



**Методические указания для студентов колледжа  
по выполнению практических заданий  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ. 02 Психология общения  
44.02.03 Педагогика дополнительного образования  
(в области музыкальной деятельности)**

**Зинченко Е.А.,**  
преподаватель ОГАПОУ СПК

Методические указания для студентов колледжа по выполнению практических заданий по учебной дисциплине ОГСЭ.02 Психология общения разработаны на основе рабочей программы Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 44.02.03 Педагогика дополнительного образования (в области музыкальной деятельности)

**Разработчик:**

**Зинченко Е.А.**, преподаватель ОГАПОУ «Старооскольский педагогический колледж»

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>4</b>
----------------------	----------

***Методические рекомендации к выполнению практических работ по разделу I. Теоретические основы психологии общения***

1. Практическая работа № 1.1.....	5
2. Практическая работа № 1.2.....	10
3. Практическая работа № 1.3.....	14

***Методические рекомендации к выполнению самостоятельных работ по разделу II. Восприятие и познание людьми друг друга***

4. Практическая работа № 2.1.....	18
5. Практическая работа № 2.2.....	23
6. Практическая работа № 2.3.....	27
7. Практическая работа № 2.4.....	30
8. Практическая работа № 2.5.....	33

***Методические рекомендации к выполнению самостоятельных работ по разделу III. Оптимизация процесса общения***

9. Практическая работа № 3.1.....	37
10. Практическая работа № 3.2.....	40
11. Практическая работа № 3.3.....	42
12. Практическая работа № 3.4.....	45

## **Введение**

Данные методические указания разработаны по учебной дисциплине ОГСЭ.02 Психология общения для специальности СПО44.02.03 Педагогика дополнительного образования (в области музыкальной деятельности).

В методическом пособии размещен ряд практических работ с целями и психологическим комментарием по каждой теме курса. В ходе выполнения предложенных практических занятий студенты будут овладевать техниками и приёмами проведения диагностического исследования, умениями правильно подбирать диагностический инструментарий, правилами убеждения, способами выхода из конфликтных ситуаций, умениями вести беседу в ходе социально-психологических тренингов и др. Дополняет методический практикум специально подобранные психологические упражнения и задачи позволяющие самостоятельным и групповым способами изучить личностную сферу, коммуникативные умения, межличностные отношения, психологическую атмосферу в группе и многое другое.

Данное методическое пособие по учебной дисциплине ОГСЭ.02 Психология общения представляет собой, главным образом, практическую направленность и значимость и может быть использован в будущей профессиональной деятельности как студентов, так и преподавателей, составляют в количестве – 42 часов.

В структуре сборника предусмотрены виды самостоятельной работы студентов, направленные на закрепление знаний, формирование умений и навыков профессиональной педагогической деятельности. Эти задания нацеливают студента на самостоятельный анализ учебных программ, учебных и методических пособий.

Знания и умения, полученные при выполнении практических работ, будут содействовать профессиональному становлению будущего педагога в процессе дуального образования, в период прохождения производственной практики и на первоначальном этапе работы.

## **Практическое занятие № 1.1**

### **Методы исследования общения**

**Цель:** закрепить представления о методах исследования общения, определить свой стиль общения и уровень коммуникативности.

**Учебная цель:** формировать умения составлять психологический портрет личности, используя методы исследования и диагностики, а также простейшие методики с целью определения психологических особенностей личности.

**Учебные задачи:**

1. определить свое место в группе, научиться понимать других членов группы, а также эффективно работать в коллективе;

2. научить управлять эмоциями, планировать ближайшее будущее, принимать решения

**Правила безопасности:** правила проведения в кабинете во время выполнения практического занятия

**Норма времени:** 2 часа

### ***Вопросы для рассмотрения***

1. Предмет психологии общения.
2. История формирования социально-психологических идей.
3. Разделы социальной психологии. Основные парадигмы социальной психологии.
4. Основные методы социально-психологического исследования.

**Образовательные результаты:**

Студент должен

уметь:

- использовать методы психологии, проводить исследования, делать выводы, правильно интерпретировать тестовый материал.

знать:

- задачи современной психологии;
- типологию методов психологии;
- виды коррекционных и терапевтических процедур.

**Задачи практической работы:**

1. Повторить теоретический материал по теме практической работы.
2. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
3. выполнить 7 заданий.
4. Оформить отчет.
5. Подготовиться к фронтальному опросу.

**Обеспеченность занятия (средства обучения):**

- методические указания по выполнению практического занятия
- рабочая тетрадь
  - калькулятор
  - ручка
- 2 листа А 4, нить (50 см), чернила

**Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:**

1. Назовите методы психологии.
2. Перечислите методы исследования и диагностики.
3. Когда возникли первые тренинговые группы, их основная цель?
4. Назовите ключевые понятия «группы встреч»?
5. Что является основной целью гештальттерапии?
6. Какую роль выполняет руководитель группы танцевальной терапии?

7. Перечислите ключевые понятия телесной терапии?

**Контрольные вопросы и задания для самопроверки**

Изучив оглавление и содержание журналов «Психологический журнал», «Мир психологии», «Вопросы психологии», «Психологическая наука в образовании», «Прикладная психология», «Иностранная психология» и др. за 2000-2013 гг., подготовьте список публикаций по основным разделам социальной психологии и рассматриваемых в них проблемах:

*Социально-психологические явления в больших группах (в макросреде):*

- проблемы массовой коммуникации (радио, телевидение, пресса и т.д.), механизмы и эффективности воздействия средств массовой коммуникации на различные общности людей;
- закономерности распространения моды, общепринятых вкусов, обрядов, предубеждений, общественных настроений, слухов и т.д.

*Социально-психологические явления в малых группах (в микросреде):*

- проблемы психологической совместимости в замкнутых группах, межличностных отношений в малых группах, проблемы групповой атмосферы, положения лидера и ведомых в группе, типов групп, соотношения формальных и неформальных групп, количественных пределов малых групп, степени и причин сплоченности группы;
- проблемы восприятия человека человеком в группе, ценностных ориентаций группы;
- проблема психологических особенностей коллектива как группы высшего уровня развития.

*Социально-психологические проявления личности человека (социальная психология личности):*

- проблемы, связанные с изучением направленности личности, устойчивости и конформности, коллективизма и индивидуализма,
- проблемы установок личности и их динамики, перспектив личности, фрустраций, уровня притязаний и т.д.

