

Областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Курский электромеханический техникум»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

для студентов специальности

13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и
электромеханического оборудования (по отраслям)

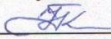
базовая подготовка, очная форма обучения

Разработчик: Горелова И.А., преподаватель
высшей квалификационной категории

2018

РАССМОТРЕНЫ
на заседании предметной (цикловой)
комиссии социально-экономических
дисциплин

Заведующий отделением

 Н.Г. Корнев
« 04 » 09 20 18 г.

Протокол № 1 от «31» августа 2018 г.

Председатель ПЦК  И.А. Горелова

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

для студентов специальности

13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и
электромеханического оборудования (по отраслям)

базовая подготовка, очная форма обучения

Разработчик:  И.А. Горелова, преподаватель высшей квалификационной
категории

Рецензенты:

1.Кравцова Елена Сергеевна - профессор кафедры философии ФГБОУ ВО
«Курский государственный медицинский университет», доктор исторических
наук

2. Применко Г.Н. - преподаватель высшей категории ОБПОУ «Курский
электромеханический техникум», отличник народного просвещения

ОГЛАВЛЕНИЕ

Пояснительная записка.....	4
Перечень практических работ.....	7
Практическая работа № 1.....	8
Практическая работа № 2.....	15
Практическая работа № 3.....	25
Практическая работа № 4.....	34
Практическая работа № 5.....	39
Практическая работа № 6.....	47
Практическая работа № 7.....	52
Практическая работа № 8.....	60
Практическая работа № 9.....	65
Рекомендации по выполнению практических работ.....	73
Указания по составлению отчета о выполнении практической работы.....	74
Критерии оценок практических работ.....	75
Список рекомендуемой литературы для выполнения практических работ.....	76
Приложение.....	77

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения предусматривает проведение практических работ для проверки и закрепления теоретических знаний, приобретения, совершенствования необходимых практических умений и навыков.

Методические указания по проведению практических занятий по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения предназначены для обучающихся специальности 13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям) базовая подготовка, очная форма обучения.

Задачей данной разработки является формирование практических навыков общения, работы с учебной и дополнительной литературой, умение выделять главные мысли, кратко их формулировать и четко отвечать на поставленные вопросы, выражать собственное мнение по тем или иным вопросам предложенных тем.

Методические указания включают в себя 9 практических работ, которые содержат цель, краткие теоретические сведения, содержание работы (задания), контрольные вопросы. На выполнение одной работы отводится 2 аудиторных часа.

Практические работы направлены на достижение следующих **целей**:

- формирование у обучающихся навыков общения, самодиагностики и релаксации, устного выступления, активного слушания,
- развитие критичности самосознания,
- выработка умений приводить аргументы, строить публичное выступление, анализировать конфликтную ситуацию и находить способы выхода из конфликта,
- рассмотрение общения с позиций транзактного анализа,
- формирование навыков ведения переговоров, умения преодолевать коммуникативные барьеры,
- формирование навыков ведения деловой беседы, деловых дискуссий.

Выполнение практических работ по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения направлено на достижение следующих **результатов**:

умений:

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

знаний:

- взаимосвязи общения и деятельности;

- целей, функций, видов и уровней общения;
- ролей и ролевых ожиданий в общении;
- видов социальных взаимодействий;
- механизмов взаимопонимания в общении;
- техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;
- этических принципов общения;
- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов.

компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в социальном контексте
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		Знания: приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		Знания: возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
		Знания: средства профилактики перенапряжения

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование разделов (тем)	Темы практических занятий	Количество часов
	Раздел 1. Общение – основа человеческого бытия		
1	Тема 1.1 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Практическое занятие № 1 Самодиагностика «Ваши эмпатические способности»	2
2		Практическое занятие № 2 Самодиагностика «Ваш стиль делового общения»	2
3	Тема 1.2 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Практическое занятие № 3 Самодиагностика «Коммуникативные и организаторские способности»	2
4		Практическое занятие № 4 Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»	2
5	Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Практическое занятие № 5 Выполнение упражнений по построению схем транзакций	2
6	Тема 1.4. Формы делового общения и их характеристики	Практическое занятие № 6 Анализ конкретных ситуаций при проведении переговоров	2
	Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		
7	Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Практическое занятие № 7 Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность»	2
8		Практическое занятие № 8 Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	2
9	Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Практическое занятие № 9 Анализ стратегий поведения К. Томаса в конфликтах. Выявление роли негативных эмоций в общении человека	2

Практическая работа № 1

Самодиагностика «Ваши эмпатические способности».

(Тема 1.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения))

Цель: выявление способностей к эмпатии, выработка рекомендаций по совершенствованию эмпатических способностей.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: Методика диагностики уровня эмпатических способностей (Тест на эмпатию Бойко)¹

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, решение ситуативных задач, выработка рекомендаций.

Краткая теория

Эмпатия — осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания. Слово «эмпатия» не имеет связи с какими-либо определёнными эмоциями (как, например, в случае со словом «сострадание») и в равной мере применяется для обозначения сопереживания любым эмоциональным состояниям. С точки зрения психологии способность к эмпатии считается нормой.

Диапазон проявления эмпатии варьируется достаточно широко: от лёгкого эмоционального отклика, до полного погружения в мир чувств партнёра по общению. Считается, что эмпатия происходит за счёт эмоционального реагирования на воспринимаемые внешние, часто почти незаметные, проявления эмоционального состояния другого человека — поступков, речи, мимических реакций, жестов и так далее.

В качестве особых форм эмпатии выделяют сопереживание и сочувствие:

- *Сопереживание* — это переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним.
- *Сочувствие* — один из социальных аспектов эмпатии, формализованная форма выражения своего состояния по поводу переживаний другого человека.

Развитая способность к эмпатии является профессионально важным качеством для людей, чья работа непосредственно связана с людьми (чиновники, руководители, продавцы, менеджеры персонала, педагоги, психологи, психотерапевты и другие).

¹ Диагностика уровня эмпатических способностей В.В.Бойко / Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Ред. и сост. Райгородский Д.Я. – Самара, 2001. С.486-490.

Люди, страдающие алекситимией, имеют крайне ограниченные способности к эмпатии, так как затрудняются различать даже свои обычные эмоции.

Активное слушание (Эмпатическое слушание) — способ, применяемый в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

Выделяют следующие приемы активного слушания: пауза, уточнение, пересказ, повтор, развитие мысли, сообщение о восприятии, сообщение о восприятии себя, замечания о ходе беседы.

Эмоциональное заражение – социально-психологический механизм передачи психического настроения другим людям от одного человека или группы людей, эмоционального воздействия в условиях непосредственного контакта и включения личности в определённые психические состояния. В основном эмоциональное заражение возникает в больших открытых пространствах, прежде всего в неорганизованных общностях, например, в толпе, которая способна быстро распространять определенные эмоциональные состояния. Зачастую эти состояния могут заметно усиливаться путем многократного отражения по схеме цепной реакции. Однако в отличие от когнитивных цепных реакций, эмоциональное заражение является менее осознанным и более автоматизированным.

Ход работы:

Задание 1. Провести самодиагностику эмпатических способностей, применяя тест-опросник на эмпатию В.В. Бойко²

Методика диагностики уровня эмпатических способностей

(Тест на эмпатию Бойко)

Инструкция к тесту-опроснику Бойко.

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ «да» или «нет»).

Тестовый материал (вопросы)

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

² Диагностика уровня эмпатических способностей В.В.Бойко / Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Ред. и сост. Райгородский Д.Я. – Самара, 2001. С.486-490.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Ключ к тесту.

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

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

Интерпретация результатов.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии.

В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий щлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать,

соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством “вхождения” в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно неперенное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе со переживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов.

Нормы теста Бойко на уровень эмпатии .

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;
29-22 — средний;

21-15 — заниженный;
менее 14 баллов — очень низкий.

Задание 2. Упражнения на формирование навыков социальной перцепции.

1. Упражнение «Да».

Цель: формирование навыков эмпатии и рефлексии.

Инструкция: группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. Второй в свою очередь должен задать ему вопросы, чтобы выяснить детали, что-то уточнить. Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы собеседник получает три ответа «да», затем участники меняются ролями.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
2. Почему, на ваш взгляд, данное упражнение развивает эмпатию и рефлексия?
3. В какой роли вы себя чувствовали комфортней и почему?
4. Почему людям бывает сложно объяснить свои настроения или ощущения?

2. Упражнение «Я тебя понимаю».

Цель: отработка навыков понимания партнера по общению.

Группа разбивается на пары. Один студент из пары описывает состояние, чувства, настроение, желания в данный момент другого члена пары. Тот, чье состояние описывали в данный момент, должен подтвердить правильность высказанных предположений или опровергнуть их. Оба партнера могут прокомментировать свои высказывания и высказывания друг друга.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. Какие сложности у вас возникли при описании состояний и чувств Вашего партнера?
2. В какой роли вы испытывали наибольший дискомфорт и почему?
3. Что позволяет развить такое упражнение?
4. В чем ценность комментирования высказываний партнеров?

3. Упражнение «Первое впечатление».

Цель: повышение точности межличностного восприятия.

Преподаватель приглашает на занятие совершенно незнакомого человека. Группе предлагается описать свое первое впечатление: определить его возраст, профессию, интересы, коммуникативные способности и т.д. Каждый студент записывает свои соображения на бумаге, затем делится своими соображениями, обосновывает их при необходимости.

После того, как все студенты выскажут свои предположения, они могут проверить их в процессе беседы с незнакомцем.

В завершении подводятся итоги упражнения, в случае высказывания неадекватных характеристик, преподаватель объясняет причины возникновения ошибок восприятия.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. Какие сложности у вас возникли в ходе выполнения упражнения?
2. Хотелось ли вам оказаться на месте незнакомца? Почему?
3. Какие ошибки восприятия может проиллюстрировать данное упражнение?
4. Приведите примеры схожих ситуаций, в которых можно оказаться и совершить подобные ошибки.

