Тема 5.1. Общие сведения об этической культуре	Практическое занятие №6. Отработка приемов эффективного слушания.	Анализ ролевых ситуаций. Наблюдение за выполнением практических заданий	2
Итого				12

3. Задания для практических занятий

Практическое занятие №1. Деловая игра «Дебаты».

Цель занятия: обучить студентов умению рассуждать, критически мыслить, продуктивно организовывать процесс обсуждения спорных вопросов.

Формы и методы контроля: работа в малых группах. Анализ ролевых ситуаций.

Количество часов на выполнение: 2 часа.

Формируемые компетенции: ОК 01 ,02, 04, 06.

Задание:

1.Все участники делятся на 2 команды.

2.Ведущий выбирает 1-2 экспертов.

3. Предварительно обе команды знакомятся с правилами игры, договариваются о теме дебатов. Сообща команды выбирают или разрабатывают тезис, который будет лежать в основе спора. Во время встречи одна из команд представляет систему доказательств (кейс) в защиту выдвинутого «За». Вторая команда критикует позицию оппонентов и стремится обосновать аргументами свою позицию – антитезис «Против».
4. Игровые роли: в каждой команде выбирается по три спикера: спикер №1, спикер №2, Спикер №3. Спикеры выступают по очереди, каждый из них ведет только свою часть спора, командам выделяется время для вопросов в определенное время. Судейство в дебатах имеет важное значение, поэтому критерии оценок должны быть очень четкими. Отличительными признаками дебатов являются: соблюдение строгого временного лимита, четкие ролевые предписания, разнообразие и объективность критериев оценки.
5.Во время самостоятельной работы команды занимаются формированием кейса. Участники команд сначала обговаривают общую идею, обсуждают, как лучше представить выбранный тезис и его антипод, какими фактами, статистикой и цитатами можно его доказать. Вспоминают, что и где они видели и слышали, какую информацию можно включить, каким материалом можно воспользоваться, где его можно найти. Затем формируются три рабочие группы: первая готовит материал, определяет, как лучше объяснить тему дебатов, какой аспект из этой темы лучше вынести на обсуждение, подбирает необходимые ключевых понятия.
6. После самостоятельной работы команды собираются на своем рабочем месте, группы отчитываются, что удалось сделать, начинают разработку своего выступления.
7. Наступает время дебатов. Ведущий приветствует собравшихся, говорит о важности той работы, которую провели команды, оглашает порядок выступления, договаривается о регламенте, представляет экспертов. Начинает игру спикер команды «За». После обозначения позиций команды первыми спикерами никакие изменения и дополнения другими спикерами уже привнесены быть не могут!

Ниже в таблице приведено содержание всего процесса игры.

Ход игры

Игровая роль	Команда «За»	Команда «Против»	Время
Спикер-1	Представляет участников своей команды, обозначает, как они понимают тему («Мы считаем, что…) и те аспекты, которые предлагают вынести на обсуждение (Нам кажется, что сегодня следует обсудить…). Называет три важнейших	Представляет участников своей команды, обозначает, как они понимают тему («Мы не согласны с позицией наших оппонентов, и считаем, что…), предлагает свои аспекты, которые хочет вынести на обсуждение (Нам кажется, что	5 мин.

	аргумента в защиту своего тезиса (протоколист их фиксирует).	сегодня следует обсудить…). Называет три важнейших аргумента в защиту своего тезиса (протоколист их фиксирует).	
Спикер-2	Дает развернутую аргументацию всех трех тезисов, названных первым спикером своей команды.	Дает развернутую аргументацию всех трех тезисов, названных первым спикером своей команды.	7 мин.
Ведущий	Предлагает раунд вопросов, которые задают вторым спикерам игроки противоположной команды. Вопросы должны быть вежливыми по форме, начинаться со слов «Правильно ли я вас понял…», «Как вы думаете…», «Не кажется ли вам, что…». Ответ на вопрос должен быть обоснованным.		
Спикер-3	Делает резюме выступления своей команды и называет те аргументы своих спикеров, которые наиболее ярко подчеркивают преимущество позиции своей команды.	Делает резюме выступления своей команды и называет те аргументы своих спикеров, которые наиболее ярко подчеркивают преимущество позиции своей команды.	3 мин.
Ведущий	Делает резюме выступлений обеих команд. Выделяет ключевые проблемы обсуждения, обращает внимание на те моменты, которые стали камнем преткновения.		
Эксперты	Подводят итоги. Выделяют ключевые проблемы обсуждения, сравнивают аргументацию команд, отмечают сильные и слабые места выступлений обеих команд, объективность приведенных аргументов и поддержек. Оценивают индивидуальную и групповую работу		3 мин.
Итого по времени			1,5 часа