2. Опираясь на содержание представленных статей, определите: цель, объект, предмет, методы исследования, использованные авторами?

3. Используя предложенную вам заполненную социометрическую матрицу, осуществите следующие процедуры:

1. Отметьте взаимные выборы в группе.
2. Постройте на отдельном листе матрицу группировок.
3. Определите членов группы, имеющих самую высокую и самую низкую эмоциональную экспансивность.
4. Вычислите следующие показатели и индексы:
  - величину социометрического статуса каждого члена группы;
  - индекс групповой сплоченности (коэффициент взаимности);
  - «референтность» группы;
  - индекс интегративности группы;
5. Постройте социограмму.
6. Укажите номера членов группы, явившихся: социометрической звездой; изолированным (отверженным, аутсайдером)

**Содержание и последовательность выполнения задания.**

**Задание 1. «Кто я?»**

Напишите в столбик цифры от 1 до 10 и против каждой цифры дайте ответ на один и тот же вопрос: «Кто я?». Постарайтесь быть искренними, откровенными, учитывайте свои интересы, положительные и отрицательные качества. Будьте готовы прочесть свои ответы группе.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6

- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

### **Задание 2. «Впечатление»**

Выберите себе партнера. Сядьте лицом друг к другу. Смотрите ему прямо в глаза и громко, чтобы слышала вся группа, рассказывайте, какое впечатление он (она) на вас производит. Когда наступит ваша очередь слушать, не затевайте дискуссии, постарайтесь узнать что-то полезное из впечатлений о себе. Важно не превратить упражнение в фарс или гротеск.

---

---

---

---

### **Задание 3. «Осознание»**

Условно разделите мир вашего осознания на три зоны:

- 1) **внешний мир;**
- 2) **внутренний мир вашего тела;**
- 3) **мир ваших чувств, мыслей, фантазий.**

Выберите себе партнера, сядьте лицом друг к другу. Расслабьтесь. Делитесь по очереди осознанием вашего мира. Начинайте свою речь словами: «Сейчас я осознаю, что...» и заканчивайте ее рассказом о своих ощущениях от воздействия окружающей обстановки (света, цвета, запаха). Говорите 5 минут. Теперь переключайтесь и внимательно слушайте, что рассказывает вам партнер о своем ощущении внешнего мира. Далее по очереди рассказывайте об ощущениях, связанных с вашим телом (сухость во рту, тяжесть в руках, зуб, боль).

Переключайтесь на свой мир чувств, мыслей фантазий. Не бойтесь спонтанных мыслей и чувств, старайтесь говорить о них, соблюдая принцип «здесь и теперь». В заключение постарайтесь осознать вашего партнера. Позвольте ему сделать тоже самое в отношении вас.

<b>Я</b>	<b>осознаю</b>	<b>внешний</b>	<b>мир</b>
----------	----------------	----------------	------------

---

---

---

**Я осознаю внутренний мир моего тела**

---

---

---

**Я осознаю мир ваших чувств, мыслей, фантазий**

---

---

---

### **Задание 4. Методика «двух стульев»**

Вам необходимо присесть сначала на один стул и описать свои ощущения с позиции нападающего, потом пересесть на второй стул, стоящий напротив, и выступить позиции защищающегося. Нападающий обычно высказывает нравоучения, диктует своему оппоненту, что он «должен делать», как «должен себя вести». Защищающий объясняет, что он «может сделать», как ему «хочется себя вести».

### **Задание 5. «Самочувствие – Активность - Настроение»**

Прочитайте внимательно тридцать пар характеристик личности. Оцените по пятибалльной шкале наличие у вас данной характеристики. Затем подсчитайте количество баллов по следующим шкалам:

Самочувствие – № 1,2,7,8,13,14,19,20,25,26.

Активность- № 3,4,9,10,15,16,21,22,27,28.

Настроение - № 5,6,11,12,17,18,23,24,29,30

1. Самочувствие хорошее	543210	Самочувствие плохое
2. Чувствую себя сильным	543210	Чувствую себя слабым
3. Активный	543210	Пассивный
4. Подвижный	543210	Малоподвижный
5. Веселый	543210	Грустный
6. Хорошее настроение	543210	Плохое настроение
7. Работоспособный	543210	Разбитый
8. Полный сил	543210	Обессиленный
9. Быстрый	543210	Заторможенный
10. Деятельный	543210	Бездеятельный
11. Счастливый	543210	Несчастный
12. Жизнерадостный	543210	Угрюмый
13. Спокойный	543210	Тревожный
14. Здоровый	543210	Больной
15. Увлеченный	543210	Безучастный
16. Интересующийся	543210	Безразличный
17. Восторженный	543210	Унылый
18. Радостный	543210	Печальный
19. Отдохнувший	543210	Усталый
20. Свежий	543210	Изнуренный
21. Бодрый	543210	Сонливый
22. желание работать	543210	Желание отдохнуть
23. Позитивный	543210	Негативный
24. Оптимистичный	543210	Пессимистичный
25. Выносливый	543210	Утомляемый
26. Бодрый	543210	Вялый
27. Соображать легко	543210	Соображать трудно
28. Внимательный	543210	Рассеянный
29. Полный надежд	543210	Разочарованный
30. Довольный	543210	Недовольный

### **Степень выраженности признаков**

До **23** баллов низкий уровень выраженности признаков, характеризующих состояние:

**Самочувствие** – плохое, чувствуете себя слабым, обессиленным, тревожным, усталым, изнуренным, утомляемым, вялым, разбитым.

**Активность** – низкая, пассивный, малоподвижный, заторможенный, бездеятельный, безучастный, сонливый, желание отдохнуть, трудно соображать, рассеянный.



**Настроение** – плохое, грустный, несчастный, угрюмый, унылый, печальный, пессимистичный, разочарованный, недовольный.

**От 24 до 36 – средняя выраженность признаков.**

**Свыше 36 баллов выраженность признаков:**

**Самочувствие** – хорошее, чувствуете себя сильным, здоровым, отдохнувшим, свежим, работоспособным, выносливым, бодрым.

**Активность** – высокая, деятельный, подвижный, быстрый, увлеченный. Интересующийся, бодрый, сообразительный, внимательный.