Задание 3. Придумайте эмпатический ответ для каждой ситуации:

1. Ваш брат пришел домой в слезах и сказал, что ему дали обидное прозвище в школе.
2. Ваш одноклассник, которому сегодня дали обидное прозвище, сидит тихо, понутив голову.
3. Ваш друг сказал, что не хочет идти домой, потому что провалил экзамен.
4. Ваш друг сказал, что не может пригласить вас к себе, потому что его мама заболела.
5. Ваш сотрудник сидит в одиночестве за обеденным столом, не ест свой обед и не произносит ни слова.

Задание 4. Выработайте рекомендации по совершенствованию своих эмпатических способностей.

Контрольные вопросы.

1. Дайте определение эмпатии.
2. Назовите основные формы эмпатии.
3. Что такое «активное слушание»?
4. Дайте определение и раскройте механизм эмпатийного заражения.

Практическая работа № 2

Самодиагностика «Ваш стиль делового общения».

(Тема 1.1. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения))

Цель: развитие навыков наблюдения и оценки стиля делового общения в организации.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: опросник «Ваш стиль делового общения»

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, выработка рекомендаций.

Краткая теория

При деловой коммуникации, даже если она строго регламентирована, каждый участник диалога привносит что-то свое. Тонкости такого общения зависят от личности говорящего, его темперамента, опыта, целей и задач. Ситуации на работе также бывают комплексными, и в рамках одних переговоров параллельно решается целый ряд вопросов.

Тем не менее, можно условно разделить деловое общение на три стиля:

- **Манипулятивный.** Стиль подразумевает, что говорящий задает тему диалога и принимает решения по ходу дискуссии в одностороннем порядке. По сути, говорящий использует своего партнера для достижения тех или иных целей в процессе диалога, задает рамки беседы и наводит на ответы. Такая коммуникация характерна, прежде всего, для процесса корпоративного обучения. Кроме того, манипулятивный стиль может использоваться для осуществления контроля. Наконец, в процессе переговоров именно этот стиль позволяет настойчиво переубедить оппонента.
- **Ритуальный** стиль в коммуникации служит для поддержания определенного имиджа. Этот стиль обычно наиболее регламентирован. Свои ритуалы могут быть в рамках одной компании, отрасли, а также единые для всех деловых людей. К этому стилю можно отнести будничное общение начальников с подчиненными, обсуждение организационных вопросов, поддержание деловых контактов с партнерами.
- **Гуманистический** стиль подразумевает взаимную заинтересованность участников коммуникативной ситуации в общем деле. Это подразумевает взаимовыручку, помощь и поддержку, которую люди оказывают друг другу.

Личностные качества партнеров не оцениваются с позиций хорошо или плохо, а просто принимаются во внимание. Данный стиль актуален для решения текущих рабочих вопросов в среде равноправных коллег с разной специализацией.

Каждому стилю делового общения может соответствовать своя направленность. Под направленностью общения стоит понимать отношение одного человека к другому, которое имеет в своей основе требования конкретной ситуации, систему убеждений и опыт говорящего, а выражается она в выборе коммуникативных средств. Разные направленности могут быть уместными или неуместными в различных коммуникативных ситуациях.

Если человек хочет выстроить конструктивный диалог, то **очень важно уметь общаться с разной направленностью – это зависит от целей и от поведения собеседника:**

- **Диалогическая направленность** – это направленность на взаимное уважение, сотрудничество и равноправный диалог. Она характерна для гуманистического стиля делового общения: открытость, свобода самовыражения и попытка взаимопонимания могут стать почвой для успешного сотрудничества и развития на равных.
- **Авторитарная направленность** выражается в явном доминировании одного из партнеров в общении. Такой вариант может быть уместен для манипулятивного стиля. *Иногда авторитарная направленность также используется в ритуальном стиле: диалоги начальника и подчиненного с высокой степенью стереотипизации.*
- **Манипулятивная направленность** – это стремление получить собственную выгоду из коммуникативной ситуации. Наиболее характерна для манипулятивного стиля. Тем не менее, ситуации в рамках этого стиля могут быть очень разными: обучение подразумевает манипуляцию напрямую, а жесткие переговоры – скрытую манипуляцию. Для этих двух ситуаций требуются разные навыки в общении.
- **Альтероцентристская направленность** – это ориентация на собеседника в процессе коммуникации, стремление его понять и удовлетворить его потребности. Такая направленность хорошо работает в процессе коммуникации с инвесторами, партнерами и клиентами. При этом наблюдать ее можно в гуманистическом, а иногда и в ритуальном стиле.
- **Конформная направленность** – это ориентация на подчинение в процессе коммуникации, отказ от противодействия, реактивное общение. Уместной она будет в отдельных ситуациях в рамках ритуального стиля, а также такой подход характерен для коммуникации в манипулятивном стиле, когда один из партнеров доминирует в общении, а второй подстраивается. Например, такое происходит при обучении.

- **Индифферентная направленность** чаще всего характерна для ритуального общения. Суть проблем, затронутых в общении, в этом случае игнорируется, диалог полностью стереотипизирован. Подобная направленность может быть уместна и в рамках манипулятивного стиля. Например, в процессе переговоров индифферентное общение является одной из основных моделей поведения. *Для гуманистического стиля такая направленность недопустима.*

Чтобы грамотно выбирать стили и направленность делового общения, необходимо обращать внимание на ряд важных нюансов:

- **В современной деловой культуре не принято злоупотреблять манипулятивным стилем в коммуникации:** часто он бывает неуместен. В настоящее время даже при обучении нового персонала и стажеров зачастую используется гуманистический стиль – обучаемого стоит выслушивать, вести равноправный диалог, исходить из его личных качеств и давать свободу самовыражения, если это возможно. В процессе переговоров манипулятивный стиль может быть уместным, но отнюдь не всегда. Успехом можно считать, если удастся решить проблему, используя гуманистический стиль так, чтобы все стороны остались довольны результатом.
- **Нельзя пренебрегать ритуальной коммуникацией.** Любой человек разговаривает в подобном стиле чаще, чем он думает. Даже дежурные беседы с коллегами относятся именно к ритуальному стилю. Он позволяет поддерживать хорошие отношения и дружественную атмосферу в коллективе, даже если случаются какие-либо конфликты.
Кроме того, именно в рамках ритуального стиля зачастую заводятся и поддерживаются деловые контакты.
- **Гуманистический стиль является наиболее продуктивным для решения тех или иных задач в рамках одного коллектива.** Тем не менее, при коммуникации в данном стиле очень важен равный вклад всех участников диалога, их активность и заинтересованность. Если кто-то начинает общаться в манипулятивной, конформной или индифферентной направленности, удержать коммуникативную ситуацию в рамках гуманистического стиля становится труднее.
- **Отнюдь не все рабочие ситуации полностью стандартизированы.** Зачастую для налаживания продуктивного диалога очень важно открыться собеседнику, так как именно элементы личного общения в рамках делового зачастую помогают установить контакт, расположить к себе человека и добиться поставленных целей.

Ход работы:

Задание 1. Провести самодиагностику «Определение стиля делового общения».

Инструкция. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары необходимо выбрать одно: то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует

вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

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

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими, вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение настолько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить два к двум.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Интерпретация результатов

С помощью приведенного ниже «ключа» подсчитайте количество баллов по каждому стилю (каждый выбор в паре равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (сумма баллов по каждому из стилей не может быть более 20), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по нескольким стилям – значит они присущи вам в равной степени. Описание самих стилей приведено в лекции № 31, поэтому нет необходимости повторять их еще раз.

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

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

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

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

Стиль 1 – основное внимание уделяется действиям (ориентация на действия). Для людей этого стиля характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, продуктивности, эффективности, продвижения вперед, ответственности, подтверждений, опыта, препятствий, достижений, изменений, решений.

Эти люди:

- прагматичны;
- прямолинейны;
- часто взволнованы;
- решительны;
- быстры (переключаются с одного вопроса на другой);
- энергичны (что порой составляет проблему для партнера).

Стиль 2 – основное внимание уделяется процессу (ориентация на процесс). Для людей этого стиля характерно обсуждение: фактов, процедурных вопросов,

планирования, организации, контролирования, проверки, апробирования, анализа, наблюдений, доказательств, деталей. Эти люди:

- ориентированы на систематичность, последовательность;
- причинно-следственные связи;
- честны;
- многословны;
- мало эмоциональны;
- тщательны;
- методичны.

Стиль 3 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам (ориентация на людей). Для людей этого стиля характерно обсуждение: людей в целом, человеческих нужд, человеческих мотивов, работы в команде, проблем общения, чувств, "духа работы в команде", понимания, саморазвития, восприимчивости, осознанности, сотрудничества, убеждений, ценностей, ожиданий, отношений.

Эти люди:

- спонтанные;
- сопереживающие;
- "теплые";
- психологически ориентированные;
- эмоциональные;
- восприимчивые;
- чувствительные.

Стиль 4 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам людей и т. п. (ориентация на людей). Для людей этого стиля характерно обсуждение: концепций, нововведений, творческого подхода, возможностей, вероятностей, больших планов, различных вопросов, что происходит нового в данной области, взаимозависимости, новых путей, новых методов, улучшений, проблем, потенциала, альтернатив. Эти люди:

- с хорошим воображением;
- харизматичны;
- порой их сложно понимать;
- эгоцентричны;
- мало реалистичны;
- творчески настроены;
- полны идей;
- оказывают стимулирующее влияние на других.

