

ГБПОУ «Пермский нефтяной колледж»

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**для обучающихся по выполнению практических работ  
по дисциплине (МДК)**

### **ОГСЭ.05 Психология общения**

**специальности**

**05.02.01 Картография**

Рассмотрено на заседании  
Цикловой методической комиссии  
Протокол  
№ 01 от 11 июня 2021 г.

**Автор(ы):**

преподаватель ГБПОУ «ПНК»

*Богоявленская Екатерина Олеговна*

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	3
2	Содержание практических занятий	
	Практическая работа № 1 Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Тест «Потребность в общении»	5
	Практическая работа № 2 Подготовить практико-ориентированное сообщение о понятии общения и ее структуре	7
	Практическая работа № 3 Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: тест «Ваш уровень общительности», Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	9
	Практическая работа № 4 Составить стереотип человека по внешнему виду: студент, рабочий, служащий, пенсионер, безработный	11
	Практическая работа № 5 Рефлексивное слушание. Приёмы рефлексивного слушания. Разбор практических ситуаций в позиции «Руководитель-Подчинённый» с использованием всех приёмов рефлексивного слушания.	14
	Практическая работа № 6 Самодиагностика по теме «Транзакционный анализ по Э.Берну». Диагностический инструментарий: тест «Транзакционный анализ общения (по Э.Берну)». Самоанализ результатов тестирования.	16
	Практическая работа № 7 Выполнить тест «Определение личности»	18
	Практическая работа № 8 Ролевые игры, направленные, на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.	20
	Практическая работа № 9 Подготовить публичное выступление на свободную тему	22
	Практическая работа № 10 Стратегия поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основе диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	24
	Практическая работа № 11 Особенности эмоционального реагирования в конфликте. Типы конфликтных личностей. Правила поведения в конфликтах. 11 табу в конфликтных ситуациях.	27
	Практическая работа № 12 Понятие этики и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимодействие делового этикета и этики деловых отношений. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности. Обсуждение этического кодекса своей профессиональной деятельности.	31

## Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических занятий обучающимися по дисциплине *ОГСЭ.05 Психология общения* предназначены для обучающихся по специальности *05.02.01 Картография*.

Цель методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении практических работ по дисциплине *05.02.01 Картография*.

Настоящие методические указания содержат работы, которые позволят обучающимся закрепить теоретические знания, сформировать необходимые умения и навыки деятельности по специальности *05.02.01 Картография*, направлены на формирование следующих компетенций:

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

*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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.*

*ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.*

*ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.*

В результате выполнения практических занятий по дисциплине *ОГСЭ.05 Психология общения* обучающиеся должны:

*уметь:*

- осуществлять профессиональное общения с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного отношения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требования культуры речи;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- поддерживать деловую репутацию;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- регулировать и разрешать конфликтные ситуации;
- организовывать рабочее место;
- применять мастерство эффективного общения в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

*знать:*

- этику деловых отношений;
- этические принципы общения;

- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации;
- нормы и правила поведения общения в деловой профессиональной обстановке.

Описание каждого практического занятия содержит: раздел, тему, количество часов, цели работы, что должен знать и уметь обучающийся, теоретическую часть, порядок выполнения работы, контрольные вопросы, учебно-методическое и информационное обеспечение.

На выполнение практических занятий по дисциплине *ОГСЭ.05 Психология общения* отводится *24 часа*.

## Содержание практических занятий

### Практическая работа № 1

Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.

Тест «Потребность в общении»

**Раздел 1** Психология общения

**Тема 1.1.** Общение – основа человеческого бытия

**Количество часов:** 2 часа

**Цели:** углублении знаний студентов о структуре и средствах общения, понимании единства общения и деятельности, а также в развитии навыков самооценки и анализа своей потребности в общении через выполнение соответствующего теста.

### Содержание работы

Часть 1: Теоретическая часть

Определение понятий:

Что такое общение? Каковы его функции?

Опишите структуру общения (коммуникативную, интерактивную и перцептивную стороны).

Какие средства общения вы знаете? Приведите примеры.

Единство общения и деятельности:

Объясните, почему общение является неотъемлемой частью любой деятельности.

Приведите пример ситуации, где общение играет ключевую роль в выполнении задачи.

Часть 2: Практическая часть

Тестирование потребности в общении:

Инструкция: Оцените каждое утверждение по шкале от 0 до 5, где 0 означает полное несогласие, а 5 — полное согласие.

Мне нравится проводить время в компании друзей.

Я легко завожу новые знакомства.

Общение помогает мне лучше понять себя.

Иногда я предпочитаю побыть в одиночестве.

Для меня важно иметь глубокие и доверительные отношения с людьми.

Часто я чувствую потребность поделиться своими мыслями и чувствами с другими.

В группе людей я обычно стараюсь быть в центре внимания.

Меня привлекает возможность обсудить важные вопросы с разными людьми.

После заполнения теста, студенты должны подсчитать сумму баллов и интерпретировать результаты согласно ключу:

0–15: Низкая потребность в общении.

16–25: Средняя потребность в общении.

26–35: Высокая потребность в общении.