**Настроение** – хорошее, счастливый, жизнерадостный, восторженный, оптимистичный, полный надежд, довольный.

**Вывод**

---

---

---

---

---

---

---

#### **Задание 6. «Солнечная система»**

Проведите свое социометрическое исследование. Представьте, что вы – «Солнце», вокруг которого вращаются другие планеты (те, кто вас окружает). Нарисуйте свою солнечную систему. Проанализируйте, почему вы расположили значимых для вас людей в таком порядке.

Каковы отношения в вашей солнечной системе? Всегда ли там есть гармония и взаимопонимание? Если нет, то пошлите телеграмму себе из «Солнечной системы» в «Пасмурную реальность», чтобы вернуть систему в гармоничное состояние.

**Вывод**

---

---

---

---

#### **Задание 7. Танцевальная терапия**

Руководитель группы показывает танцевальные движения под музыку, а студенты повторяют за ним. Какое настроение у вас было до танца? Как изменилось ваше настроение после выполнения задания?

**Вывод**

---

---

---

---

#### **Задание 8. Терапия искусством**

Возьмите 2 листа А 4, нить (50 см), чернила любого цвета.

Край нити привяжите к концу карандаша, опустите ее в чернила полностью. Разложите нить на листе бумаги, а вторым листом накройте ее. Одной рукой придерживайте листы, а второй тащите нить. Посмотрите внимательно, какой след остался на листах бумаги.

О чем вы думали, выполняя задание? Забыли ли вы в этот момент о своих проблемах? Улучшилось ли ваше настроение?

**Вывод:**

---

---

---

### **Форма контроля выполнения практических работ:**

Выполненная работа в тетради представляется преподавателю по ОП.02. Психология.

### **Учебная и специальная литература:**

1. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: 2 кн.-М.:ВЛАДОС,2001.
2. Лекции по педагогической психологии: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений/В.В. Давыдов. - М.: «Академия», 206 - 224с.
3. Общая психология: Учебное пособие / А.Н.Краснов и др. - Ростов н/Д.: Феникс, 2006. - 384с.
4. [http://www.voppsy.ru/journals\\_all/issues/](http://www.voppsy.ru/journals_all/issues/)
5. [http://www.pirao.ru/strukt/lab\\_gr/I-uchen](http://www.pirao.ru/strukt/lab_gr/I-uchen).

### **Критерии оценок знаний студентов по теме**

#### **Оценка 5 ("отлично") ставится студентам, которые при ответе:**

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из психологической практики.

#### **Оценка 4 ("хорошо") ставится студентам, которые при ответе:**

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее важную дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

#### **Оценка 3 ("удовлетворительно") ставится студентам, которые при ответе:**

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают существенные погрешности в ответе на вопросы экзаменационного билета.

#### **Оценка 2 ("неудовлетворительно") ставится студентам, которые при ответе:**

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;
- демонстрируют незнание теории и практики психологии.

#### *Дополнительная литература*

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 2004.
2. Битянова М.Р. Социальная психология. - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1996. – 682 с.
4. Морозов А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних. – М.: Академический Проект; Трикта, 2005. – 336 с. Битянова М.Р.
5. Практическая психология образования / Под ред. И.В. Дубровиной. – М., 1995.
6. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. – М., 1995.

### **Практическое занятие №1.2**

#### **Определение видов общения (социальная перцепция)**

**Цель:** закрепить представления о видах общения.

**Задания для подготовки к практическому занятию:**

1. Изучить материалы лекционного занятия рекомендованной литературы

**2. Повторить терминологический аппарат**  
**Норма времени: 2 часа**

*Вопросы для рассмотрения*

1. Понятие общения. Значение общения для развития человеческого общества и отдельного человека.
2. Функции общения: прагматическая, формирующая, подтверждающая, организация и поддержание межличностных отношений, внутриличностная и др.
3. Структура общения. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная и их взаимосвязь.
4. Виды общения
5. Средства общения. Речь как средство коммуникации. Вербальная коммуникация. Виды речи.
6. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
7. Невербальные средства общения и их классификация
- 8.

**Основные понятия:** социальная перцепция, эмпатия, идентификация, каузальная атрибуция, аттракция, социальная рефлексия, эффект ореола, стереотипизация, эффект первичности - недавности, социальная установка, аттитюд.

**Вопросы для повторения:**

1. Каковы функции восприятия в процессе общения?
2. Посредством каких механизмов происходит восприятие знакомых и незнакомых людей?
3. Что такое “ошибки восприятия”? Чем они обусловлены?
4. Что такое эмпатия, идентификация и рефлексия?

**Задания для индивидуальной работы**

**Задание 1. Имидж личности социального работника.**

Необходимо самостоятельно подобрать информацию по данному вопросу и результат представить в виде схемы, таблицы, рисунка, эссе, творческой работы – на выбор студента.

**Задание 2. Определите свою ведущую систему восприятия и выполните**

тест «Один раз увидеть или услышать».

Инструкция: У каждого из нас есть ведущие органы чувств, которые быстрее и чаще остальных реагируют на сигналы и раздражители внешней среды.

Эта психологическая игра поможет вам расшифровать, какие органы чувств скорее «откликаются» при ваших контактах с окружающим миром.

*Запишите номера вопросов, на которые вы ответили «да».*

- 1) Люблю наблюдать за облаками и звездами.
- 2) Часто напеваю себе потихоньку.
- 3) Не признаю моду, которая неудобна.
- 4) Обожаю ходить в сауну.
- 5) В автомашине для меня важен цвет.
- 6) Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
- 7) Меня развлекает подражание диалектам.
- 8) Много времени посвящаю своему внешнему виду.
- 9) Люблю принимать массаж.
- 10) Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
- 11) Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.

- 12) Видя платье в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
- 13) Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
- 14) Часто читаю во время еды.
- 15) Очень часто разговариваю по телефону.
- 16) Я склонна к полноте.
- 17) Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самой.
- 18) После плохого дня мой организм в напряжении.
- 19) Охотно и много фотографирую.
- 20) Долго помню, что мне сказали приятели и знакомые.
- 21) Легко отдаю деньги за цветы, потому что цветы украшают жизнь.
- 22) Вечером люблю принять горячую ванну.
- 23) Стараюсь записывать свои личные дела.
- 24) Часто разговариваю сама с собой.
- 25) После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
- 26) Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
- 27) Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
- 28) Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
- 29) Слишком твердая или слишком мягкая постель — для меня это мука.
- 30) Мне нелегко найти удобные туфли.
- 31) Очень люблю ходить в кино.
- 32) Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
- 33) Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
- 34) Умею слушать то, что мне говорят.
- 35) Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом или гимнастикой.
- 36) Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
- 37) У меня неплохая стереоаппаратура.
- 38) Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
- 39) На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
- 40) Не выношу беспорядок.
- 41) Не люблю синтетические ткани.
- 42) Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
- 43) Часто хожу на концерт.
- 44) Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
- 45) Охотно посещаю галереи и выставки.
- 46) Серьезная дискуссия — это захватывающее дело.
- 47) Через прикосновение можно сказать больше, чем словами.
- 48) В шуме не могу сосредоточиться.