Рекомендации . Как лучше строить деловое общение, если:

1. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 1:

- прежде всего, сконцентрируйте внимание на результатах (сформулируйте заключение сразу после изложения позиции);
- сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив);
- будьте по возможности кратки;
- подчеркните практическую направленность ваших предложений;
- используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т. п.).

2. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 2:

- будьте точны (опирайтесь на факты);
- в своем выступлении используйте следующий логический порядок: предыстория вопроса; современное его состояние; предполагаемый исход;
- разбейте ваши рекомендации на составные части;
- предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия;
- не торопите вашего партнера;
- упорядочите ваши предложения (1, 2, 3...).

3. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 3:

- предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле);
- подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами людей;
- покажите как то, что вы предлагаете, работало в прошлом;
- укажите, что вас поддерживают (или поддерживали бы) все уважаемые люди;
- при деловой переписке используйте неформальный стиль.

4. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 4:

- отведите достаточное время для обсуждений;
- не раздражайтесь, если ваш партнер, вместо того чтобы обсуждать существо проблемы, "ходит вокруг да около";
- в своем вступительном слове постарайтесь обозначить данную проблему в более широком концептуальном контексте;
- подчеркните уникальность вашей идеи или темы;
- в письменном обращении в самом начале постарайтесь выделить ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений.

Задание 2. Упражнения на формирование навыков делового общения.

Упражнение «Имя». Да, это звук его собственного имени. Давайте сейчас каждый скажет, с чем ассоциируется его имя, нравится оно вам или нет, каким, по вашему мнению, должен быть человек с вашим именем. Если ваше имя вам не нравится, то скажите, как бы вы хотели, чтобы вас называли. Итак, одно из правил эффективного общения - это называние человека по имени. Старайтесь

запоминать имена людей, с которыми вам приходится общаться. Это располагает к общению.

Упражнение «Комплименты». Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплимента тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат. Одно из главных правил комплимента - искренность. Если хорошие слова говорятся неискренне, то как это называется? И еще одно правило: «У тебя красивая блузка». «Ты замечательно выглядишь в этой блузке». Какой комплимент вам понравился больше? Почему? Комплимент делается прежде всего человеку, а не чему-то еще. Сейчас мы попробуем сделать друг другу комплименты. Сидя в кругу, каждый участник должен посмотреть на партнера, сидящего слева, подумать о том, какая черта характера, привычка того ему нравится, и сказать об этом, то есть сделать комплимент. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить. Если кто-то не готов, он может пропустить ход, сделать комплимент после других.

Упражнение «Слушай молча». В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому. Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его волнует, на что он не находит ответа. Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами. После этого вся группа обменивается чувствами, возникшими во время упражнения.

Упражнение «Круг». Студенты садятся лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг - подвижный (студенты по команде преподавателя перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний неподвижный (участники не сходят с мест). При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до трех минут. Возможные ситуации задает ведущий:

- первое общение с руководителем (менеджером) после его прибытия в коллектив;
- вам необходимо занять денег у малознакомого сослуживца;
- вы узнали, что ваш сослуживец дурно отозвался о вас в компании;
- представился случай выяснить отношения наедине;
- беседа с подчиненным, который пользуется в коллективе неформальным авторитетом, но не является образцом дисциплины.

Ответьте на вопросы:

- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает по вашему мнению у вас?
- Каких качеств, необходимых для общения, не хватает в других людях?

Упражнение «Покажи фразу, угадай фразу». Группа должна разбиться на две команды. Команде нужно угадать фразу, которую один из участников другой команды показывает при помощи пантомимы, жестами, мимикой и т.д. Демонстраторам фраз будет показана написанная фраза. Играющая команда может задавать вопросы демонстраторам. На подготовку дается минута.

Задание 3. Выработайте рекомендации по совершенствованию стиля делового общения и по взаимодействию с деловыми партнерами.

Контрольные вопросы.

1. Какие стили делового общения вы могли бы назвать?
2. Охарактеризуйте особенности каждого из стилей.

Практическая работа № 3

Самодиагностика «Коммуникативные и организаторские способности».
(Тема 1.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения))

Цель: выявление коммуникативных и организаторских способностей, выработка рекомендаций по их совершенствованию.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: тест-опросник «Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)»³

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, решение ситуативных задач, выработка рекомендаций.

Краткая теория

Способности, свойства личности, обеспечивающие эффективность ее коммуникативной деятельности, прежде всего общения с другими личностями, и психологическую совместимость в деятельности. Коммуникативные способности – обязательный компонент организаторских способностей и способностей к руководству. В структуре коммуникативных способностей выделяют три основные подструктуры и одну общую, фундаментальную для всех трех, элементы которой – профессионализм, стремление к общению, доброжелательность, скромность, требовательность к себе, опыт общественной деятельности, активность, самообладание, сообразительность, организованность.

Первая подструктура – способность человека понимать других людей. Ее элементы: стремление к пониманию других, умение слушать партнера по общению, наблюдательность. Вторая подструктура – экспрессивная способность как способность к самовыражению личности. Ее элементы: стремление быть понятым другими, правдивость, культура речи, доверие к партнерам. Третья подструктура – способность адекватно влиять на партнеров по общению. Ее элементы: требовательность, вежливость, такт, дисциплинированность, решительность. Е. И. Пассов выделяет три группы способностей, важных для обучения языкам:

1) способности к познавательной деятельности;

³ *Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)* / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.263-265.

- 2) способности к эмоционально-оценочной деятельности;
- 3) способности осуществлять продуктивные и репродуктивные речевые действия (Пассов, 1989).

Организаторские способности – вид коммуникативных способностей, которые проявляются в совершенстве умений переводить социально-значимые цели на язык практики для своего коллектива и в умении доводить дело до логического конца. Требовательность сочетается с располагающей общительностью и личной деловитостью.

Ход работы:

Задание 1. Провести самодиагностику коммуникативных и организаторских склонностей.

Методика диагностики коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)

Инструкция к тесту

Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей содержит 40 вопросов. На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-). Время на выполнение методики 10-15 минут.

Тестовый материал

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-либо из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или за каким-нибудь другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

- 11.Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?
- 12.Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было выполнить сегодня?
- 13.Легко ли вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
- 14.Стремитесь ли вы добиться того, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
- 15.Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
- 16.Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
- 17.Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
- 18.Часто ли при решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
- 19.Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
- 20.Правда ли, что вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
- 21.Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
- 22.Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
- 23.Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
- 24.Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
- 25.Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
- 26.Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
- 27.Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
- 28.Верно ли, что вы редко стремитесь доказать свою правоту?
- 29.Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
- 30.Принимаете ли вы участие в общественной работе в школе (на производстве) ?
- 31.Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
- 32.Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не сразу было принято товарищами?
- 33.Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
- 34.Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
- 35.Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
- 36.Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

- 37.Верно ли, что у вас много друзей?
- 38.Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
- 39.Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
- 40.Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Интерпретация результатов

Ключ к тесту

Коммуникативные склонности	Ответы
	(+) да 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37
	(-) нет 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Организаторские склонности	(+) да 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38
	(-) нет 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обработка результатов теста

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам. Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру – 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью ключа для обработки данных «КОС-2».

За каждый ответ «да» или «нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в ключе отдельно по соответствующим склонностям, приписывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей

Сумма баллов	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
Уровень	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий	Высший

Испытуемые, получившие оценку 1-4 балла, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие 5-8 баллов имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших 9-12 баллов, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка 13-16 баллов свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (17-20 баллов) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях. Непринужденно ведут себя в новом коллективе. Инициативны. Принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия. Настойчивы и одержимы в деятельности.

Задание 2. Упражнения на формирование навыков коммуникативных и организаторских способностей.

1. **Упражнение «Дар убеждения».** Цель упражнения: оказание помощи участникам в понимании того, что такое убедительная речь, развитие навыков убедительной речи.

Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили у кого из них в коробке лежит бумажка - каждый начинает доказывать "публике" то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. В случае если "публика" ошиблась - ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать). Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда "публика" ошибалась - какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

2. **Упражнение «Коллективный счет».** Процедура такова: участники стоят в кругу, опустив головы вниз и, естественно, не глядя друг на друга. Задача группы – называть по порядку числа натурального ряда, стараясь добраться до самого большого, не совершив ошибок. При этом должны выполняться три условия: во-первых, никто не знает, кто начнет счет и кто назовет следующее число (запрещается договариваться друг с другом вербально или невербально); во-вторых, нельзя одному и тому же участнику называть два числа подряд; в-третьих,

если нужное число будет названо вслух двумя или более игроками, ведущий требует снова начинать с единицы. Общей целью группы становится увеличение достигнутого числа при уменьшении количества попыток. Ведущий повторяет участникам, что они должны уметь прислушиваться к себе, ловить настрой других, чтобы понять, нужно ли ему в данный момент промолчать или пришла пора озвучить число.

3. **Упражнение «Подарок».** – Сейчас мы будем делать подарки друг другу. Начиная с ведущего, каждый по очереди средствами пантомимы изображает какой-то предмет и передает его своему соседу справа (мороженое, ежика, гирию, цветок и т.п.)

4. **Игра «Потерпевшие кораблекрушение»**

Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание в течение 15 минут: «Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли. Ниже дан список 14 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара.

В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы.

Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять одно долларовых банкнот. Ваша задача – классифицировать 14 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания.

Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у 2-го по значению и так далее до 14-го, наименее важного для вас».

Список предметов:

- Зеркало для бритья.
- Пятигаллоновая канистра с водой.
- Противомоскитная сетка.
- Одна коробка с армейским рационом.
- Карты Тихого океана.
- Подушка (плавательное средство, санкционированное береговой охраной).
- Двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси.
- Маленький транзисторный радиоприемник.
- Репеллент, отпугивающий акул.
- Двадцать квадратных метров непрозрачного пластика.
- Одна кварта пуэрториканского рома крепостью 80 градусов.