Экспертный лист оценки ролевой игры «Дебаты»

№	Параметры оценки	Признаки	Отметка о наличии	
1	**Знание темы**	1. При презентации темы приводятся ссылки на конкретные факты, значимые явления, события и (или) научные понятия, на основании которых может быть осмыслена тема **(макс. 3 балла)** 2. Используемые (факты, явления, события, научные закономерности) направлены на раскрытие проблемы, описание ее основных характеристик **(макс. 3 балла)**	**За**	**Против**
2	**Аргументаци**	3. Тема раскрывается в определенном		

	я	социально-историческом контексте **(макс. 2 балла)**		
		4. Используемые знания позволяют, аргументировано изложить позицию команды **(макс. 5 баллов)**		
3	**Культура презентации**	5. Выступление команды содержит вступление, характеристику темы, итоговые выводы **(макс. 3 балла)**		
4	**Коммуникативная культура**	6. Владение методами дебатов (выполнение регламента, краткость, логичность, убедительность) - **макс. 3 балла**		
		7. Культура речи и поведения (грамотность речи, корректность и ясность вопросов и ответов) - **макс. 5 баллов**		
5	**Владение командной тактикой**	8. Члены команды поддерживают и дополняют, выслушивают друг друга - **макс. 2 балла**		
6	**Дополнительные баллы**	**макс. 2 балла**		
Итого баллов		**макс. 28**		

Практическое занятие №2. Коммуникативный практикум: тестирование на выявление оценки коммуникативных и организаторских способностей.

Цель занятия: научить студентов осуществлять психологическое исследование и оформлять полученные в ходе его выполнения данные.

Формы и методы контроля: Оценка решений творческих задач.

Количество часов на выполнение: 2 часа.

Формируемые компетенции: ОК 03, 05.

Задание:

1. Проведение психологического тестирования «Ваш стиль общения»
2. Проведение психологического тестирования на тему: «Легки ли вы в общении?»
3. Проведение психологического тестирования на тему: «Умеете ли вы слушать?»
4. Проведение психологической методики «Оценка уровня общительности»
5. Методика «Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)»
6. Обработка результатов и их оформление
7. Обсуждение итогов выполнения работы

Методические указания:

Вашему вниманию будут предложены бланки с методиками. Внимательно прочитав инструкцию, ответьте на поставленные вопросы. Ответы фиксируйте у себя в тетради. После выполнения методик вам будет предложен ключ для обработки результатов тестирования. Данные, полученные после обработки, заносятся в таблицу. Форма таблицы приведена ниже.

«Ваш стиль общения»	«Легки ли вы в общении?»	«Умеете ли вы слушать?»	«Оценка уровня общительности»	«Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)»

Содержание отчета о работе:

1. Наименование работы
2. Цель работы
3. Задание
4. Выводы по работе

Ответы на контрольные вопросы.
Контрольные вопросы
1. Что такое общение?
2. Какие факторы (причины) мешают эффективному общению?
3. Назовите черты характера, помогающие эффективному общению.
4. Назовите черты характера, мешающие эффективному общению.
5. Попробуйте сформулировать правила эффективного слушания.

Критерии оценки:
- отчет составлен в соответствии с содержанием работы
- глубина изложенного материала;
- объем предоставленного материала;

оценка «5»
- присутствие всех вышеперечисленных критериев по содержанию и ответов на контрольные вопросы в соответствии с лекционным материалом;
- грамотно составленный отчет;
- умение анализировать и применять проработанный материал на практике;
- углубленная рефлексия.

оценка «4»
- небольшие замечания;
- незначительные трудности по одному из перечисленных выше критериев.

оценка «3»
- малый объем предоставленного материала;
- фрагментарный, разрозненный характер предоставленного материала;
- отсутствие углубленной рефлексии.