Анализ результатов тестирования:

Студенты должны проанализировать свои результаты и написать короткое эссе, ответив на следующие вопросы:

Согласуются ли ваши результаты с вашим восприятием собственной потребности в общении?

Как ваша потребность в общении влияет на вашу повседневную деятельность и взаимодействие с другими людьми?

Есть ли какие-то аспекты вашего общения, которые вы хотели бы улучшить? Если да, то какие именно?

**Критерии оценки за выполнение практической работы:**

Оценка «5» - правильное выполнение всех пунктов задания практической работы.

Оценка «4» - правильное выполнение 2 пунктов задания практической работы.

Оценка «3» - правильное выполнение 1 задания практической работы.

Оценка «2» - не правильное выполнение заданий теста практической работы.

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

#### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

#### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

#### **Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 2

Подготовить практико-ориентированное сообщение о понятии общения и ее структуре

### Раздел 1

**Тема 1.1.** Общение – основа человеческого бытия

**Количество часов:** 2 часа

**Цели:** Формирование у студентов понимания сущности понятия общения, его функций и структурных компонентов, а также развитие навыков самостоятельного поиска информации и публичного выступления.

### Содержание работы

#### Задание 1: Определение понятия общения

1. Найдите определение понятия "общение" в различных источниках (учебники, научные статьи, интернет-ресурсы). Запишите три наиболее точные и информативные определения.
2. На основе этих определений сформулируйте свое собственное определение понятия общения.

#### Задание 2: Функции общения

1. Перечислите основные функции общения (например, информационная, регулятивная, эмоциональная и др.).
2. Приведите примеры ситуаций, иллюстрирующих каждую из перечисленных функций.

#### Задание 3: Структурные компоненты общения

1. Опишите коммуникативный компонент общения: кто участвует в процессе коммуникации, какую информацию передают и каким способом.
2. Опишите интерактивный компонент общения: как происходит взаимодействие участников процесса общения, какие роли они выполняют.
3. Опишите перцептивный компонент общения: процесс восприятия и понимания друг друга участниками общения, значимость невербальных сигналов.

#### Задание 4: Практико-ориентированный аспект

1. Подумайте над тем, как знание структуры и функций общения может быть полезно в повседневной жизни, профессиональной деятельности или межличностном взаимодействии.
2. Составьте список практических рекомендаций по улучшению качества общения на основе изученной теории.

#### Итоговое задание: Подготовка сообщения

1. Подготовьте практико-ориентированное сообщение продолжительностью 5-7 минут, включающее все рассмотренные выше аспекты.

2. Включите в сообщение конкретные примеры из реальной жизни, иллюстрирующие теоретические положения.
3. Презентуйте сообщение перед группой и будьте готовы ответить на вопросы слушателей.

### **Критерии оценки:**

- Глубина и точность раскрытия темы.
- Логичность и последовательность изложения материала.
- Использование примеров и иллюстраций.
- Качество ответов на вопросы после презентации.
- Умение удерживать внимание аудитории.

### **Критерии оценки за выполнение практической работы:**

Оценка «5» - правильное выполнение практической работы и использование всех правил и задач при выступлении.

Оценка «4» - правильное выполнение практической работы, но не совсем выразительное выступление.

Оценка «3» - правильное выполнение практической работы, но при выступлении были сложности подачи темы.

Оценка «2» - правильное выполнение практической работы, но отказ от выступления перед группой.

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

#### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

#### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шердер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

#### **Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

### Практическая работа № 3

Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: тест «Ваш уровень общительности», Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

1. **Раздел 1**
2. **Тема 1.1.** Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
3. **Количество часов:** 2 часа
4. **Цели:** Развитие навыков самодиагностики уровня общительности, анализа собственных результатов и составления плана действий по улучшению эффективности общения.

#### Содержание работы

**Задание 1:** Проведение теста «Ваш уровень общительности»  
Ознакомьтесь с инструкцией к тесту «Ваш уровень общительности».  
Ответьте на все вопросы теста честно и объективно.  
Заполните бланк ответов и рассчитайте итоговый результат.  
Инструментарий: Тест «Ваш уровень общительности»  
(Пример вопросов)

Легко ли вам знакомиться с новыми людьми?  
Предпочитаете ли вы работать в команде или индивидуально?  
Насколько комфортно вы чувствуете себя в больших компаниях?  
Часто ли вы иницилируете разговоры с незнакомыми людьми?  
Способны ли вы поддерживать разговор на любую тему?  
Легко ли вы находите общий язык с разными людьми?  
Испытываете ли трудности при выражении своих мыслей вслух?  
Часто ли вас приглашают участвовать в общественных мероприятиях?  
Уверенно ли вы выступаете перед аудиторией?  
Сколько времени вы проводите в одиночестве каждый день?

**Задание 2:** Самоанализ результатов тестирования

Проанализируйте свой итоговый балл по тесту. Например:

Высокий уровень общительности: 80-100 баллов.

Средний уровень общительности: 60-79 баллов.

Низкий уровень общительности: менее 59 баллов.

Определите сильные и слабые стороны своего общения на основании полученных результатов.

Рассмотрите, какие факторы могли повлиять на ваш текущий уровень общительности.

**Задание 3:** Составление плана действий по коррекции результатов

Определите цели, которых вы хотите достичь в области улучшения общения.