- Пятнадцать футов нейлонового каната.
- Две коробки шоколада.
- Рыболовная снасть.

После того как завершена индивидуальная классификация, группе дается 45 минут для выполнения общего задания.

Это упражнение на групповое принятие решений.

Группа должна прийти к единому мнению относительно места в классификации каждого из пятнадцати предметов, прежде чем оно станет частью группового решения. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать полное одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Преподаватель может дать группе следующие *рекомендации* для достижения согласия:

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения.
2. Подходите к задаче логически.
3. Поддерживайте только те решения, с которыми вы можете согласиться хотя бы отчасти.
4. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху.

После того как группа закончила свою работу, ее необходимо познакомить с мнением экспертов.

Согласно «экспертам», основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания и предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запастись достаточно пищи и воды для жизни в течение этого периода.

Следовательно, самыми важными являются зеркало для бритья и двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям.

Вторыми по значению являются такие вещи, как канистра с водой и коробка с армейским рационом.

Предметы следует расположить так:

1. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.
2. Двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Важна для сигнализации. Нефтегазовая смесь может быть зажжена долларовой банкнотой и спичкой (естественно вне плота) и будет плыть по воде, привлекая спасателей.
3. Пятигаллоновая канистра с водой. Необходима для утоления жажды.
4. Одна коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.

5. Двадцать квадратных метров непрозрачного пластика. Используется для сбора дождевой воды, обеспечивает защиту от стихий.
6. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.
7. Рыболовная снасть. Нет уверенности, что вы поймаете рыбу.
8. Пятнадцать футов нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжений, чтобы оно не уплыло за борт.
9. Плавательная подушка. Если кто-то упадёт за борт, она может послужить спасательным средством.
10. Репеллент, отпугивающий акул.
11. Одна кварта пуэрториканского рома крепостью 80 градусов. Используется в качестве антисептика. В других случаях имеет малую ценность.
12. Маленький транзисторный приёмник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.
13. Карты Тихого океана бесполезны без дополнительных навигационных приборов.
14. Противомоскитная сетка. В Тихом океане нет moskitov.

После того, как группа познакомиться со списком, составленным экспертами, можно начать обсуждение линии поведения отдельных участников. Обсудить, что помогло, а что мешало процессу достижения согласия? Кто проявил себя лидером? Кто участвовал, а кто нет? Кто оказывал влияние?

9. **Упражнение «Переходы».** Тренируем навыки рабочей собранности: Посмотрите на своих товарищей по полукругу, обратите внимание на цвет волос каждого из них. Теперь поменяйтесь местами так, чтобы крайним справа стоял участник с самыми светлыми волосами, рядом с ним – потемнее, а крайним слева – был бы участник с самыми черными волосами. Никаких шумных обсуждений!

10. **Упражнение «Выход из контакта».** Представьте ситуацию: «Вы встретили не очень близкого знакомого, который располагает временем и имеет желание пообщаться с вами, а вам некогда». Участники группы разыгрывают ситуацию, предлагая несколько вариантов выхода из контакта. После этого следует обсуждение.

11. **Упражнение «Последняя встреча».** Цель: совершенствование коммуникативной культуры. Представьте себе, что занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это "здесь и теперь".

Задание 3. Вам необходимо составить 5/7 открытых вопросов, выдержанных в рамках одной темы.

Как это сделать?

Вопросы, предполагающие развернутый ответ

Начинайте вопрос со слов:

Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? И т. п.

«На какие факты (условия, ограничения, преимущества и т. п.) мы должны обратить внимание?»

«Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?» «Какой результат был бы приемлемым для вас?»

«Как мы могли бы сформулировать свою задачу?» «Что вы имеете в виду, когда говорите о ...»

«Если вы займете эту позицию, то каким будут ваши первые действия?»

Задание 4. Выработайте рекомендации по совершенствованию своих коммуникативных и организаторских способностей.

Контрольные вопросы.

1. Что Вы ожидали от тренинга?
 2. Что Вам понравилось на тренинге?
 3. Что Вам не понравилось на тренинге?
 4. Произошли ли какие-то изменения с Вами после участия в тренинге?
 5. Кто еще из участников, с Вашей точки зрения поменялся в большей степени?
 6. Какие из упражнений тренинга оказали наибольшее влияние на Вас? На группу?
 7. Было ли скучно в группе? Когда?
 8. Что из того, что Вы получили в группе, Вы можете использовать уже сейчас?
 9. Легче ли Вам стало анализировать особенности поведения окружающих тебя людей?
 10. Стали ли Вы лучше понимать себя и других?
 11. Нужна ли Вам такая тренинговая группа?
 12. Как Вы считаете, нужен ли Вашей группе еще один цикл тренингов?
 13. Какие проблемы Вы хотели бы в связи с этим обсудить?
 14. За кого в ходе тренинга Вы переживали особенно много?
 15. Что Вам хотелось бы пожелать себе? Другим участникам тренинга?
- Ведущему?
16. Самое важное для Вас событие тренинга. Было ли оно? В чем оно заключалось?

Практическая работа № 4

Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

(Тема 1.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения))

Цель: определение уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: тест «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»⁴

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, решение ситуативных задач, обсуждение ситуаций.

Краткая теория

Невербальное общение (неречевое) общение включает в себя такесику (прикосновения), проксемику (положение тела в пространстве) и кинесику.

Кинесика изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), жестику – (движение отдельных частей тела), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы).

Взгляд — это первый шаг на пути к собеседнику. Взгляд очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, застывшим и т.д.

Жесты. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике.

Поза — это положение человеческого тела; от умения правильно держаться и двигаться в значительной степени зависит ваш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть является дополнительным источником информации. Очень информативны плечевой пояс и верхняя часть тела человека.

Позы и жесты. Установку и чувства человека можно определить по моторике, т. е. по тому, как он стоит или сидит, по его жестам и движениям.

⁴ Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения. / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.263-265.

Наклон, при котором сидящие или стоящие собеседники чувствуют себя удобно, зависит от характера ситуации или от различий в их положении и культурном уровне.

Наклон, при котором сидящие или стоящие собеседники чувствуют себя удобно, зависит от характера ситуации или от различий в их положении и культурном уровне. Оказывается, что характер походки прямо связан с возрастом индивида и его физическим состоянием, зависит от темперамента и образа жизни, указывает на его социальное положение.

Межличностное пространство — как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг к другу. Иногда наши отношения мы выражаем пространственными категориями, как, например, «держаться подальше» от того, кто нам не нравится или кого мы боимся, или «держаться поближе» к тому, в ком заинтересованы. Обычно чем больше собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе друг к другу они сидят или стоят. Однако существует определенный предел допустимого расстояния между собеседниками.

Ход работы:

Задание 1. Провести самодиагностику уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения.

Методика диагностики уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения

Инструкция.

К невербальным компонентам относят жесты, мимику, которые играют большую роль в процессе делового общения. Поэтому человеку необходимо знать, понимать и умело владеть невербальными компонентами. Данный тест поможет Вам определить уровень владения невербальными средствами в процессе общения.

Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Ключ к тестовому заданию «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и теперь способны значительно облегчить Вашу профессиональную деятельность.

Задание 2. Упражнения на развитие невербальных форм общения.

Упражнение «Искорка»

Цель: создание положительного эмоционального настроения, доверительной атмосферы.

Участники стоят в кругу, взявшись за руки. Они должны «передать искорку» по часовой стрелке: пожать руку соседу слева и улыбнуться ему.

Упражнение «Подарок»

Цель: развитие навыков невербальной коммуникации.

Участники стоят в кругу. Каждый должен сделать подарок своему соседу слева. Подарок надо сделать (вручить) молча (невербально), но так, чтобы сосед понял, что ему подарили. Тот, кто получает, должен понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. В конце – обсуждение.

Вопросы: Сложно ли было объяснять только с помощью мимики и жестов? Не было ли желания использовать еще и речь?

Упражнение «Испорченный телефон»

Цель: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Выбирается пять человек, четверо из них выходят из комнаты. Пятому дается текст: «У отца было три сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвертому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная с самого последнего человека, ведущий расспрашивает, о чем был текст

истории. Можно просить повторить текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Упражнение «Мимика»

Выразите с помощью мимики различное отношение к вопросу «Как поживаете?» (возможно использование жестов).

«Спасибо, хорошо».

«Неважно».

«Не могу даже ответить».

«Очень хорошо живу».

«Больше хорошо, чем плохо».

Задание 3. Выполнение практического задания «расположение людей в пространстве». Проанализируйте ситуации, ответьте на вопрос: почему они закончились именно таким исходом.

а) Люди, которые едут в транспорте в часы пик, часто выглядят унылыми, подавленными, безрадостными, раздраженными. У них и в самом деле скверное настроение? Или они следуют неким неписаным правилам поведения в ситуациях, когда каждый невольно вторгается в личное пространство других людей? Что это за правила? Что происходит, когда эти правила нарушаются?

б) Девушка только что познакомилась с симпатичным человеком. Он оказался интересным, остроумным собеседником, и она с удовольствием слушала его забавные истории. В середине разговора он положил руку ей на плечо, продолжая дружески улыбаться и рассказывать смешной анекдот. Вскоре они простились, выразив надежду на скорую встречу. К вечеру, вспомнив нового знакомого, она поняла, что не будет слишком огорчена, если никогда его больше не увидит. Чем можно объяснить такую неприязнь к обаятельному человеку?

в) Известно, что толпа людей может стать опасной. По мере того как плотность толпы увеличивается, каждый отдельный человек получает все меньше и меньше личного пространства, поэтому он возбуждается и раздражается все больше и больше. По мере увеличения толпа становится все более рассерженной, и возникает вероятность драк и столкновений. Этот факт учитывается полицией, которая пытается толпу рассечь рассеять.