оценка «2»
- задание не выполнено

Практическое занятие №3. Методы защиты от манипуляций.

Цель занятия: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение основными способами противодействия манипуляции.

Формы и методы контроля: Анализ ролевых ситуаций. Наблюдение за выполнением практических заданий.

Количество часов на выполнение: 2 часа.

Формируемые компетенции: ОК 03, 04.

Задание:
1. Изучить способы защиты от манипуляций.
2. Отработка практических навыков защиты от манипуляции.

Методические указания:
Вы должны изучить способы манипуляции и способы защиты от нее.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. **Навязывание роли**. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	**Отказ от роли** К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»

2. **Вас делают другом.** Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете....вот спасибо...я думаю., вы не откажетесь...»	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
3. **Доброжелатель.** Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек
4. **«Дружим против общего врага».** Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенным действиям	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
5. **Вас делают соратником по общему делу.** Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
6. **Туманные намеки.** Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
7. **Берет измором.** Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	**«Заезженная пластинка»** Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»

3. Примените способы защиты от манипуляций к ситуациям на карточках:
   - Вам необходимо с помощью одного из перечисленных способов манипуляции заставить одногруппника сделать за вас очень важный проект.
   - Вам необходимо с помощью одного из перечисленных способов манипуляции уговорить знакомого сходить с вами в магазин женского белья.
   - Вам необходимо с помощью одного из перечисленных способов манипуляции уговорить одногруппника купить ненужную вещь.
   - Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это: молодая симпатичная девушка; женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе; сурового вида старуха; пожилой мужчина интеллигентного вида.

Критерии оценки:

оценка «5»

- обучающийся принимает активное участие во всех упражнениях;
- применяет теоретические знания на практике;

- анализирует работу других членов группы, определяет ошибки;

оценка «4»

- небольшие замечания;
- незначительные трудности по одному из перечисленных выше критериев.

оценка «3»

- мало участвует во всех упражнениях;
- имеет трудности в применении теоретических знаний на практике;
- не может проанализировать работу других членов группы, допускает ошибки.

оценка «2»

- задание не выполняет.

Практическое занятие №4. Диагностика индивидуально-психологических особенностей личности.

Цель занятия: научить студентов осуществлять психологическое исследование и оформлять полученные в ходе его выполнения данные.

Формы и методы контроля: Оценка решений творческих задач.

Количество часов на выполнение: 2 часа.

Формируемые компетенции: ОК 04, 06.

Задание:

1. Проведение психологического тестирования «Тест на определение темперамента»
2. Проведение психологического тестирования на тему: «Интроверт или экстраверт?»
3. Опросник Леонгарда –Шмишека на акцентуации характера
4. Обработка результатов и их оформление
5. Обсуждение итогов выполнения работы

Методические указания:

Вашему вниманию будут предложены бланки с методиками. Внимательно прочитав инструкцию, ответьте на поставленные вопросы. Ответы фиксируйте у себя в тетради. После выполнения методик вам будет предложен ключ для обработки результатов тестирования. Данные, полученные после обработки, заносятся в таблицу. Форма таблицы приведена ниже.

«Тест на определение темперамента»	«Интроверт или экстраверт?»	Опросник Леонгарда –Шмишека на акцентуации характера

Содержание отчета о работе:

5. Наименование работы
6. Цель работы
7. Задание
8. Выводы по работе

Критерии оценки:

- отчет составлен в соответствии с содержанием работы
- глубина изложенного материала;
- объем предоставленного материала;

оценка «5»

- присутствие всех вышеперечисленных критериев по содержанию и ответов на контрольные вопросы в соответствии с лекционным материалом;

- грамотно составленный отчет;
- умение анализировать и применять проработанный материал на практике;
- углубленная рефлексия.

оценка «4»

- небольшие замечания;
- незначительные трудности по одному из перечисленных выше критериев.

оценка «3»

- малый объем предоставленного материала;
- фрагментарный, разрозненный характер предоставленного материала;
- отсутствие углубленной рефлексии.

оценка «2»

- задание не выполнено

Практическое занятие №5. Стратегии (способы) и методы разрешения конфликтных ситуаций.