Подсчитайте, в каком разделе больше цифр.

**Тип А:** 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45 видеть.

**Тип Б:** 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47 ощущать.

**Тип С:** 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48 слышать.

Добавим, что речь человека тоже может подсказать, к какому типу он

принадлежит.

**Тип А (визуал)** часто употребляет слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видела этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметила прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии говорят визуалу больше, чем слова. Все, что можно увидеть, воспринимается им лучше.

**Тип Б (ощущать, осязать).** Он использует другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей типа Б касаются главным образом того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

**Тип С (аудиал).** «Не понимаю, что мне говоришь», «не выношу таких громких мелодий». Большое значение для аудиала имеют: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Сходство типов может способствовать любви, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Человек узнает, что его любят:

**Тип А (видеть)** — по тому, как на него смотрят.

**Тип Б (ощущать)** — по тому, как его касаются, ласкают.

**Тип С (слышать)** — по тому, что ему говорят.

**Задание 3.** Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас.

«Я слушаю:»

«Меня слушают:»

**Задание 4.** Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «нравлюсь ли я тебе», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и неочень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.

#### *Контрольные вопросы и задания для самопроверки*

1. Проанализировать значение для человека вербального и невербального общения. Последствия рассогласования указанных видов общения.
2. Составить схему коммуникативного процесса. Проанализировать феномен педагогического общения по данной схеме.
3. Привести примеры коммуникативных барьеров в общении, указать их возможные причины и пути преодоления.
4. Проанализировать коммуникативные барьеры, возникающие в процессе общения студентов первого курса.
5. Проанализировать значение обратной связи в процессе коммуникации, построить схему эффективной обратной связи.

#### *Дополнительная литература*

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 2004.

2. Битянова М.Р. Социальная психология. - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Изд-во МГУ, 1997.
4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1996. – 682 с.
5. Морозов А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних. – М.: Академический Проект; Трикста, 2005. – 336 с. Асмолов А.Г. Психология личности. - М., 1990.

### **Практическое занятие № 1.3**

#### **Формы организации общения в деятельности педагога**

#### **Цель:**

1. Углубление знаний воспитателей о психолого-педагогических основах общения.
2. Ознакомление с функциями, формами и условиями оптимального педагогического общения.
3. Обеспечение активности воспитателей и участия их в диалоге по проблеме педагогического общения.
4. Изучение разных стилей общения воспитателя с детьми и самодиагностика стиля педагогического общения.
5. Углубление знаний об условиях оптимизации педагогического общения и «педагогике сотрудничества».
6. Развитие умений проявлять педагогический такт в различных условиях воспитательно-образовательной работы.

**Норма времени:** 4 часа

#### ***Вопросы для рассмотрения***

1. Теоретические основы педагогического общения.
2. Средства и формы общения педагога с детьми.
3. Условия оптимизации педагогического общения.

#### **Задачи:**

1. Совершенствовать навыки самоанализа взаимодействия с детьми, изменение установок в общении.
2. Повысить представление о моделях взаимодействия педагога с детьми и значимости безоговорочного положительного отношения к ребенку.
3. Помочь педагогам в осознании преимуществ личностно-ориентированного стиля общения.

**Необходимые материалы:** ниточки трех цветов (розовый, синий, желтый, ватман 3шт., салфетки по количеству участников, колокольчик, клей).

В психолого-педагогической практике выделяют два вида взаимодействия педагога и ребенка: субъектно-объектное и субъектно-субъектное.

**1. Субъектно-объектные отношения.** В педагогической деятельности в роли субъекта выступает педагог, а в роли объекта – воспитанник (ребенок).

Педагога как субъекта педагогической деятельности характеризуют целеполагание, активность, педагогическое самосознание, адекватность самооценки и уровня притязаний и т. д. В этой ситуации ребенок выступает как исполнитель требований и задач, поставленных педагогом. При разумном субъектно-объектном взаимодействии формируются и закрепляются

положительные качества детей: исполнительность, дисциплинированность, ответственность; ребенок накапливает опыт приобретения знаний, овладевает системой, упорядоченностью действий. Однако до тех пор, пока ребенок является объектом педагогического процесса, т. е. побуждение к деятельности будут постоянно исходить от педагога, познавательное развитие ребенка будет не эффективным. Ситуация, когда не требуется проявление инициативы, ограничение самостоятельности формирует чаще негативные стороны личности. Воспитатель «видит» своих воспитанников весьма односторонне, в основном с точки зрения соответствия-несоответствия нормам поведения и правилам организуемой деятельности.

**2. Субъектно-субъектные отношения** содействуют развитию у детей способности к сотрудничеству, инициативности, творческого начала, умения конструктивно решать конфликты.

Активизируется сложнейшая работа мыслительных процессов, воображения, активизируются знания, отбираются нужные способы, апробируются разнообразные умения. Вся деятельность приобретает личностную значимость для ребенка, формируются ценные проявления активности и самостоятельности, которые при устойчивом укреплении субъектной позиции могут стать его личностными качествами. Педагог при субъектно-субъектном взаимодействии понимает своих воспитанников более личностно, такое взаимодействие получило название личностно-ориентированное. Личностно-ориентированный педагог максимально содействует развитию способности ребенка осознавать свое «Я» в связях с другими людьми и миром в его разнообразии, осмысливать свои действия, предвидеть их последствия, как для других, так и для себя. Педагогическая деятельность при такого рода взаимодействии носит диалогический характер.

Предлагаю вам выполнить **упражнение «Салфетки»**.

Инструкция: перед вами на столе лежат совершенно одинаковые бумажные салфетки. Возьмите одну салфетку и строго выполняйте мои инструкции:

- разверните салфетку;
- оторвите правый уголок;
- сверните салфетку пополам;
- оторвите правый уголок;
- сверните салфетку пополам;
- оторвите правый уголок;
- сверните салфетку;
- разверните салфетку.