Что происходит с людьми, составлявшими толпу, после ее разгона?

Задание 4. Упражнение «продемонстрируй состояние». Трем учащимся, втайне от других, предлагается задание, которое они должны будут выполнить, войдя в кабинет. Задание заключается в том, чтобы продемонстрировать следующие состояния:

Внутренней напряженности, готовности подчиниться, извиниться.
Самодовольной уверенности занимающего высокий пост человека.
Веселого беззаботного человека.

Каждый из выполняющих задание должен поздороваться и задать несколько вопросов классу, играя условленную роль. Остальные учащиеся записывают впечатления: статус, черты характера, его эмоциональное состояние, зачем пришел этот человек, что от него ждать и т. д. Затем записи зрителей и их мнение о том, какую роль играл каждый из трех «актеров», на выбор зачитываются.

б) Обсуждение: на основании чего сложился образ?

Контрольные вопросы.

1. Что такое невербальное общение
2. Что включает в себя невербальное общение.
3. Охарактеризуйте компоненты невербального общения

Практическая работа № 5

«Упражнения по построению схем транзакций»

(Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения))

Цель: уяснить сущность транзакции, изучить три состояния человека: «Я-родитель», «Я-взрослый», «Я-ребенок», рассмотреть технологию проведения транзакционного анализа, уметь строить схемы транзакции.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: тест на соотношение «Родителя», «Взрослого» и «Ребенка» в структуре личности.

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, решение ситуативных задач, выработка рекомендаций.

Краткая теория

Транзактный (или транзакционный) анализ (автор Э.Берн) представляет собой теорию личности и социального поведения. Словосочетание «транзактный анализ» дословно означает «анализ взаимодействий». В нем заложены две психологические идеи: а) мультипликативная (многоуровневая) природа общения; б) разделение процесса общения на элементарные составляющие и анализ этих элементов взаимодействия. Транзакционный анализ основывается на динамических принципах и имеет своим предметом межличностное поведение. Он объясняет проблему невроза в духе рациональности и этим отличает себя от когнитивной терапии. Согласно этому направлению в психологии, определенные состояния его несут ответственность за поведение индивидуума. Эти состояния, или самости, определяют способы, которые использует человек в своих транзакциях — базовых единицах социального взаимодействия. Каждый человек ведет себя относительно других или как *Ребенок* (нетерпеливое и инфантильное эмоциональное существо, пораженное общением), или как *Родитель* (диспозиция и вера, которая усваивается путем восприятия установок от родителей), или как *Взрослый*, имеющий самостоятельность суждений (зрелое и рациональное его).

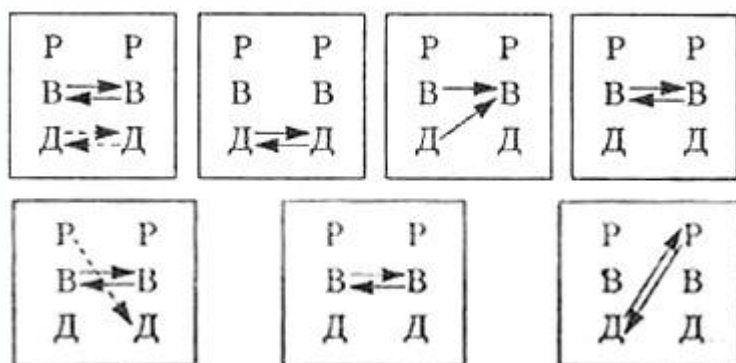
Состояние эго «Родитель»: поведение, мысли и чувства, скопированные от родителей или родительского образа. Родитель требует, оценивает, осуждает или одобряет, учит, руководит, покровительствует.

Состояние эго «Взрослый»: поведение, мысли и чувства, которые являются прямыми ответами на «здесь и сейчас». Взрослый проявляет рассудительность, логически работает с информацией.

Состояние эго «Ребенок»: поведение, мысли и чувства родом из детства. Ребенок демонстрирует инфантилизм, эгоизм, беспомощность, состояние подчинения.

Центральной для транзактного анализа является практика, известная как **stroking-прием**, — процесс стимулирования и содействия познавательным актам других людей. Образцы приемов формируют общую тему в главных субсекциях анализа транзакций.

Графически транзактный анализ выглядит так: каждый партнер по общению изображается в виде набора всех трех его позиций: Р, В, Д (сверху вниз), а транзакция изображается стрелкой, идущей от выбранной позиции одного собеседника к предполагаемой позиции другого.



Выделяются разнообразные виды транзакций: «сверху» и «снизу», на равных, параллельные и пересекающиеся, конструктивные и конфликтогенные, проч. Существуют скрытые транзакции (на рис. выделены пунктиром), и можно считать, что они определяют реальный результат психического изменения. Стимулы и ответы являются чрезвычайно сильными средствами, которые люди используют для влияния друг на друга.

Игры — наиболее оригинальное понятие в транзактном анализе — формируются при условии регулярного использования скрытых транзакций, которые дают основание выяснить факторы «выигрышей» и «проигрышей» каждого из участников ситуации. Игроки выходят из психологических ролей «Преследователя», «Спасителя» или «Побежденного». Они могут находиться в диапазоне от легкой надоедливости до опасного криминального поведения и охватывать большую часть ежедневной активности индивида.

Анализ чувств сфокусирован на репертуаре гнева, страха, печали и радости, или таких сложных чувств, как вина, боль, печаль или зависть, составленных из двух или более базовых четырех чувств.

Анализ жизненного сценария включает выявление планов и установок, созданных еще в раннем детстве под родительским влиянием и направленных на наиболее важные аспекты жизни. Сценарий по Берну — это психологический импульс, который с большой силой толкает человека вперед, заставляя

действовать определенным образом, и очень часто независимо от его желания или свободного выбора. Он заключается в возникновении мифов из сообщений, полученных относительно собственной самости и мира вокруг, и входят в основные категории «победителя», «успеха», «побежденного», которые являются толерантными, но неудовлетворительными, «потерянного», которое представляет проблемы разного уровня.

Негативные жизненные сценарии должны быть осознаны и трансформированы в соответствии с реалистичным и более правильным мировоззрением.

Изменение сценария, переход от одного к другому имеет такой характер:

- постигается ситуация как совокупность значений в новом ее видении;
- возникают новые мотивы, которые преодолевают и зовут к заветной цели;
- реализуется действие, через которое человек входит в новое «Я-состояние»;
- срабатывает рефлексия — активная философия жизни.

Ход работы:

Задание 1. Провести самодиагностику.

Тест на соотношение Родителя, Взрослого и Ребенка в структуре личности.

Инструкция. Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

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

19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Интерпретация результатов. Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание 2. Оцените описанные ситуации на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

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

Задача 2. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3. Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задание 3. Выполните психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки.

Упражнение 1.⁵ Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно трансактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2. Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Задание 4. Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликтогены – это:

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

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

- а) тип Б;
- б) тип В;
- в) тип А;

⁵ Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 269.

г) тип Б и В;

д) тип А и Б.

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

а) тип Б;

б) тип А;

в) тип В;

г) тип Б и В;

д) тип А и В.

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

а) тип А;

б) тип В;

в) тип Б;

г) тип В и Б;

д) тип А, Б и В.

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

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

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

а) хвастовство;

б) нарушение этики;

в) регрессивное поведение;

г) снисходительное отношение;

д) негативное отношение.

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 5. Рассмотрите ситуацию с позиции транзактного анализа и нарисуйте схему транзактного анализа к каждой из ситуаций.

Руководителю сообщили, что необходимо быть на некоем совещании. Идти надо, но не хочется. Первый голос: "Пустая трата времени на этом совещании, а здесь стол от бумаг ломится". Второй голос: "Вообще-то это входит в число обязанностей, да и какой пример подам подчиненным, нарушая порядок". Третий: "Не приду — шеф разозлится, неприятностей не оберешься". И решение: "Ладно, пойду, но возьму с собой работу, сяду подальше, поработаю с бумагами". Первый

голос — позиция В, вторая — Р, третий — Д. Решение — это разумный компромисс между этими позициями.

Еще один пример. Одна дама борется со своей полнотой. Сегодня, в день рождения одной из коллег, в комнате появился торт — готовятся отметить это событие. Увидев угощение, дама слышит три внутренних голоса. Первый: "Какой вкусный торт!" Второй: "Здесь верных 500 килокалорий". Третий: "Съешь, подкрепишься, все равно уже время обеда". Конечно, это последовательно выступают Дитя, Взрослый, Родитель. В итоге принимается компромиссное решение — съесть маленький кусочек.

Контрольные вопросы.

1. Охарактеризуйте позиции транзактного анализа «Родитель», «Ребенок», «Взрослый»

Практическая работа № 6

«Анализ конкретных ситуаций при проведении переговоров».

(Тема 1.4. Формы делового общения и их характеристики)

Цель: научить студентов методикам составления плана проведения совещания, переговоров, бесед.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: карточки с темами совещаний и бесед

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, решение ситуативных задач, составление плана беседы.

Краткая теория

Деловое совещание – один из самых ответственных видов деятельности руководителя и важный фактор организации управления.

Совещание – это форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Эффективность совещаний зависит от того, как ими руководят. Для повышения эффективности совещаний необходимо учитывать, что в зависимости от степени плановости, характера рассматриваемых вопросов, назначения, психологических особенностей проведения и продолжительности совещания могут быть различного типа:

- 1) плановые и неплановые (в случае крайней необходимости);
- 2) текущие (посвящаются обсуждению ряда взаимосвязанных вопросов) и целевые (по одному или группе взаимосвязанных вопросов).