Цель занятия: Изучение стратегий (способов) в конфликтной ситуации

Развитие целостного восприятия материала через индивидуальную и групповую работу.

Формы и методы контроля: работа в малых группах. Оценка решений творческих задач.

Количество часов на выполнение: 2 часа.

Формируемые компетенции: ОК 01 ,03, 04, 06.

Задание:

1. Участие обучающихся в упражнении «Мостик».
2. Работа с раздаточным материалом «Стратегии (способы) разрешения конфликтных ситуаций.
3. Работа по подгруппам.
4. Рефлексия.

1. Участие обучающихся в упражнении «Мостик».

Необходимо разделиться на две одинаковые по количеству людей подгруппы.

Представьте себе, что перед вами мостик. Он узкий и длинный, а под ним течет бурная река. Из каждой подгруппы одновременно навстречу друг другу должны выйти по одному человеку. Ваша задача – пройти через мостик, используя разные способы и желательно – не повторяться. Тот, кто заступит за край мостика – тот упал в реку. Начнем. (обучающиеся, используя разные способы, проходят мостик).

Итог: (акцентирую внимание на том, как обучающиеся прошли мостик.)

А теперь представьте, что этот мостик – это конфликтная ситуация, которую мы с вами пытались разрешить разными способами: помогая друг другу, договариваясь, отталкивая, уступая. Таким образом, у каждой пары, проходящей по мостику была своя стратегия поведения в конфликте, которые мы сейчас с вами и рассмотрим.

2. Работа с раздаточным материалом «Стратегии (способы) разрешения конфликтных ситуаций

Приспособление (уступка).

Это стиль пассивного поведения в конфликте. Рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Человек, придерживающийся данной стратегии стремится уйти от конфликта. Причинами «ухода» является ориентация на интересы оппонента, а не на свои личные. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов оппонента.

Применять эту стратегию возможно тогда, когда:

- Участник конфликта возникшую проблему не считает существенной и готов уступить, если оппонент выше рангом
- Оппоненты готовы уступить друг другу, понимая необходимость сохранения хороших отношений
- Участник конфликта осознает свою неправоту

- Создается тупиковая ситуация и поэтому необходимы уступки, не противоречащие нравственным принципам, для сохранения мира
- Желание помочь своему оппоненту и испытать при этом чувство собственного удовлетворения
- Участник конфликта осознает, что в процессе борьбы есть угроза еще более серьезных негативных последствий
- Существует давление третьей стороны

Применение стратегии оправдано в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. При таком раскладе, она ведет к временному «перемирию», являясь важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Избегание (уход).

Эта пассивная стратегия выхода из конфликта. Она отличается стремлением уйти от конфликтной ситуации, отсутствием всякого желания сотрудничать с кем-либо и прилагать какие-либо усилия для достижения собственных интересов. Собственно речь идет не о решении конфликта, а об его угасании.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из оппонентов

б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив.

Данную стратегию выбирают в следующих случаях:

- Когда проблема одного из участников конфликта, вызывающая противоречия, не является существенной
- Столкновения происходят между равными по силе сторонами, которые не хотят разногласия во взаимоотношениях
- Участник конфликта знает, что не прав, или его оппонент более высокого ранга, более волевой, напористый.
- Есть необходимость отдалить острое столкновение, выиграть время, заручиться поддержкой
- Когда нужно избежать контактов с оппонентом, сознательно ищущим обострения ситуации

Компромисс

Эта стратегия поведения, которая выражает желание завершить конфликт частичными уступками .Компромисс характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию.

Компромисс возможен тогда, когда:

- Оппоненты понимают, что оба имеют равные возможности
- Оппоненты удовлетворены временным решением
- Обе стороны конфликта обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- Участники конфликта могут воспользоваться кратковременной выгодой;
- Другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- Удовлетворение желания имеет для одного из участников не слишком большое значение, и он можете несколько изменить поставленную вначале цель;

- Компромисс позволит вам сохранить теплые взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Компромисс часто является удачным отступлением или последней возможностью прийти к какому-либо решению.

Соперничество

Соперничество - это активное поведение человека, которое направленно на удовлетворение собственных интересов, при этом в ущерб интересам другой стороны. Человек, выбирающий соперничество как стратегию поведения в конфликте, стремится добиться удовлетворения только своих целей, для этого он может постараться убедить или принудить оппонента пойти на уступки.