Посмотрите, что получилось, найдите одинаковые узоры на салфетки. Все салфетки разные, хотя вы все выполняли одну и ту же инструкцию. Почему же так получилось? Каждый из нас по-своему воспринимает одну и ту же информацию, по-разному выполняет одни и те же действия. В этом есть и «плюс» и «минус». «Минус» в том, что в обращении с нами нужны разные методы и приёмы, а «плюс» - было бы совсем неинтересно жить, если бы мы думали и делали одинаково.

И если всё это необходимо учитывать в процессе общения взрослых, то, что же является главным в ходе взаимодействия с детьми, главным именно для педагогов? Я думаю, что по окончании нашей встречи мы сумеем дать ответ на этот вопрос.

Согласитесь, прежде чем взаимодействовать и воспитывать ребенка, надо установить с ним контакт. В противном случае процесс воспитания в нашем понимании неосуществим, поскольку мы будем иметь дело либо с моделью «невмешательства» взрослого в жизнь ребенка, либо с учебно-дисциплинарной моделью взаимодействия с детьми, к сожалению, зачастую забываем о личностно-ориентированной модели взаимодействия взрослого с ребенком.

**Упражнение «Ниточки общения»**

Участникам предлагается всем собраться в круг.

Психолог показывает ниточки трех цветов, которые держит в своей ладони.

Инструкция: Выберите цвет и вытяните ниточку. С помощью ниточек участники распределяются на три подгруппы.

Затем каждой подгруппе необходимо создать модель общения с детьми: первой подгруппе (желтые ниточки) модель «невмешательства» в жизнь ребенка, второй (розовые ниточки) учебно-дисциплинарную модель общения, третьей (синие ниточки) личностно-ориентированную модель.

Инструкция: Подберите характерные черты модели (лозунг, способы и тактика общения, личностная позиция и результат), опираясь и исходя из ведущей цели общения взрослого с детьми (цель размещена на ватмане), карточки размножены на полу в хаотичном порядке.

### **Модель «невмешательства» в жизнь ребенка.**

Характерные черты:

цель общения взрослого с детьми может быть выражена словами: «я хочу, чтобы меня оставили в покое»;

Лозунг, которым руководствуется взрослый: «ничего, сам справится!..»,

Способы общения: реагирование на происходящее уходом, холодное наблюдение, раздраженное неприятие;

Тактика общения: «мирное сосуществование», «рядом, но не вместе»;

Личностная позиция педагога: не брать на себя лишней ответственности, не брать на себя то, за что могут спросить; взгляд на ребенка как на обузу, досадную помеху в решении собственных проблем.

К результатам такого подхода относится разрыв эмоциональных связей взрослых с ребенком. Не исключено, что при этом ребенок обнаружит раннюю самостоятельность и независимость, но холодность в общении, немотивированную жестокость к животным, а в дальнейшем к людям.

### **Учебно-дисциплинарная модель общения.**

Ее характерные черты:

цель общения: вооружить ребенка ЗУНами (знания, умения, навыки);

лозунг, которым руководствуется взрослый: «Делай, как я!»;

способы общения: наставление, разъяснение, запрет, требование, угроза, наказание; нотация, окрик;

тактика общения: диктат или (и) опека;

личностная позиция педагога: удовлетворять требования руководства и контролирующих инстанций;

К результатам такого подхода происходит пагубное воздействие на личность ребенка.

### **Личностно-ориентированная модель взаимодействия взрослого с ребенком.**

Ее характерные черты:

цель общения: обеспечить ребенку чувства психологической защищенности, доверия к миру, радости существования (психологическое здоровье); формировать начала личности (базис личностной культуры); развивать его индивидуальность. Лозунг: Воспитывающий не подгоняет развитие детей к заранее известным канонам, а предупреждает возникновение возможных тупиков их личностного развития; координирует свои ожидания и требования, предъявляемые ребенку, с задачей создать максимально благоприятные условия, для того чтобы обеспечить наиболее полное развитие замечаемых в ходе общения с детьми способностей каждого разрешатся все, что не противоречит нравственным нормам и не угрожает здоровью и жизни ребенка: не «программирование», а прогнозирование и содействие развитию личности; не реализация некоего первоначально заданного замысла, а динамическое проектирование исходя из значимых интересов и потребностей в развитии каждого ребенка, способность подмечать схожие увлечения, умение вести диалог с детьми: «Что бы вы хотели узнать?», «Что тебе интересно?», формирование знаний, умений и навыков не цель, а средство полноценного развития личности;

способы общения: понимание, признание и принятие личности ребенка, основанное на способности взрослых к децентрации (умения становиться на позицию другого, учитывать точку зрения ребенка и не игнорировать его чувства и эмоции);

тактика общения: сотрудничество; создание и использование ситуаций, требующих от детей проявления интеллектуальной и нравственной активности; динамика стилей общения с ребенком (многообразие стилей общения и их варьирование);

личностная позиция педагога: исходить из интересов ребенка и перспектив его дальнейшего развития; взгляд на ребенка как на полноправного партнера в условиях сотрудничества (отрицание манипулятивного подхода к детям);



К результатам такого подхода относится свобода мышления, воображения; исчезает страх; возникает чувство комфорта в незнакомой обстановке; появляется единство физического и психического здоровья.

### **Упражнение «Подкрепление»**

Каждая подгруппа выбирает по одному участнику они выходят за дверь. Оставшимся дается инструкция задумать предмет из имеющихся в помещении и место, на которое активному участнику необходимо будет его перенести. Сложность упражнения заключается в двух моментах.

Во-первых, ни сам предмет, ни его новое место не называется напрямую, а ответы с уточнением на вопросы водящего носят завуалированный, расплывчатый характер.

Во-вторых, группе дается задание: первому игроку давать отрицательное подкрепление всех его слов и поступков (с помощью критики, негативных оценок отдельных его действий и личности в целом, пренебрежительной невербальной информации), а второму – положительное (используя слова поддержки, радости за успешные действия, уверения в пустячности совершенных неверных поступков, восхищения, комплиментов и т.д.), а третьему демонстрировать не желание активного взаимодействия, эпизодические высказывания о просьбе.