По своему назначению различают совещания: информационные; оперативные (проводятся для обмена информацией в целях оценки действительного положения на объекте управления и выработки решений по дальнейшему управлению); дискуссионные (проводятся с целью коллективного обсуждения возникших проблем); учебные (проводятся с целью сообщения дополнительных профессиональных знаний); разъяснительные (в ходе которых руководство стремится убедить сотрудников в правильности проводимой им политики и неизбежности предпринятых шагов); проблемные (проводятся для выработки метода решения существующих проблем). При подготовке любого совещания необходимо: чётко и однозначно определить тему совещания и его цель; тщательно разработать повестку дня, выбрать наиболее 99 целесообразную последовательность вопросов; заранее познакомить участников с теми фактами, которые могут обсуждаться в ходе дискуссии; как можно раньше разослать приглашения участникам; выбрать помещение для заседаний с хорошей вентиляцией, звукоизоляцией и нормальной температурой. На практике

эффективность совещаний значительно уменьшается по разным причинам (нечёткость цели совещания, недооценка техники проведения совещания, нарушение педагогических принципов убеждения и др.).

Невысокая эффективность традиционных совещаний заставила многие страны искать пути их совершенствования. Например, на японских предприятиях получили распространение «совещания без совещаний», суть которых состоит в следующем.

1. При возникновении проблемы, требующей коллегиального решения, первый руководитель формулирует её в письменном виде.

2. Его секретарь подбирает необходимые материалы и исходные данные для решения этой проблемы; составляет список должностных лиц, которые должны принять участие в поиске наилучшего решения.

3. Руководитель рассматривает все эти материалы, вносит свои предложения, и затем секретарь письменно, чётко формулирует задачу, даёт перечень материалов, которые нужны для решения проблемы, и предлагает сотрудникам выбрать свою точку зрения и изложить её.

4. Материалы размножаются и рассылаются лицам, которые должны принять решение.

5. Первый руководитель назначает одного из своих заместителей ответственным за сбор, обобщение, анализ подготовительных решений, который и готовит доклад руководителю по этому вопросу.

Специалисты считают, что «совещания без совещаний» дают возможность в спокойной обстановке находить оптимальные решения, исключают конфликты, уменьшают потери рабочего времени.

Уже во второй половине XX века в Западной Европе и США широко применялись телевизионные совещания, использовавшие внутриучрежденные телевизионные сети. Качество решений, полученных на телесовещаниях, было во много раз выше, чем на обычных в результате предельной достоверности происходящего общения «глаза в глаза» (крупные и средние планы позволяют детально анализировать душевное состояние каждого участника), быстрого предъявления на экране нужных документов, материалов, а также видеок кадров производственных ситуаций. В настоящее время для видеосовещаний доступны ресурсы 100 глобальной сети Интернет, а также современные средства мобильной связи, позволяющие проводить интернет-конференции в режиме реального времени. Тем не менее, традиционные совещания до сих пор не потеряли своего значения: средства телекоммуникации не способны передавать «энергетику» участников, которая часто способствует принятию нетрадиционных и даже супероптимальных решений.

Подготовка совещания. Наиболее важные совещания, которые проводит руководитель, требуют тщательной подготовки. Перечень мероприятий по подготовке совещания

1. Планирование совещания: цель совещания; тема совещания; ожидаемый результат; распределение обязанностей между лицами, ответственными за совещание; программа совещания; печатные издания; оповещение докладчиков; рассылка приглашений.

2. Организация совещания: регламент совещания; кто за что отвечает; помещение для совещания; технические и вспомогательные средства.

3. Оснащение помещения, где будет проходить совещание: трибуна; бумага, карандаши, оргтехника; часы; доска.

4. Размещение и питание иногородних участников совещания: список; гостиница.

5. Специальные организационные моменты: регистрация; президиум, если он необходим.

6. Завершение совещания: размножение и рассылка материалов; подведение итогов совещания.

Планирование подготовки к деловой беседе. Стержнем деловых совещаний являются беседы. Значение деловой беседы обуславливается её функциями. Она является «генератором», «движущей силой» многих сторон деятельности предприятия или учреждения. Почти все дела, все трудовые акции человеческого общества начинаются, осуществляются и завершаются с помощью различных по форме, содержанию и функциям деловых бесед. Основными функциями деловой беседы являются:

- 1) начало перспективных мероприятий и процессов;
- 2) контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов;
- 3) обмен информацией и взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- 4) поддержание деловых контактов на уровне предприятий, объединений, отраслей, республик, государств;

5) поиски, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов. Подготовка к деловой беседе – трудное и ответственное дело, требующее больших усилий. Плановая и систематизированная работа в период подготовки к беседе включает некоторые виды логической деятельности, которая необходима для успешного проведения деловой беседы.

Составление плана деловых бесед означает создание логически увязанной схемы (применяемой для всех случаев), в соответствии с которой разрабатывается и реализуется любая деловая беседа. При подготовке к проведению деловой беседы необходимо составить рабочий план в следующем порядке:

1. Планирование: 1.1. Предварительный анализ участников, темы и ситуации (наши собственные цели на переговорах). 1.2. Инициатива проведения беседы и определение задач (чья инициатива, какая тема и цель). 1.3. Определение стратегии и тактики (зная цели, определяем пути их достижения и тактику ведения беседы). 1.4. Подробный план подготовки к беседе (программа действий по подготовке и проведению деловой беседы).

2. Оперативная подготовка: 2.1. Сбор материалов (поиск возможных источников информации из личных контактов, документов, исследований, публикаций и т.д.). 2.2. Отбор и систематизация материалов (отобрать то, что имеет приемлемое значение для подготовки и проведения беседы). 2.3. Обдумывание и компоновка материалов (имеющиеся данные нужно перепроверить и распределить по времени и месту их сообщения). 2.4. Рабочий план (написать предварительный текст на основе собранных материалов, свои идеи и рассуждения, выдвинутые задачи и требования). 2.5. Разработка основной части беседы (более детальная разработка рабочего плана с включением в него конкретных предложений и разговорных формулировок). 2.6. Начало и окончание беседы (продумать и определить связь между началом, серединой и окончанием беседы с целью эффективности её результатов).

3. Редактирование: 3.1. Контроль (шлифовка, доработка проделанной работы, просмотр всего текста разговора «со стороны»). 3.2. Окончательная форма беседы (сокращение текста до минимума, исключение длинных и неясных фраз).

4. Тренировка: 4.1. Мысленная репетиция (запоминание элементов беседы, их очерёдности и многократная мысленная репетиция). 4.2. Устная репетиция (повторение своего выступления про себя без движения губ). 4.3. Репетиция в форме диалога с собеседником (репетиция беседы с коллегой в роли собеседника).

Следует подчеркнуть, что указанной или подобной очерёдности следует придерживаться при подготовке особенно важных и длительных деловых бесед или подготовке переговоров по множеству сложных вопросов. Для осуществления большинства повседневных или второстепенных деловых контактов систему подготовки можно упростить. Чёткое планирование, хорошая подготовка и проведение беседы займут меньше времени, чем случайная беседа. В ходе спланированной беседы, когда все обдумано заранее, участники информированы и у них разработаны чёткие позиции, остается только сравнить аргументы и принять решение на их основе (при условии корректного поведения собеседников для достижения определённых результатов). При проведении беседы без предварительной подготовки кажется, что экономится больше времени. Однако в ходе такой беседы выявляется, что её участники не информированы по конкретным вопросам, а это потребует дополнительных объяснений, новых

сведений и аргументов, что не позволяет принять решения и приводит к проведению повторного совещания, затягиванию его.

Ход работы:

Задание: 1. Составить план деловой беседы по одной из тем управленческой деятельности.

Задание 2. Наметить возможные решения по итогам разработанного плана совещания. Вывод: проанализировать эффективность результатов совещания по выбранной теме (по профилю своей специальности).

Контрольные вопросы.

1. Перечислить этапы организации и проведения деловых совещаний
2. Из каких элементов складывается подготовка к совещанию?
3. Как определить оптимальную продолжительность делового совещания?
4. Что такое регламент? Для чего и как он устанавливается?
5. Что такое протокол совещания? Кто его ведёт, и какие основные моменты в нём фиксируются?
6. Перечислить позиции, которые должны быть отражены в протоколе делового совещания
7. Как подводятся итоги совещания и принимаются его решения?

Практическая работа № 7

Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»

(Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики)

Цель: самодиагностика конфликтности, выявление конфликтных личностей, совершенствование навыков бесконфликтного поведения, выработка системного подхода к пониманию необходимости учета личностных особенностей и акцентуаций характера субъектов конфликтного взаимодействия.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: тест «Уровень конфликтности личности»

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, решение ситуативных задач, прохождение тестирования.

Краткая теория.

Интегральная характеристика поведения человека, отражающая личностную склонность к провоцированию и участию в конфликтных ситуациях. На конфликтность влияет множество разных психических свойств.

Большое влияние на конфликтность оказывают особенности характера. В первую очередь это касается общего отношения к другим людям: мизантропия сильно повышает уровень конфликтности. Отношение к конфликтам само по себе может рассматриваться как черта характера: если человеку нравятся конфликтные ситуации, он будет стараться чаще в них оказываться, даже при наличии некоторых сдерживающих обстоятельств.

Склонность к статусным играм. У человека как биологического вида имеется множество разных инстинктов. Среди них и потребность в высоком статусе. У разных людей этот инстинкт проявляется в разной степени. Если человек испытывает ярко выраженные эмоции при изменении своего статуса (повышении или понижении) или если возникает угроза статусу, то можно судить, что у него этот инстинкт выражен значительно. Люди с высоким статусом могут очень болезненно относиться к любым признакам неуважения или посягательства на статус. Окружающим такие конфликты часто кажутся немотивированными.

На конфликтность влияют ситуативные факторы. Так те же статусные игры, переходящие в конфликт, чаще наблюдаются у людей с примерно одинаковыми статусами. Принц не будет конфликтовать с нищим, а олигарх с безработным.