Разработайте план конкретных шагов для достижения поставленных целей. Например:

Повысить уверенность в себе при общении с новыми людьми.

Улучшить навыки активного слушания.

Расширить кругозор для поддержания разговора на разные темы.

Установите временные рамки для реализации каждого шага.

Предусмотрите способы контроля и оценки прогресса.

**Итоговое задание:** Рефлексивное письмо

Напишите рефлексивное письмо, в котором:

Опишите свои впечатления от прохождения теста.

Поделитесь выводами, сделанными на основе анализа результатов.

Опишите разработанный вами план действий и объясните, почему вы выбрали именно эти шаги.

Выразите ожидания относительно того, как реализация этого плана повлияет на ваше общение в будущем.

Критерии оценки:

Правильность проведения и интерпретации теста.

Глубина и обоснованность самоанализа.

Четкость и реалистичность составленного плана действий.

Качество рефлексивного письма.

## **Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

### **Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 4

Составить стереотип человека по внешнему виду: студент, рабочий, служащий, пенсионер, безработный

1. **Раздел 1**
2. **Тема 1.1.** Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)
3. **Количество часов:** 2 часа
4. **Цели:** Развитие навыков самодиагностики уровня общительности, анализа собственных результатов и составления плана действий по улучшению эффективности общения.

### Содержание работы

#### Задание 1: Проведение теста «Ваш уровень общительности»

1. Ознакомьтесь с инструкцией к тесту «Ваш уровень общительности».
2. Ответьте на все вопросы теста честно и объективно.
3. Заполните бланк ответов и рассчитайте итоговый результат.

#### Инструментарий: Тест «Ваш уровень общительности»

*(Пример вопросов)*

1. Легко ли вам знакомиться с новыми людьми?
2. Предпочитаете ли вы работать в команде или индивидуально?
3. Насколько комфортно вы чувствуете себя в больших компаниях?
4. Часто ли вы инициируете разговоры с незнакомыми людьми?
5. Способны ли вы поддерживать разговор на любую тему?
6. Легко ли вы находите общий язык с разными людьми?
7. Испытываете ли трудности при выражении своих мыслей вслух?
8. Часто ли вас приглашают участвовать в общественных мероприятиях?
9. Уверенно ли вы выступаете перед аудиторией?
10. Сколько времени вы проводите в одиночестве каждый день?

#### Задание 2: Самоанализ результатов тестирования

1. Проанализируйте свой итоговый балл по тесту. Например:
  - Высокий уровень общительности: 80-100 баллов.
  - Средний уровень общительности: 60-79 баллов.
  - Низкий уровень общительности: менее 59 баллов.
2. Определите сильные и слабые стороны своего общения на основании полученных результатов.

3. Рассмотрите, какие факторы могли повлиять на ваш текущий уровень общительности.

### **Задание 3: Составление плана действий по коррекции результатов**

1. Определите цели, которых вы хотите достичь в области улучшения общения.
2. Разработайте план конкретных шагов для достижения поставленных целей. Например:
  - Повысить уверенность в себе при общении с новыми людьми.
  - Улучшить навыки активного слушания.
  - Расширить кругозор для поддержания разговора на разные темы.
3. Установите временные рамки для реализации каждого шага.
4. Предусмотрите способы контроля и оценки прогресса.

### **Итоговое задание: Рефлексивное письмо**

Напишите рефлексивное письмо, в котором:

1. Опишите свои впечатления от прохождения теста.
2. Поделитесь выводами, сделанными на основе анализа результатов.
3. Опишите разработанный вами план действий и объясните, почему вы выбрали именно эти шаги.
4. Выразите ожидания относительно того, как реализация этого плана повлияет на ваше общение в будущем.

### **Критерии оценки:**

- Правильность проведения и интерпретации теста.
- Глубина и обоснованность самоанализа.
- Четкость и реалистичность составленного плана действий.
- Качество рефлексивного письма.

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

#### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

#### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.

2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 5

Рефлексивное слушание. Приёмы рефлексивного слушания. Разбор практических ситуаций в позиции «Руководитель-Подчинённый» с использованием всех приёмов рефлексивного слушания.

1. **Раздел 1**
2. **Тема 1.3.** Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
3. **Количество часов:** 2 часа
4. **Цели:** Освоение приемов рефлексивного слушания для эффективного взаимодействия между руководителем и подчиненным.

### Содержание работы

Теоретический материал:

Рефлексивное (активное) слушание – это процесс восприятия информации, при котором слушатель активно участвует в общении, переспрашивает, уточняет, резюмирует сказанное собеседником, чтобы убедиться в правильности понимания. Основные приёмы рефлексивного слушания включают:

Уточнение: постановка вопросов для выяснения деталей или уточнения смысла высказывания.

Перефразирование: повторение мысли собеседника своими словами для проверки точности её понимания.

Резюмирование: подведение итогов сказанного собеседником для подтверждения общего понимания сути разговора.

Отражение чувств: распознавание эмоционального состояния говорящего и выражение этого понимания.

Порядок выполнения практической работы:

Шаг 1. Ознакомление с теорией

Изучите теоретический материал о приемах рефлексивного слушания. Ответьте на вопросы:

Что такое рефлексивное слушание?