Приглашается активный участник и ему дается задание: определить задуманный группой предмет и перенести его на другое место. Процедура совершается по очереди, отличаясь только в характере эмоционального подкрепления.

По окончании упражнения проходит групповое обсуждение, в котором возможность высказаться первым («выпустить пар») предоставляется активным участникам.

Вопросы для обсуждения: «Как вы чувствовали себя в своей роли?», «Какие чувства вызвала у вас реакция группы?», «Как вы чувствуете себя сейчас?», «Какие выводы вы можете сделать из этого упражнения?»

Идеи, выносимые на обсуждение

1.Безусловно положительное принятие ребенка рождает доверие к миру, уверенность в себе и окружающих.

2.Психологическая поддержка – это способ выражения принятия.

С выданным за несколько минут шквалом отрицательного подкрепления первый игрок справился, так как понимал, что это игра. Ребенку такое количество негативных оценок выдается порциями растягивается на весь период пребывания в учебном заведении. Он не имеет другой информации о себе, других ресурсов, которые помогли бы ему справиться с переживаниями, таким образом у ребенка может сформироваться устойчивое отношение как к неудачнику.

Но даже положительная оценка должна быть уместной. Мастерство педагога проявится не в том, чтобы всегда только хвалить ребенка, а в том, чтобы почувствовать, когда эта похвала и поддержка особенно необходимы ребенку.

### **Упражнение “Другой ракурс”**

Инструкция: необходимо перевести отрицательные, негативные определения в положительные моменты, установки.

Каждому участнику выдаётся листок:

- Женя – ябеда
- Коля – трус
- Клава – жадина
- Петя – сопливый
- Толя – хилый
- Игорь – лентяй
- Оля – выскочка
- Дима – толстый
- Лёва – нытик
- Аня – глупая

При выполнении данного упражнения, психолог подводит к следующим выводам:

Возможен перевод отрицательных, негативных определений в положительные определения, моменты, установки.

Важна интонация (н-р: “пышка” можно сказать с разными оттенками сердито, радостно, грустно, удивленно, страшно и т.д).

**Вывод:** Педагогу необходимо обладать педагогическим тактом – уметь разговаривать с детьми и выслушивать их; проявлять выдержку при любых обстоятельствах, находить способы воздействия на детей, учитывая их самолюбие; понимать и правильно оценивать детские поступки и проявления их личностных качеств, а главное, уметь индивидуализировать методы и приёмы воспитания, опираясь НА ВСЁ ЛУЧШЕЕ, ЧТО ЕСТЬ В РЕБЁНКЕ.

#### **Рефлексия «Закончи предложение»**

Участники передают колокольчик друг другу и завершают предложение «В общении с детьми мне необходимо...».

#### *Дополнительная литература*

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 2004.
2. Битянова М.Р. Социальная психология. - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Изд-во МГУ, 1997.
4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1996. – 682 с.
5. Морозов А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних. – М.: Академический Проект; Трикста, 2005. – 336 с. Асмолов А.Г. Психология личности. - М., 1990.

### **Практическое занятие № 2.1**

#### **Механизмы взаимопонимания в общении**

**Цель:** исследование наличия личностных качеств, проявляющихся во взаимодействии субъектов общения, формирование навыков делового общения и взаимодействия.

**Норма времени:** 2 часа

#### *Вопросы для рассмотрения*

1. Мотивы взаимодействия.
2. Стратегии взаимодействия.
3. Социально-психологическая характеристика межличностного конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент.
4. Структура и динамика конфликта.
5. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Формы разрешения конфликтов.
6. Специфика разрешения конфликтов в различных направлениях психологии (гуманистическая психология, бихевиоризм, транзактный анализ, нейролингвистическое программирование) и др.

#### *Контрольные вопросы и задания для самопроверки*

1. Проанализировать возможные мотивы совместной деятельности студентов на практическом занятии. Как преподаватель может использовать данную информацию?
2. Провести сравнительный анализ стратегий взаимодействия в процессе общения.
3. Понятие и виды манипуляций, способы их выявления и нейтрализации
4. Составить карту конфликта, провести анализ конфликтной ситуации
5. Продиагностировать группу на предпочтительные стратегии поведения в конфликте (тест К.Томаса), интерпретировать полученные результаты.

#### **Тест "Взгляд на Вас со стороны"**

Данный тест (так называемый опросник Лири) очень популярен среди профессиональных психологов из-за удобства проведения и информативности. Попробуйте испытать его и на себе.

Удобство этого теста состоит в том, что можно оценивать самого себя. А можно оценивать кого-то другого. Попробуйте сначала сами себя оценить, а затем попросите оценить себя кого-то из близких.

Вы — человек, который:

1. Умеет нравиться.
2. Производит внушительное впечатление на окружающих.
3. Умеет распоряжаться, приказывать.
4. Умеет настоять на своем.
5. Обладает чувством собственного достоинства.
6. Независимый.
7. Способен сам позаботиться о себе.
8. Может проявить безразличие к человеку.
9. Способен быть суровым.
10. Строгий, но справедливый.
11. Может быть искренним.
12. Критичен к другим.
13. Любит поплакаться.
14. Часто бывает печален.
15. Способен проявлять недоверие.
16. Часто разочаровывается.
17. Способен быть критичным к себе.
18. Способен признать свою неправоту.
19. Охотно подчиняется.
20. Покладистый.
21. Благодарный.
22. Восхищающийся и склонный к подражанию.
23. Уважительный.
24. Ищущий одобрения.
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи.
26. Стремится ужиться с другими.
27. Доброжелательный.
28. Внимательный и ласковый.
29. Деликатный.
30. Ободряющий.
31. Отзывчивый к призывам о помощи.
32. Бескорыстный.
33. Способен вызывать восхищение.
34. Пользуется у других уважением.
35. Обладает талантом руководителя.
36. Любит принимать ответственность за общее дело.
37. Уверен в себе.
38. Деловитый, практичный.
40. Соперничающий.
41. Стойкий и крутой, где надо.
43. Неумолимый, но беспристрастный.
44. Открытый и прямолинейный.
45. Не терпит, чтобы им командовали.