Соперничество возможно тогда, когда:

- Исход очень важен для одного из участников конфликта, и он делает большую ставку на свое решение возникшей проблемы
- Оппонент обладает достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое им решение – наилучшее.
- Решение необходимо принять быстро и у человека есть достаточно власти для этого.
- Участник конфликта чувствует, что у него нет другого выбора и ему нечего терять.
- Один из участников находится в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.
- Когда дело касается здоровья и даже жизни одного из оппонентов

К недостаткам этой стратегии относится подавление инициативы противоположной стороны, ухудшение взаимоотношений с окружающими.

Сотрудничество

Данная стратегия направлена на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. По мнению специалистов, это самый трудный способ поведения, однако именно он позволяет выработать наиболее эффективное решение в сложных конфликтных ситуациях. Такая стратегия требует от участников конфликта выдержки, самообладания, уважительного отношения друг к другу. Этот стиль побуждает людей к открытому обсуждению их нужд, желаний, интересов. Все это требует определенного времени и терпения.

Стратегию сотрудничества целесообразно использовать в следующих ситуациях

- Решение проблем очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниться.
- У участников конфликта тесные, длительные и взаимозависимые отношения
- У оппонентов есть время поработать над возникшей проблемой;
- Участники конфликта осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны.
- Оба участника хотят поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.
- Оппоненты способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.
- Обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решения проблемы.

При такой стратегии поведения в конфликтной ситуации каждая из сторон получает максимум выгоды при минимальных потерях, при этом сохраняя доверительные отношения.

3. Работа по подгруппам.
   - Самостоятельное ознакомление, конспектирование и представление стратегий (способов) поведения в конфликте
   - Работа над выбранной стратегией (прорисовывание), защита стратегии, ее оценивание
   - Применение стратегии к той или иной ситуации

4. Рефлексия.
   Подведение итогов. Оценивание работы обучающихся

Критерии оценки:
оценка «5»
- обучающийся принимает активное участие во всех мероприятиях на занятии;
- активно участвует в обсуждении темы;
- применяет теоретические знания на практике;
- анализирует работу других членов группы, определяет ошибки;

оценка «4»
- небольшие замечания;
- незначительные трудности по одному из перечисленных выше критериев.

оценка «3»
- пассивное участие обучающегося в мероприятиях на занятии;
- имеет трудности в применении теоретических знаний на практике;
- не может проанализировать работу других членов группы, допускает ошибки.

оценка «2»
- задание не выполняет.

Практическое занятие №6. Отработка приемов эффективного слушания.
Цель занятия: Сформировать компетентность участников в области делового общения и межличностных коммуникаций.
Формы и методы контроля: анализ ролевых ситуаций. Наблюдение за выполнением практических заданий.
Количество часов на выполнение: 2 часа.
Формируемые компетенции: ОК 01 ,03.
Задание:
Изучить приемы эффективного слушания.
1. Прием «гляделки». Слушая, лучше всего смотреть собеседнику прямо в глаза. Вы сразу показываете, насколько вы внимательны. Всегда полезно видеть глаза собеседника, потому что по ним мы можем определить, как он реагирует на нашу речь. Конечно, из этого не следует, что нужно смотреть на собеседника неотрывно, в упор. Просто время от времени смотрите ему в глаза, тем самым поддерживая с ним визуальный контакт.
2. Прием «заметки на манжетах». Способность запоминать — одно из наиболее замечательных свойств человека. Делая записки, памятки, мы оказываем памяти добрую услугу. В некоторых ситуациях бывает необходимо сначала попросить разрешения что-либо записать, однако редко кто отказывает в такой просьбе.
3. Прием «хороший конец». Если обсуждаемые идеи вызывают в нас энтузиазм или нам есть что сказать по обсуждаемому вопросу, нас нередко обуревает желание помочь говорящему и мы буквально стараемся закончить начатое им предложение. Чаще всего, эти усилия вызовут у вашего собеседника растерянность или замешательство, поэтому всегда лучше дать человеку возможность изложить свою мысль до конца, даже в ситуациях дружеского или неформального общения.
4. Прием «положительный ответ». Один из главных элементов активного восприятия — умение дать собеседнику понять, что мы его внимательно слушаем, при помощи какой-