Какие приемы относятся к рефлексивному слушанию?

Как каждый из этих приемов может применяться в рабочем взаимодействии?

Шаг 2. Анализ ситуаций

Проработайте предложенные ниже ситуации, используя приемы рефлексивного слушания. В каждой ситуации распределите роли: руководитель и подчиненный. Один участник выступает в роли руководителя, другой – в роли подчиненного. Обсудите каждую ситуацию с учетом позиций участников диалога.

Ситуация 1. Руководителю необходимо обсудить с подчиненным результаты проекта, который оказался менее успешным, чем ожидалось. Подчиненный чувствует себя виноватым за недочёты, но старается объяснить причины неудач.

Примерный ход обсуждения:

Уточнение: «Вы сказали, что возникли непредвиденные сложности. Можете рассказать подробнее, какие именно?»

Перефразирование: «Итак, вы хотите сказать, что проект столкнулся с задержками из-за проблем с поставщиками?»

Резюме: «Давайте подведем итоги. Проект был задержан из-за внешних факторов, таких как проблемы с поставками и изменением требований клиента. Мы учтем эти моменты в будущем.»

Отражение эмоций: «Я вижу, что вас беспокоит результат проекта. Это нормально, все мы иногда сталкиваемся с трудностями.»

Обсуждение после ролевой игры:

Какие эмоции испытывал подчиненный? Как они были отражены?

Удалось ли руководителю использовать все приемы рефлексивного слушания?

Были ли моменты, когда понимание было нарушено? Почему?

Ситуация 2. Руководитель проводит совещание с командой, где обсуждаются планы на следующий квартал. Один из сотрудников предлагает нестандартную идею, которая вызывает сомнения у других членов команды.

Примерный ход обсуждения:

Уточнение: «Можно уточнить, как именно ваша идея поможет нам достичь поставленных целей?»

Перефразирование: «Таким образом, вы предлагаете изменить подход к работе с клиентами, верно?»

Резюмирование: «То есть, ваш план заключается в том, чтобы...»

Отражение чувства: «Мне кажется, что вам действительно важно внедрить эту инициативу. Вы готовы обсудить возможные риски?»

Вопросы для анализа:

Насколько эффективно использовались приемы рефлексивного слушания в данной ситуации?

Смогли ли участники совещания понять друг друга?

Был ли достигнут консенсус относительно предложенной идеи?

Шаг 3. Самостоятельная разработка ситуации

Разработайте свою собственную ситуацию, в которой будет происходить взаимодействие между руководителем и подчиненным. Опишите, какие задачи стоят перед участниками, и предложите сценарий их беседы, включая использование всех приемов рефлексивного слушания.

Требования к сценарию:

Описание должно включать четкое распределение ролей.

Диалог должен содержать примеры использования каждого приема рефлексивного слушания (уточнение, перефразирование, резюме, отражение чувств).

Сценарий должен завершаться анализом эффективности применения приемов и выводами о результатах общения.

Заключение

После завершения всех этапов работы напишите краткий отчет, включающий:

Краткую характеристику рефлексивного слушания и его приемов.

Описания выполненных упражнений и разбор ситуаций.

Выводы об эффективности использования приемов рефлексивного слушания для улучшения коммуникации между руководителем и подчиненными.

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

##### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

##### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шердер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

##### **Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 6

Самодиагностика по теме «Трансакционный анализ по Э.Берну». Диагностический инструментарий: тест «Трансакционный анализ общения (по Э.Берну)». Самоанализ результатов тестирования.

1. Раздел 1
2. Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
3. Количество часов: 2 часа
4. Цели: с помощью тестирования определить свое основное ЭГО-состояние и на Самоанализе результатов тестирования составить план действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

### Содержание работы

#### Последовательность выполнения:

1. Ознакомиться с содержанием и инструкцией выполнения работы.
2. Сформулировать для себя цель практической работы.
3. Выполнить задание.
4. Сформулировать и записать вывод о проделанной работе.

#### Теоретические сведения

##### *Тест Э. Берна Трансактный анализ*

##### *Инструкция к тесту:*

Попробуйте оценить, как сочетаются три "Я" – «Я-родитель», «Я-взрослый», «Я-ребенок» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

##### *Ключ к Тесту Э. Берна Трансактный анализ*

В каждом ответе свой бал. Распределите их на 3 позиции и суммируйте. Какой из показателей больше, значит по такую позицию вы выбираете в жизни чаще всего.

I (состояние "ребенок"): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

II (состояние "взрослый"): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.  
III (состояние "родитель"): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

**Задания:**

1. Ответить на вопросы психологического теста в тетради и подготовьте на проверку.
2. Выполните расчет по ключу теста.
3. Проанализируйте результат теста и пропишите вывод в тетрадь

**Критерии оценки за выполнение практической работы:**

Оценка «5» - правильное выполнение всех пунктов задания практической работы.  
Оценка «4» - правильное выполнение 2 пунктов задания практической работы.  
Оценка «3» - правильное выполнение 1 задания практической работы.  
Оценка «2» - не правильное выполнение заданий теста практической работы.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

**Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

**Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 7

Выполнить тест «Определение личности»

1. **Раздел 1**
2. **Тема 1.4.** Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
3. **Количество часов:** 2 часа
4. **Цели:** Ознакомиться с методами диагностики личностных особенностей и провести самодиагностику с помощью психологических тестов.