У любого человека есть свой индивидуальный набор наиболее предпочитаемых инструментальных ценностей, который отражает жизненную стратегию и излюбленные тактики. В этом наборе может быть и конфликтность, то есть готовность отстаивать свои интересы при любой удобной возможности.

Может быть и обратная инструментальная ценность – избегать конфликтов любой ценой. У каждой из этих позиций, что очевидно, имеются свои плюсы и минусы.

Многим людям кажется, что они управляют своей конфликтностью в полной мере: там, где надо, они могут избежать конфликта, в других случаях они способны раздуть конфликт из ничего. Однако далеко не все люди осознают, что даже сама манера поведения может раздражать окружающих и провоцировать конфликты. В общем-то любые манеры поведения, отличающиеся заметной необычностью, могут раздражать. Часто это манеры высокомерия (например, человек цедит слова сквозь зубы, с его лица не сходит улыбка снисходительности). Чрезмерная слащавость, лживость, угодливость тоже могут сильно раздражать окружающих.

Ход работы:

Задание 1. Провести самодиагностику конфликтности.

Тест «Уровень конфликтности личности»

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

А) нет

Б) когда как

В) да.

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, возможно, и ненавидят?

А) да

Б) ответить затрудняюсь

В) нет.

3. Кто вы в большей степени?

А) пацифист

Б) принципиальный

В) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

А) часто

Б) периодически

В) редко.

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

А) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности

Б) изучил бы, кто есть кто, и установил контакт с лидерами

В) чаще советовался бы с людьми.

6. В случае неудач какое состояние для вас характерно?

- А) пессимизм
 - Б) плохое настроение
 - В) обида на самого себя.
7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?
- А) да
 - Б) скорее всего, да
 - В) нет.
8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?
- А) да
 - Б) скорее всего, да
 - В) нет.
9. Их трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе:
- А) раздражительность
 - Б) обидчивость
 - В) нетерпимость критики других.
10. Кто вы в большей степени?
- А) независимый
 - Б) лидер
 - В) генератор идей.
11. Каким человеком считают вас ваши друзья?
- А) экстравагантным
 - Б) оптимистом
 - В) настойчивым
12. С чем вам чаще всего приходится бороться?
- А) с несправедливостью
 - Б) с бюрократизмом
 - В) с эгоизмом
13. Что для вас наиболее характерно?
- А) недооценивать
 - Б) оценивать свои способности объективно
 - В) переоценивать свои способности.
14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми?
- А) излишняя инициатива
 - Б) излишняя критичность
 - В) излишняя прямолинейность.

Обработка результатов тестирования.

Замените выбранные вами буквы баллами и посчитайте их общую сумму.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

Определенная сумма баллов характеризует уровень конфликтности личности:

14 – 17 очень низкий

18 – 20 низкий

21 – 23 ниже среднего

24 – 26 ближе к среднему

17 – 29 средний

30 – 32 выше среднего

33 – 35 ближе к высокому

36 – 38 высокий

39 – 42 очень высокий.

Задание 2. Упражнения на формирование навыков социальной перцепции.

Упражнение «Четыре квадрата». Благодаря этому упражнению можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути формирования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими.

«Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4. (Ведущий показывает свой лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами.)

1	2
3	4

Теперь в квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можно назвать качества одним словом, например «находчивый», «надежный». А можно описать их несколькими словами, например, «умею по-настоящему дружить», «всегда довожу начатое дело до конца».

После того как задание выполнено, тренер предлагает «Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваших качеств, которые вам не нравятся, которые вы

считаете негативными. Вы можете писать совершенно искренне, если вы не захотите, никто не узнает о том, что вы написали».

После того как заполнен квадрат 3, тренер предлагает: «Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому в вас нравится все. Запишите переформулированные качества в квадрате 2».

После того как заполнен квадрат 2, тренер предлагает: «Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрате 4».

После того как все квадраты заполнены, тренер предлагает: «А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4, и посмотрите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный человек получился!

Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2, и посмотрите на квадраты 3 и 4. Жуткая картина! С таким человеком никто не захочет общаться.

А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом Деле вы описали одни и те же качества. Это все вы. Только с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я»».

Иногда участники испытывают затруднения при переформулировании своих качеств. Нужно предоставить им возможность обратиться за помощью к тренеру или к группе в целом (в этом случае процесс может стать увлекательной тренировкой для всей группы).

Обсуждение может касаться того, какие качества было анализировать и переформулировывать, положительные или отрицательные, в каких ситуациях может пригодиться этот навык.

Проанализируйте по той же схеме своих оппонентов по потенциальному или уже разгоревшемуся конфликту. Такой подход к «противнику» помогает найти в нем позитивные качества и иногда меняет отношение к нему, минимизируя риск конфликтного развития событий. Полезным может оказаться и анализ своих качеств с точки зрения оппонента.

Задание 3. Решите тест.

1. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;

- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

2. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

3. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

5. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

6. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам:

а) хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работник;

б) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;

в) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;

г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;

д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

8. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

9. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

10. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Контрольные вопросы.

1. Основные теории и модели поведения личности в конфликте.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Акцентуации характера.
4. Типология конфликтных личностей в зарубежной психологии.
5. Типология конфликтных личностей в работах отечественных специалистов.

Практическая работа № 8

Анализ своего поведения на основании результатов диагностики
(Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики)

Цель: анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: опросник

Виды самостоятельной работы: решение ситуативных задач, прохождение тестирования.

Краткая теория.

Эмоция (лат. *emoveo* — потрясаю, волную) — психический процесс средней продолжительности, отражающий субъективное оценочное отношение к существующим или возможным ситуациям. Особенность эмоций — в их способности формироваться по отношению к ситуациям и событиям, которых может не быть в данный момент, и которые существуют только в виде идеи о пережитых, ожидаемых или воображаемых ситуациях. Таким образом, сильные эмоции человека по поводу события вовсе не означают, что это событие на самом деле значимое (например, угрожает жизни). И, тем не менее, люди могут испытывать сильные эмоции в ситуациях, которые для других не будут выглядеть серьезными. Для того чтобы управлять эмоциями гостя (снижать их), необходимо научиться их понимать.

Ход работы:

Задание 1. Упражнения на анализ своего поведения в конфликте.

Упражнение «Проезд».

Цель: создание атмосферы доброжелательности и доверия в группе.

Инструкция. Участники тренинга садятся в круг.

Ведущий говорит: «Я буду обращаться к своему соседу справа, изображая кондуктора и попрошу предъявить билет». Задача моего соседа ответить, что билета нет и придумать причину его отсутствия, которая должна начинаться на первую букву его имени. Например: «Здравствуйте, меня зовут Елена, я ваш кондуктор. Где ваш билет?» — «Здравствуйте, меня зовут Сергей. Билета нет, т.к. я его съел».

Ведущий начинает упражнение, а затем участник, который отвечал ему, обращается к сидящему справа от себя, и так далее, по кругу. Последний участник задает вопрос непосредственно ведущему. Упражнение завершается аплодисментами.

Упражнение «Прошлое-настоящее-будущее».

Цель: дать возможность участникам ощутить важность правильной работы в конфликтных ситуациях; побудить их вспомнить, что чувствуют люди во время конфликта.

Инструкция. Попросите участников объединиться в группы по 2–3 человека. Дайте задание вспомнить и записать конфликтные ситуации из своего жизненного опыта именно в качестве гостя заведения или клиента компании. Ведь все мы как гости получали некачественный сервис, оставались недовольны грубостью персонала и попадали в проблемные ситуации. Участникам необходимо вспомнить и обсудить в группе конфликтные случаи из собственного опыта. Каждый должен обсудить и записать одну из самых ярких конфликтных историй. После описать, как вел себя другой участник конфликта, и смоделировать, как он мог бы себя вести, чтобы проблемная ситуация сошла на нет. Важно понять, какие действия ему как гостю или клиенту хотелось бы видеть от другой стороны конфликта. После надо зафиксировать:

1. Ситуацию конфликта, где участник тренинга был потребителем услуг (не обязательно в ресторанном бизнесе).
2. Как себя вел тот, с кем произошел конфликт.
3. Как он мог бы себя вести по-другому.

Попросите участников поделиться вариантами. Спросите, как действовали те, кто их обслуживал? Как это влияло на эффективность работы?

Анализируя истории, обратите внимание участников на то, что люди испытывают сильные эмоции в конфликтных ситуациях. Спросите, что помогло бы им как сторонам конфликта пережить проблемную ситуацию спокойнее.

Вывод: любому человеку нужно, чтобы ему помогли снизить накал эмоций.

3. Упражнение «Крокодил».

Цель: тренировка умения распознавать эмоциональное состояние другого человека.

Инструкция. Объедините участников в две команды и предложите им сыграть в игру, похожую на детскую забаву «Крокодил». Правила очень просты. Первая команда загадывает эмоцию и сообщает ее представителю команды соперников. Это — «избранный», который должен изобразить эмоцию своей команде так, чтобы она его отгадала. Можно использовать речь, но только как способ передать эмоциональное состояние. При этом называть загаданное чувство или его синонимы нельзя! Например. Участник, изображая гнев, может сказать: «Вы что себе позволяете?! Да я вас в порошок сотру!». В это время остальные участники пытаются угадать, какую эмоцию показывает игрок. Изображающему слово разрешается кивать головой, отвечая «да» или «нет», но не больше! Если слово отгадано, команды меняются ролями. Для изображения эмоций каждый раз

выставляется новый игрок. Важно, чтобы каждый участник команды побывал в роли показывающего, или, если группа большая, то чтобы максимальное число участников могло потренироваться.