46. Скептичен (относится ко всему с сомнением).
47. На него трудно произвести впечатление.
48. Обидчивый, щепетильный.
49. Легко смущается.
50. Неуверенный в себе.
51. Уступчивый.
52. Скромный.
53. Часто прибегает к помощи других.
54. Очень почитает авторитеты («новые» не менее «старых»).
55. Охотно принимает советы.
56. Доверчив и стремится радовать других.
57. Всегда любезен в общении.
58. Дорожит мнением окружающих.
59. Общительный и уживчивый.
60. Добросердечный.
61. Добрый, вселяющий уверенность.
62. Нежный и мягкосердечный.
63. Любит заботиться о других.
64. Щедрый.
65. Любит давать советы.
66. Производит впечатление значительности.
67. Начальственно-повелительный.
68. Властный.
69. Хвастливый.
70. Надменный и самодовольный.
71. Думает только о себе.
72. Хитрый.
73. Нетерпим к ошибкам других.
74. Расчетливый.
75. Откровенный.
76. Часто недружелюбен.
77. Озлоблен.
78. Жалобщик.
79. Ревнивый.
80. Долго помнит обиды.
81. Склонный к самобичеванию (причиняет себе нравственные страдания, раскаиваясь в совершенных ошибках или проступках).
82. Застенчивый.
83. Безынициативный.
84. Кроткий.
85. Зависимый, несамостоятельный.
86. Любит подчиняться.
87. Предоставляет другим право принимать решения.
88. Легко попадает впросак.

89. Легко поддается влиянию друзей.
90. Готов довериться любому.
91. Благоприятно расположен ко всем без разбору.
92. Всем симпатизирует.
93. Прощает все.
94. Переполнен чрезмерным сочувствием.
95. Великодушен и терпим к недостаткам.
96. Стремится помочь каждому.
97. Стремящийся к успеху.
98. Ожидает восхищения от каждого.
99. Распоряжается другими.
100. Деспотичный.
101. Относится к окружающим с чувством превосходства.
102. Тщеславный (высокомерное стремление к славе, к почитанию).
103. Эгоистичный.
104. Холодный, черствый.
105. Язвительный, насмешливый.
106. Злой, жестокий.
107. Часто гневается.
108. Бесчувственный, равнодушный.
109. Злопамятный.
110. Проникнут духом противоречия.
111. Упрямый.
112. Недоверчивый и подозрительный.
113. Робкий.
114. Стыдливый.
115. Услужливый.
116. Мягкотелый.
117. Почти никому не возражает.
118. Навязчивый.
119. Любит, чтобы его опекали.
120. Чрезмерно доверчив.
121. Стремится снискать расположение каждого.
122. Со всеми соглашается.
123. Всегда со всеми дружелюбен.
124. Всех любит.
125. Слишком снисходителен к окружающим.
126. Старается утешить каждого.
127. Заботится о других в ущерб себе.
128. Портит людей чрезмерной добротой.

### **Обработка результатов**

Весь список вопросов разбивается на восемь равных частей (по 16 пунктов в каждой), называемых октантами.

Подсчитывается количество баллов отдельно для каждой октанты. Вопрос, обведенный кружочком, равен одному баллу. Имейте в виду для контроля, что по каждой октанте сумма результатов не может быть больше 16 баллов, каждый из четырех человек может ответить положительно максимум на 4 вопроса октанты. То же самое относится к вашим личным результатам (тестирования самого (ой) себя по всему списку вопросов): от 0 до 16 баллов по каждой октанте.

Если испытуемые (или вы сами) ознакомились в общей сложности менее чем со 128 вопросами, то результаты обработать невозможно.

В зависимости от количества баллов вы без труда определите вашу характеристику по каждой из октант.

**1-я ОКТАНТА: ВЛАСТНОСТЬ - ЛИДЕРСТВО.** При умеренно выраженных баллах (до 8) вас воспринимают как уверенного в себе человека, который умеет быть хорошим советчиком, наставником и организатором, способным обеспечить эффективное руководство группой. При средних показателях (9—12 баллов) — окружающие дают вам знать, что замечают вашу нетерпимость к критике и считают, что вы переоцениваете свои способности, проявляя черты власти по отношению к ним. При высоких баллах (выше 12) окружающие испытывают на себе такое давление с вашей стороны, что склонны оценивать его как деспотизм. Ваше стремление командовать и безапелляционным тоном поучать других, которое вы, возможно, не замечаете, крайне их угнетает и отталкивает, заставляет защищаться и избегать контакта с вами.

#### **2-я ОКТАНТА: НЕЗАВИСИМОСТЬ - ДОМИНИРОВАНИЕ.**

При умеренных показателях (до 8 баллов) вас воспринимают как человека уверенного, независимого; соперничающего с окружающими, не переходя допустимых границ. Средние значения (9—12 баллов) означают, что ваша независимость ощущается другими как склонность всегда занимать обособленную позицию в группе, постоянно противопоставляя свое особое мнение мнению большинства. При высоких баллах (свыше 12) окружающие убеждаются в том, что вам присуще самодовольство, эгоизм и самолюбование. В свои действия и поступки вы — иногда даже произвольно — вкладываете чувство собственного превосходства над окружающими.

#### **3-я ОКТАНТА: ПРЯМОЛИНЕЙНОСТЬ - АГРЕССИВНОСТЬ.**

При умеренных баллах (до 8) вы можете в глазах других обладать такими свойствами, как непосредственность, искренность (иногда прямолинейность), настойчивость в достижении цели. При более высоких баллах эти качества превращаются в чрезмерное упорство, упрямство, недружелюбие, доходящее до откровенной несдержанности, чрезмерной вспыльчивости. Если результат свыше 12 баллов, то окружающие убеждены в вашей агрессивности.

**4-я ОКТАНТА: НЕДОВЕРЧИВОСТЬ - СКЕПТИЦИЗМ.** При умеренных показателях (до 8 баллов) о вас сохраняется устойчивое представление как о человеке реалистичном, критически оценивающим свои мысли, поступки, не склонном менять свое мнение под давлением группы. Повышение суммы баллов свидетельствует о том, что окружающие начинают замечать обидчивость, нарастание критицизма, переходящего в негативизм, в «отрицание всего и вся». Они видят, что вы недовольны ими и относитесь с необоснованной подозрительностью (свыше 12 баллов).

**5-я ОКТАНТА: ПОКОРНОСТЬ - ЗАСТЕНЧИВОСТЬ.** Умеренные баллы (от 4 до 8) означают, что люди воспринимают вас как скромного, застенчивого человека, склонного брать на себя чужие обязанности. Дальнейшее нарастание суммы баллов говорит о том, что вы

начинаете производить впечатление человека не только безвредного, но и покорного. Свыше 12 баллов: окружающими ощущается в вас повышенное чувство вины, а поведение воспринимается как самоуничижительное.