### Содержание работы

Теоретический материал:

Личность — это совокупность устойчивых психических свойств индивида, определяющих его поведение и отношение к окружающему миру. Личностные особенности могут проявляться в различных аспектах жизни, включая профессиональную деятельность, межличностные отношения и самооценку. Для диагностики личности используются различные методы, такие как тесты, опросники и интервью.

Порядок выполнения практической работы:

Шаг 1. Ознакомление с теорией

Прочитайте материалы по теме «Определение личности». Обратите внимание на следующие аспекты:

Понятие личности в психологии.

Методы диагностики личности.

Популярные тесты для оценки личностных характеристик.

Шаг 2. Выбор теста

Выберите один из популярных тестов для определения личности. Примеры тестов:

Тест MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)

Тест «Большая пятерка» (Big Five Personality Test)

Опросник Айзенка (Eysenck Personality Questionnaire)

Шаг 3. Проведение тестирования

Пройдите выбранный тест онлайн или вручную, следуя инструкциям. Заполните все необходимые поля и ответьте на вопросы честно и объективно.

Шаг 4. Анализ результатов

Получите результаты теста и проанализируйте их. Ответьте на следующие вопросы:

Какие черты характера были выявлены?

Соответствуют ли результаты вашим ожиданиям?

Есть ли какие-то неожиданности или противоречия?

Шаг 5. Рекомендации по развитию

На основе полученных результатов разработайте рекомендации по дальнейшему развитию вашей личности.

Включите в них:

Способы укрепления сильных сторон.

Меры по улучшению слабых сторон.

Советы по саморазвитию и самосовершенствованию.

### Учебно-методическое и информационное обеспечение:

#### Основные источники:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

#### Дополнительные источники:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.

2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 8

Ролевые игры, направленные, на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

1. **Раздел 1**
2. **Тема 1.5.** Формы делового общения и их характеристика
3. **Количество часов:** 2 часа
4. **Цели:** Развить у студентов навыки публичных выступлений, аргументации и убеждения через участие в ролевых играх, а также научить анализу проведённых ролевых ситуаций.

### Содержание работы

#### Задание 1: Участие в ролевой игре

**Описание:** Студенты делятся на пары или небольшие группы (по 3-4 человека). Каждая пара/группа получает своё задание – конкретную ситуацию, в которой им предстоит выступить в роли оратора, защищающего свою позицию, и оппонента, пытающегося эту позицию опровергнуть. Важно, чтобы участники использовали аргументы, факты и логические построения для убеждения собеседника.

#### Примеры ролей и сценариев:

1. **Дискуссия о пользе и вреде социальных сетей:**
  - Один студент выступает за пользу социальных сетей, приводя аргументы о возможностях коммуникации, обучения и саморазвития.
  - Другой студент выступает против, акцентируя внимание на негативных аспектах, таких как зависимость, снижение продуктивности и нарушение приватности.
2. **Спор о необходимости высшего образования:**
  - Первый участник защищает важность получения высшего образования, подчеркивая значимость диплома и знаний для будущей карьеры.
  - Второй участник оспаривает это мнение, утверждая, что успешными людьми становятся и без формального образования, приводя примеры известных предпринимателей и деятелей искусства.
3. **Обсуждение плюсов и минусов удалённой работы:**
  - Участник, выступающий за удалённую работу, приводит доводы о гибкости рабочего времени, экономии ресурсов и улучшении баланса между работой и личной жизнью.
  - Противник удалёнки указывает на проблемы с мотивацией, недостаток живого общения и сложности контроля производительности сотрудников.

#### Инструкция:

1. Получите сценарий и распределите роли в группе.
2. Подготовьте свои позиции, собрав аргументы и контраргументы.
3. Проведите дискуссию, стараясь убедить друг друга в правильности своих взглядов.
4. Запишите ключевые моменты дискуссии, чтобы потом проанализировать их.

---

#### Задание 2: Анализ проведенной ролевой игры

**Описание:** После завершения ролевой игры студенты должны провести анализ своего участия и действий партнёров. Цель анализа – выявить сильные и слабые стороны выступления, оценить эффективность аргументов и контраргументов, а также понять, насколько успешно были применены навыки убеждения.

#### Вопросы для анализа:

1. Какие аргументы оказались наиболее убедительными? Почему?
2. Были ли использованы эмоциональные приёмы в ходе обсуждения? Насколько они были эффективны?
3. Какие ошибки допустил оппонент? Можно ли было избежать этих ошибок?
4. Как вы оцениваете свою способность аргументированно защищать свою точку зрения?
5. Какие навыки публичного выступления вы смогли развить благодаря этому упражнению?
6. Что бы вы сделали иначе, если бы повторяли игру снова?

#### Инструкции:

1. Ответьте на предложенные вопросы письменно.
2. Обсудите результаты анализа в группе, обменявшись мнениями.
3. Представьте свои выводы преподавателю для обсуждения и обратной связи.