либо реакции на его слова. Иногда достаточно простого «да-да», «понимаю» или кивка головой. Значимость обратной связи можно проиллюстрировать следующим примером. Возможно, беседуя по телефону и не слыша продолжительное время обратной реакции собеседника на ваши слова, вам приходилось спрашивать человека на другом конце провода: «Вы здесь? Вы меня слышите?». К слову, в такой неловкой ситуации виноваты оба. Один — потому что не вовлекает собеседника в разговор, другой — потому что недостаточно явственно реагирует на произносимые слова. При непосредственном общении обязательно нужно реагировать на слова собеседника и жестами, и позой.
5. Прием «трубка мира». Все мы говорим по-разному: у нас могут быть разные акценты, свое построение фраз, индивидуальный темп речи, мышления, тембр голоса и пр. Побочные аспекты разговора могут влиять на ваше внимание и помешать понять смысл разговора. Стремитесь выявлять и контролировать свои предубеждения, внимательно вслушиваясь в то, что нам пытаются сказать.
6. Прием «хочу все знать». Если вы чего-то не поняли, спрашивайте. Все мы повинны в том, что нередко говорим: «Да, я понял(а)», — хотя на самом деле не можем взять в толк, о чем нам говорят. Имейте смелость сознаться, если вы не понимаете того, о чем вам говорят. Этим вы возвышаете своего собеседника, а правдивое признание впоследствии приносит немалые дивиденды.

Упражнение «Активное слушание».

Цель: освоение навыков активного слушания.

Описание: Работа в парах. Упражнение выполняется в течение 2 минут.

Один из участников рассказывает что-нибудь другому. Слушающий применяет приемы активного или пассивного, на выбор по 1мин. А затем по знаку ведущего применяет другую технику. Затем партнеры меняются ролями.

Обсуждение: Общее обсуждение опыта приобретенного при работе в парах. Получилось ли угадать технику слушания? Какие приемы слушания были применены? Какие приемы способствовали эффективности общения и с собеседником?

Вывод: эффективность применения техники как активного, так и пассивного слушания зависит от обстоятельств и возникающей ситуации общения.

Упражнение «Испорченный телефон».

Цель: показать участникам каков процент потери информации при пассивном слушании, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов. А так же, наглядно продемонстрировать, как при вышеописанных условиях искажается информация.

Описание: Ведущий приглашает 5 добровольцев.

Инструкция участникам: 4 человека выходят за двери, одному (тот, кто остался) ведущий зачитывает текст: «Учитель русского языка Татьяна Львовна просила передать ст. воспитателю Назарову, что экскурсия в Екатерининский парк переноситься со вторника 24 апреля в 17.00 на пятницу 27 апреля в 16.00 часов. Всем участникам экскурсии иметь при себе 50 рублей на приобретение входных билетов. А также по желанию орешки или семечки для белок. Задача слушающего участника передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – пассивно слушают и передают полученную информацию.

Обсуждение: % оставшейся информации от первоначального текста и эффективна ли техника пассивного слушания? Что запоминается из нашего сообщения? Что необходимо запомнить из нашего сообщения?

Критерии оценки:
оценка «5»
- обучающийся принимает активное участие во всех мероприятиях на занятии;
- активно участвует в обсуждении темы;
- применяет теоретические знания на практике;
- анализирует работу других членов группы, определяет ошибки;

оценка «4»
- небольшие замечания;
- незначительные трудности по одному из перечисленных выше критериев.

оценка «3»
- пассивное участие обучающегося в мероприятиях на занятии;
- имеет трудности в применении теоретических знаний на практике;
- не может проанализировать работу других членов группы, допускает ошибки.

оценка «2»
- задание не выполняет.

4. Литература, интернет-издания.

1.Основная литература:

Кузнецова М.А. Психология общения: Учебное пособие для СПО. – М.: РГУП, 2019. – 167 с.

2.Дополнительная литература:

Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Изд. 2-е доп. и перер. Ро-стов н/Д:»Феникс», 2010.-512с.

3.Электронные ресурсы:

https://znanium.com/catalog/document?id=382095