Вопросы для анализа упражнения:

1. Что помогло правильно распознавать эмоциональное состояние? Ведущему нужно подвести команды к ответам вроде «абстрагироваться от эмоций другого человека, не принимать их на свой счет».

2. Что может помешать? Ответ: «Свое эмоциональное состояние».

3. Что можно сделать? Ответ: «Сосредоточится на другом человеке, на его эмоциональном состоянии».

Задание 3. Ответьте на вопросы теста:

1. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре; д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений; г) причина конфликта; д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта — это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт — это:

а) мотивы конфликта;
б) позиции конфликтующих сторон;
в) предмет конфликта; г) стороны конфликта;
д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации — это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;
б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент — это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
б) истинная причина конфликта;
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

Контрольные вопросы:

1. Что такое эмоция?
2. Чем эмоции отличаются от чувств?
3. Какие эмоции вы знаете?

Практическая работа № 9

Анализ стратегий поведения К.Томаса в конфликтах. Выявление роли негативных эмоций в общении человека

(Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция)

Цель: анализ стратегий поведения в конфликтах, выработка выявления способностей к эмпатии, выработка рекомендаций по совершенствованию эмпатических способностей.

Место проведения: учебная аудитория

Средства обучения: тест К. Томаса-Р.Килмана «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях»

Виды самостоятельной работы: самодиагностика, решение ситуативных задач.

Краткая теория.

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации является опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) «Определение способов регулирования конфликтов». К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ход работы:

Задание 1. Провести самодиагностику стратегий поведения в конфликтных ситуациях, применяя тест-опросник Томаса - Килманна.

Тест К. Томаса - Р. Килманна «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях»

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Бланк вопросника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Задание 2. Упражнения на техники работы с эмоциональными состояниями

Упражнение «Список общих качеств».

Цели: отработка одной из техник регуляции эмоционального напряжения — «Подчеркивание общности с партнером».

Инструкция. Ведущий говорит участникам: «Посмотрите налево, отсчитайте двух человек слева от вас и сосредоточьтесь на третьем. Подумайте, что объединяет вас с этим человеком? Напишите, пожалуйста, список из не менее 10 качеств, характеристик и признаков. На выполнение упражнения — 10 минут. Мы работаем с техникой регуляции эмоционального напряжения, поэтому апеллирование к найденным вами характеристикам должно вести к снижению уровня напряженности в общении. Вопросы есть?»

Давайте посмотрим, что же нас объединяет. Когда вы будете называть качества, участник, которому они адресованы, тоже должен реагировать, например, «я согласен» в случае согласия, или «я подумаю над этим» при сомнениях. Кто готов начать?».

Вопросы для анализа упражнения:

1. Легко ли вам было находить что-то общее с другими?
2. Когда вы получали от кого-то список общих с вами качеств, что вы чувствовали?
3. Как вы думаете, какого рода общность стоит подчеркивать для снижения напряжения?

Выводы: подчеркивание общности сближает обоих партнеров — и говорящего, и того, с кем целенаправленно обнаруживаются общие черты. Но чтобы это действительно снижало эмоциональное напряжение, общность должна касаться тех качеств, которые ваш визави принимает в себе (согласен с этим).

Упражнение на отработку техники «Вербализация эмоционального состояния».

Цель: сформировать навык по присоединению к эмоциональному состоянию собеседника.

Инструкция. Ведущий обращается к аудитории: «Сейчас мы будем тренировать новую технику. Ее сложность в том, что могут включаться наши собственные эмоции. Важно не позволять своим эмоциям определять наше поведение, а четко придерживаться алгоритма». Ведущий по очереди зачитывает реплики недовольного гостя, а каждый участник, по кругу, использует технику согласия с чувствами клиента.

В случае затруднений ведущий помогает с формулировками.

Вопросы к обсуждению после упражнения:

1. Что было трудным в упражнении?
2. Что мешало выполнять инструкцию?
3. Что вам помогало?

Правило LAST

Listen — выслушать (активно, уточнить конкретно, что случилось).

Apologize — извиниться, посочувствовать проблеме.

Solve — решить проблему или предложить решение.

Thank — поблагодарить и еще раз извиниться (любая проблема — подсказка бизнесу).

Руководствуясь правилом LAST, если гость выразил свое недовольство по качеству сервиса или продукта, персоналу следует:

- Вежливо уточнить, конкретизировать недовольство гостя: «Что конкретно вам не понравилось?».
- Внимательно выслушать гостя, глядя в глаза не менее половины времени общения и кивая в знак того, что проблема услышана.
- Убедиться, что проблема правильно понята, и ясно, чего хочет гость. Например: «Правильно ли я вас понял(а), что вам не понравилось качество..., и вы хотите...?». После следует дождаться от гостя подтверждение.
- Показать свое участие, например: «Согласен(на), это неприятно, когда...».
- Извиниться перед гостем за создавшуюся ситуацию: «Приношу свои извинения за то, что...».
- Предложить решение проблемы, если это в пределах ваших полномочий (очевидно некачественный продукт или напиток, который необходимо заменить, слишком долгое ожидание): «Сейчас я сообщу администратору/ уточню у повара/ заменю продукт» .

- Немедленно выполнить обещанное. После разрешения проблемы еще раз извиниться перед гостем, например: «Еще раз приношу свои извинения».
- Поблагодарить гостя: «Спасибо, что сообщили». Если решение проблемы выходит за пределы полномочий официанта, немедленно сообщить администратору, действуя далее по его инструкции. Объясните участникам, что важно представлять себя на месте гостей. Например, чем вы будете есть суп, если у вас нет ложки? Чем вытереть руки, если нет салфетки? Нужно стараться решить проблему до ее возникновения и действовать. Если предугадывать потребности ваших гостей, но НЕ ДЕЙСТВОВАТЬ, то ни одна из сторон не выиграет. Если была совершена ошибка, то в обязанности персонала входит принятие решения по предоставлению гарантий качества в обслуживании. Важно использовать трезвый расчет, чтобы обеспечить возвращение гостей в ваше заведение.

Упражнение «Тренируем LAST».

Цель: практика ответа на негативно окрашенные фразы с помощью Правила LAST.

Инструкция. Объедините участников в пары. «Один из вас будет конфликтным гостем, другой — сглаживающим конфликт официантом. Задача «гостя» — предъявить какую-нибудь (лучше необоснованную) претензию. Задача официанта — подобрать достойный ответ, который сгладит претензию по Правилу LAST. На подготовку одной сценки отводится 5 мин. Потом демонстрация и смена ролей. Все реплики вы должны записать в таблицу». Обсуждению после каждой сценки необходимо уделить пару минут, обязательно отметить успешные находки. Напомните, чтобы участники поменялись ролями. Вторая часть упражнения: предположите реакцию гостя и опишите ее.

Контрольные вопросы:

1. Назовите и охарактеризуйте пять стратегий поведения в конфликтной ситуации.
2. Опишите роль эмоций в конфликте.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Для выполнения практической работы необходимо:

1. Повторить пройденный материал согласно требованиям к знаниям.
2. Прочитать краткие теоретические сведения, представленные в методических указаниях по выполнению практических работ.
3. Изучить содержание заданий практической работы и начать их выполнение.

Работа выполняется в тетрадях для практических работ и оформляется надлежащим образом.

Консультацию по выполнению практической работы можно получить у преподавателя или обучающегося, успешно выполнившего работу.

Практическая работа оценивается в целом. По итогам выполнения работы выставляется оценка. Результат выполнения практических заданий оценивается по пятибалльной системе.

Защита практической работы проводится путем индивидуальной беседы.

УКАЗАНИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ВЫПОЛНЕНИИ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

После выполнения работы необходимо предоставить отчет в рабочей тетради для практических работ.

Структура отчета:

1. Порядковый номер практического занятия
2. Тема практического занятия
3. Цель практического занятия
4. Ход выполнения работы
5. Вывод по результатам работы
6. Контрольные вопросы
7. Ответы на контрольные вопросы

Отчет выполняется синей или черной пастой, графики и схемы выполняются карандашом.

КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Отметка	Качество выполнения практических заданий
5	Задания выполнены полностью и правильно. Учитывается содержательность ответов, четкость и конкретность, логика в изложении, аккуратность записей. Сделаны правильные выводы
4	Работа выполнена полностью, но допущены некоторые ошибки в изложении, неточности
3	Работа выполнена правильно не менее чем на половину всего объема предоставленных заданий, но студент владеет обязательными умениями по данной теме практической работы
2	При выполнении работы не выполнено правильно ни одно задание, показавшие, что студент не владеет обязательными умениями по данной теме в полной мере

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Основная:

1. Психология делового общения и управления. Под ред. Л.Д. Столяренко. Издательство «Феникс», 2016, - 409 с.

Дополнительная:

1. Деловая культура и психология общения. Под ред. Г.М. Шелаховой. Издательский центр «Академия», 2016. – 178 с.

2. Психология общения. Под ред. А.И. Волкова. Издательство «Феникс», 2016. – 448 с.

3. Сухов А.Н. Социальная психология. Издательский центр «Академия», 2016. – 240 с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Популярный сайт по различным вопросам психологии. - [Электронный ресурс.] URL: www.psychology.ru / 15

2. Библиотека психологической литературы. - [Электронный ресурс.] URL: [www.i.com.ua/~ irennaruz](http://www.i.com.ua/~irennaruz).

3. Психология общения: конфликты и гармония. - [Электронный ресурс.] URL: www.progressman.ru

4. Психология общения: социальные коммуникации. - [Электронный ресурс.] URL: www.nauchenie.narod.ru

Областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Курский электромеханический техникум»

Отчёт

о выполнении практических работ

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

для специальности

13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и
электромеханического оборудования (по отраслям)

Выполнил: студент

группы _____

(наименование группы)

_____ Ф. И. О.

Проверил: преподаватель

_____ Ф. И. О.