---

#### Критерии оценки:

- **Активность и вовлеченность в ролевую игру:** Насколько активно студент участвовал в обсуждении, использовал ли предоставленные ему материалы и сценарии.

- **Эффективность аргументации:** Качество представленных аргументов, логика изложения, использование фактов и примеров.
- **Навыки убеждения:** Способность влиять на мнение оппонентов, приводить весомые доказательства своей точки зрения.
- **Анализ проведенного упражнения:** Глубина и точность анализа, выявление сильных и слабых сторон выступления, рефлексия над собственным опытом.

**Дополнительные рекомендации:**

- Перед началом ролевой игры полезно обсудить правила ведения конструктивной дискуссии, такие как уважение к мнению другого участника, отсутствие личных нападок и стремление к поиску компромисса.
- При анализе важно не только оценивать собственные успехи, но и учиться на ошибках, чтобы улучшить свои навыки в будущем.
- Преподаватель может предложить студентам несколько дополнительных тем для обсуждения, чтобы разнообразить опыт и расширить кругозор участников.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

**Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

**Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шердер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 9

Подготовить публичное выступление на свободную тему

1. **Раздел 1**
2. **Тема 1.5.** Формы делового общения и их характеристика
3. **Количество часов:** 2 часа
4. **Цели:** Развитие навыков подготовки и проведения публичных выступлений, улучшение коммуникативных способностей, повышение уверенности в себе.

### Содержание работы

#### Задание:

1. **Выбор темы:** Выберите интересующую вас тему для публичного выступления. Тематика может быть любой, связанной с вашими увлечениями, профессиональными интересами или актуальными событиями. Примеры тем:
  - Экологические проблемы современности
  - Влияние социальных сетей на молодёжь
  - Искусственный интеллект: будущее или угроза?
  - Путешествия и их значение для личного развития
2. **Подготовка выступления:**
  - Изучите выбранную тему, соберите необходимую информацию из надежных источников (книги, статьи, научные публикации, интернет-ресурсы).
  - Составьте план выступления, включающий введение, основную часть и заключение.
  - Напишите текст выступления, учитывая следующие аспекты:
    - Ясность и доступность изложения.
    - Логичность и последовательность подачи материала.
    - Использование примеров, фактов и цитат для подкрепления ваших идей.
    - Эмпатия к аудитории: учитывайте интересы и уровень понимания слушателей.
3. **Разработка структуры выступления:**
  - **Введение:** Заинтересуйте аудиторию, объясните, почему данная тема важна и актуальна.
  - **Основная часть:** Подробно раскройте суть вопроса, приведите аргументы, примеры, статистику.
  - **Заключение:** Сделайте вывод, обобщите сказанное, оставьте слушателям пищу для размышлений.
4. **Репетиция:**
  - Прорепетируйте свое выступление перед зеркалом или записывая себя на камеру.
  - Обратите внимание на темп речи, интонацию, жестикуляцию и зрительный контакт.
  - Время выступления должно составлять около 5-7 минут.
5. **Проведение выступления:**
  - Представьте свое выступление в классе перед одноклассниками и преподавателем.
  - Следите за реакцией аудитории, будьте готовы отвечать на вопросы после окончания выступления.

#### 6. Анализ выступления:

- После выступления проанализируйте свои ощущения, успехи и трудности.
- Запишите свои мысли и предложения по улучшению будущих выступлений.

---

#### Критерии оценки:

- **Структурированность и логичность выступления:** Четкость и последовательность изложения материала.
- **Аргументированность:** Наличие обоснованных аргументов, примеров и фактов.
- **Коммуникативные навыки:** Умение удерживать внимание аудитории, использование невербальных средств общения (жесты, мимика, голос).
- **Самоанализ:** Способность критически оценить собственное выступление и предложить пути для улучшения.

---

#### Рекомендации:

- Используйте наглядные материалы (презентации, слайды) для усиления эффекта вашего выступления.
- Практикуйте дыхательные упражнения перед выступлением, чтобы снизить уровень стресса.
- Будьте уверены в себе и помните, что практика ведет к совершенству!

#### Учебно-методическое и информационное обеспечение:

##### Основные источники:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

##### Дополнительные источники:

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шердер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

##### Интернет – ресурсы:

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 10

Стратегия поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основе диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.

1. **Раздел 2**
2. **Тема 2.1 Конфликт, его сущность и основные характеристики**
3. **Количество часов: 2 часа**
4. **Цели:** Развитие навыков анализа собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, изучение модели К. Томаса, а также приобретение опыта в разрешении производственных конфликтов.

### Содержание работы

#### Часть 1: Анализ стратегии поведения в конфликтах

1. **Изучение теории К. Томаса:**
  - Ознакомьтесь с моделью стратегий разрешения конфликтов К. Томаса. Эта модель включает пять стилей поведения: сотрудничество, конкуренция, приспособление, уклонение и компромисс.
  - Проанализируйте каждый стиль, отметив его характеристики и условия применения.
2. **Диагностика собственного стиля поведения:**
  - Пройдите тест Томаса-Килманна (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument), который поможет определить ваши предпочтительные стратегии поведения в конфликте.
  - Результаты теста покажут, какой стиль поведения является вашим основным, и в каких ситуациях вы склонны применять тот или иной подход.
3. **Анализ результатов:**
  - Опишите свой основной стиль поведения в соответствии с результатами теста.
  - Рассмотрите, в каких случаях данный стиль эффективен, а в каких может привести к негативным последствиям.
  - Предложите альтернативные подходы к решению конфликта, основываясь на других стилях поведения.

---

#### Часть 2: Анализ производственного конфликта

1. **Описание реального производственного конфликта:**
  - Вспомните или найдите пример производственного конфликта, который произошел в реальной жизни или описан в литературе.
  - Описывайте ситуацию подробно, включая участников, причины конфликта, его динамику и последствия.
2. **Применение моделей К. Томаса:**
  - Определите, какие стратегии поведения применялись участниками конфликта.
  - Оцените эффективность каждой стратегии в контексте данного конфликта.
3. **Алгоритм выхода из конфликта:**
  - Разработайте пошаговый алгоритм разрешения данного конфликта, основанный на принципах сотрудничества и поиска взаимовыгодных решений.

- Учитывайте интересы всех сторон, возможные препятствия и способы их преодоления.
- 

#### **Критерии оценки:**

- **Теоретическая подготовка:** Понимание и правильное применение концепции К. Томаса.
  - **Анализ собственного поведения:** Глубокий и объективный анализ своих предпочтений в поведении в конфликтах.
  - **Оценка эффективности стратегий:** Адекватная оценка эффективности различных стратегий в конкретных ситуациях.
  - **Разрешение производственного конфликта:** Качественное описание конфликта, правильный выбор стратегий и разработка эффективного алгоритма решения.
- 

#### **Примерный план выполнения задания:**

1. Изучить теорию К. Томаса и пройти тест Томаса-Килманна.
  2. Проанализировать результаты теста и описать свой основной стиль поведения.
  3. Найти пример производственного конфликта и описать его.
  4. Применить модели К. Томаса к данному конфликту и оценить эффективность стратегий.
  5. Разработать алгоритм выхода из конфликтной ситуации.
  6. Оформить отчет и подготовиться к обсуждению результатов в группе.
- 

#### **Дополнительные рекомендации:**

- Используйте реальные примеры из жизни или профессиональной деятельности для большей наглядности.
- При разработке алгоритма выхода из конфликта учитывайте психологические аспекты взаимодействия людей.
- Помните, что успешное разрешение конфликта требует учета интересов всех сторон и готовности к компромиссам.

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

##### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

##### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.

2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 11

Особенности эмоционального реагирования в конфликте. Типы конфликтных личностей. Правила поведения в конфликтах. 11 табу в конфликтных ситуациях.

1. **Раздел 2**
2. **Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях и саморегуляция**
3. **Количество часов: 2 часа**
4. **Цели:** Развитие навыков анализа собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, изучение модели К. Томаса, а также приобретение опыта в разрешении производственных конфликтов.

### Содержание работы

#### Задание 1: Анализ особенностей эмоционального реагирования в конфликте

1. **Эмоциональный фон конфликта:**
    - Опишите, какие эмоции обычно возникают у людей в конфликте (страх, гнев, раздражение, тревога и др.).
    - Объясните, как эти эмоции влияют на поведение участников конфликта.
  2. **Управление эмоциями:**
    - Перечислите техники управления эмоциями, которые могут помочь в конфликтных ситуациях (глубокое дыхание, пауза, переключение внимания и др.).
    - Приведите примеры использования этих техник в реальных жизненных ситуациях.
- 

#### Задание 2: Определение типов конфликтных личностей

1. **Типы конфликтных личностей:**
    - Изучите классификацию конфликтных личностей (демонстративный, ригидный, сверхточный, бесконфликтный и др.) и опишите характерные черты каждого типа.
    - Определите, какие типы конфликтных личностей чаще всего встречаются в вашей среде общения.
  2. **Анализ поведения:**
    - Придумайте или вспомните конкретный случай конфликта с участием одной из перечисленных выше личностей.
    - Проанализируйте, как поведение этого человека влияло на ход конфликта и его исход.
- 

#### Задание 3: Правила поведения в конфликтах

1. **Основные принципы:**
  - Ознакомьтесь с основными правилами поведения в конфронтационных ситуациях (уважительное отношение к оппоненту, активное слушание, контроль эмоций и др.)
  - Составьте список из 5-7 правил, которые, по вашему мнению, являются ключевыми для успешного разрешения конфликта.
2. **Практика применения:**

- Представьте, что вы участвуете в конфликтной ситуации. Опишите, как вы могли бы применить указанные правила для снижения напряженности и нахождения компромисса.

---

#### **Задание 4: 11 табу в конфликтных ситуациях**

##### **1. Запреты в общении:**

- Исследуйте список из 11 запретов (табу) в конфликтном взаимодействии (например, оскорбления, угрозы, игнорирование оппонента и др.). Объясните, почему каждое из них считается недопустимым.

##### **2. Пример нарушения:**

- Вспомните или придумайте пример, когда одно из табу было нарушено в конфликтной ситуации.
- Проанализируйте последствия этого нарушения и предложите альтернативные варианты поведения.

---

#### **Критерии оценки:**

- **Понимание теоретического материала:** Правильное определение и объяснение понятий, связанных с эмоциональным реагированием, типами конфликтных личностей и правилами поведения.
- **Практическое применение:** Эффективное использование изученных техник и правил в примерах и практических ситуациях.
- **Анализ и рефлексия:** Глубокая проработка случаев из практики, анализ последствий нарушений табу и предложение альтернативных вариантов поведения.

---

#### **Рекомендации:**

- Используйте дополнительные источники информации для углубленного изучения темы.
- Ведите дневник наблюдений, фиксируя случаи конфликтов и ваше эмоциональное состояние в них.
- Обменяйтесь опытом с однокурсниками, обсудите вместе сложные ситуации и предложенные решения.

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение:**

##### **Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

##### **Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.

2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)

## Практическая работа № 12

Понятие этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимодействие делового этикета и этики деловых отношений. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности. Обсуждение этического кодекса своей профессиональной деятельности.

1. **Раздел 3**
2. **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре**
3. **Количество часов: 2 часа**
4. **Цели:** Развитие у студентов понимания этических основ общения, знакомство с нормами морали и деловым этикетом, а также выработка навыков разработки и соблюдения этических кодексов в профессиональной деятельности.

### Содержание работы

#### Задание 1: Понятие этики и морали

1. **Определение терминов:**
  - Определите понятия "этика" и "мораль". Объясните разницу между ними.
  - Приведите примеры категорий этики (добро, зло, справедливость, долг и т.д.) и поясните их значение.
2. **Нормы морали:**
  - Перечислите основные нормы морали, которые регулируют человеческое поведение в обществе.
  - Объясните, каким образом соблюдение этих норм способствует эффективному общению.

---

#### Задание 2: Моральные принципы и основы эффективного общения

1. **Принципы морального поведения:**
  - Назовите основные моральные принципы, которые способствуют эффективному взаимодействию между людьми (честность, уважение, ответственность и т.д.).
  - Опишите, как соблюдение этих принципов помогает в построении доверительных и продуктивных отношений.
2. **Этические дилеммы:**
  - Придумайте или вспомните реальную ситуацию, в которой возникает этическая дилемма (например, выбор между честностью и лояльностью к компании).
  - Проанализируйте, как моральные принципы могут помочь в решении такой дилеммы.

---

#### Задание 3: Деловой этикет и этика деловых отношений

1. **Основы делового этикета:**
  - Изучите основные правила делового этикета (приветствие, обращение, ведение переговоров, переписка и т.д.).
  - Составьте список из 5-7 правил, которые, по вашему мнению, являются ключевыми для успешного делового общения.
2. **Взаимосвязь делового этикета и этики:**
  - Расскажите, как деловой этикет поддерживает этические стандарты в профессиональной среде.
  - Приведите конкретные примеры того, как несоблюдение делового этикета может негативно повлиять на деловую репутацию и отношения с партнерами.

---

#### Задание 4: Разработка и обсуждение этических нормативов

1. **Разработка этического кодекса:**
  - На основе полученных знаний разработайте проект этического кодекса для своей будущей профессиональной деятельности (например, для юриста, врача, учителя и т.д.).
  - Укажите основные принципы и нормы, которые должны регулировать поведение специалиста в рамках выбранной профессии.
2. **Обсуждение этического кодекса:**
  - Представьте свой проект этического кодекса на групповой дискуссии.
  - Обсудите с коллегами, какие пункты кажутся важными, а какие требуют доработки.
  - Подведите итоги обсуждения и внесите необходимые корректировки в свой проект.

---

**Критерии оценки:**

- **Теоретическая подготовка:** Понимание и правильное использование терминологии, знание категорий этики и норм морали.
- **Практическое применение:** Применение моральных принципов и норм в анализе этических дилемм и разработке этического кодекса.
- **Глубина анализа:** Уровень проработанности и обоснованности предложений по этическим нормам и правилам делового этикета.
- **Участие в дискуссии:** Активное участие в групповых обсуждениях, аргументированное выражение своей позиции и учет мнения коллег.

---

**Рекомендации:**

- Используйте доступные литературные источники и интернет-ресурсы для изучения темы.
- Обращайтесь к реальным примерам из жизни и профессиональной среды для лучшего понимания материала.
- При разработке этических норм ориентируйтесь на общепринятые стандарты и специфику своей будущей профессии.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение:****Основные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3 Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
3. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: Аффективная сфера личности и психология общения / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2018. - 368 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2019. - 127 с
5. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей / Л.Д. Столяренко. - РнД: Феникс, 2019. - 317 с

**Дополнительные источники:**

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебное пособие / И.И. Аминов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 287 с.
2. Баксанский, О.Е. Современная психология: теоретические подходы и методологические основания. Книга 3: АФФЕКТИВНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ / О.Е. Баксанский, В.М. Самойлова. - М.: КД Либроком, 2015. - 368 с.
3. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с.

**Интернет – ресурсы:**

1. [www.medpsy.ru](http://www.medpsy.ru)
2. [www.psylib.org.ua](http://www.psylib.org.ua)
3. [www.flogiston.ru](http://www.flogiston.ru)