6-я ОКТАНТА: ЗАВИСИМОСТЬ - ПОСЛУШНОСТЬ. До 8 баллов: окружающие замечают, что вы ожидаете помощи и доверия, признания своей личности и способностей. Далее нарастает ощущение вашей зависимости от мнения окружающих, которая переходит в сверхконформность — крайнюю податливость давлению группы (свыше 12 баллов), доходящую до полной зависимости от мнения большинства.

7-я ОКТАНТА: СОТРУДНИЧЕСТВО - СОГЛАШАТЕЛЬСТВО. При умеренных баллах окружающие воспринимают вас как человека, готового к сотрудничеству с ними, склонного к установлению со всеми дружелюбных отношений. Свыше 8 баллов: вам дают понять, что компромиссное поведение, соглашательство делает вас менее интересным для окружающих, а излишнее дружелюбие и стремление подчеркнуть свою причастность к интересам большинства (при 12 баллах и выше) становятся назойливыми.

8-я ОКТАНТА: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - ВЕЛИКОДУШИЕ. Знакомые склонны одобрить вашу готовность помогать окружающим, развитое чувство ответственности даже тогда, когда они становятся чрезмерными (свыше 8 баллов) и скорее сочувственно и снисходительно относятся к вашему мягкосердечию, сверхобязательности, подчеркнутому стремлению забывать себя ради других (свыше 12 баллов).

Примечание. Если вы получили в какой-то октанте менее трех баллов, то все перечисленные характеристики маловероятны, а если по всем октантам показатели не поднимаются выше четырех, то данные считаются недостоверными: испытуемые либо не хотели быть откровенными, либо недостаточно знают вас. Жить и общаться десятки лет — еще не гарантия знания человека. Для этого надо наблюдать его и интересоваться им. То же самое каждый может отнести и к себе самому. К тому же другой человек нам всегда кажется проще и определенной, о нем мы склонны сделать больше однозначных и категоричных суждений, чем о своей личности.

#### *Дополнительная литература*

6. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 2004.
7. Битянова М.Р. Социальная психология. - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
8. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Изд-во МГУ, 1997.
9. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1996. – 682 с.
10. Морозов А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних. – М.: Академический Проект; Трикста, 2005. – 336 с. Асмолов А.Г. Психология личности. - М., 1990.

### **Практическое занятие № 2.2**

#### **Стили взаимодействия**

**Цель:** закрепить представление студентов о стилях эффективного взаимодействия в ходе общения, модели коммуникаций делового общения.

**Норма времени:** 3 часа

#### **Содержание работы**

- 1.1 Закрепление теоретических знаний по теме
- 1.2 Изучение средств делового общения
- 1.3 Тестирование владения невербальными компонентами делового общения
- 1.4 Определение уровня собственной общительности
- 1.5 Тренинг навыков делового общения

*Студент должен знать и уметь:*

*знать:*

- о коммуникативной структуре в организации;
- модели внутрикоммуникативных сетей;
- типы коммуникаторов

*уметь:*

- преодолевать коммуникативные барьеры

## **2 Пояснение к работе**

### **2.1 Краткие теоретические сведения**

Человек становится человеком только в общении. В западной психологии понятие «общение» переводится как «коммуникация». Однако понятие «коммуникация» более широкое. Оно подразумевает связь, в ходе которой происходит обмен информацией в живой и неживой природе. Общение же существует только между людьми. В качестве субъектов общения может выступать как индивид, так и группа.

Общение может осуществляться с целью, находящейся вне взаимодействия субъектов и в самом взаимодействии субъектов, а также для приобщения партнера к опыту и ценностям инициатора общения и, наоборот, приобщения инициатора к ценностям партнера.

Общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов, - деловое общение – служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой.

Предмет делового общения – дело.

### **3 Задание**

3.1 По расположению индивидом своего тела по отношению к собеседнику можно судить о закрытости (человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места пространстве - недоверие, несогласие, противодействие, критика, страх) или расположенности (позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта) его к общению.

Примите позу:

- ☐ раздумья
- ☐ заинтересованности в собеседнике
- ☐ желания заявить о себе
- ☐ осуждения
- ☐ уверенности

3.2 Жесты – разнообразные движения руками и головой. Изобразите следующие жесты:

3.3 *Выполните тест для оценки, хорошо ли вы владеете невербальными средствами делового общения.*

Ответьте на приведенные ниже 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-нибудь не прислониться или на что-нибудь 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 скрывать внезапно возникшие эмоции

11 Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию

3.4 Выполните тест и определите, приятный ли вы собеседник.

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1 Вы больше любите слушать, чем говорить?

2 Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?

3 Вы всегда внимательно слушаете собеседника?

4 Любите ли вы давать советы?

5 Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?

6 Раздражаетесь, когда вас не слушают?

7 У вас есть собственное мнение по любому вопросу?

8 Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?

9 Вы любите быть в центре внимания?

10 Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?

11 Вы оратор хороший?

Обработка результатов:

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

### ***3.5 Изучите приемы повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров.***

**3.5.1 Прием «имя собственное»** основан на произнесении вслух имени и отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция - расположение работника к клиенту или партнеру.

**3.5.2 Прием «зеркало отношений»** состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я - ваш друг», а друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента (партнера), что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

*3.5.3 Прием «золотые слова»* заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

*3.5.4 Прием «терпеливый слушатель»* вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания всех проблем клиента (партнера). Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека - потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.

*3.5.5 Прием «личная жизнь»* выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

### **3.7 Выполните упражнения, способствующие повышению эффективности делового общения.**

*3.7.1 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.

*3.7.2 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.

*3.7.3 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.

**3.7.4 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?

**3.7.5 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.

#### **4 Контрольные вопросы**

- 4.1 Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?
- 4.2 Что вы можете взять на вооружение?
- 4.3 Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.
- 4.4 Проведите анализ эффективности использования выбранных вами психологических упражнений.

#### *Дополнительная литература*

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 2004.
2. Битянова М.Р. Социальная психология. - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Изд-во МГУ, 1997.
4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1996. – 682 с.
5. Морозов А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних. – М.: Академический Проект; Трикста, 2005. – 336 с. Асмолов А.Г. Психология личности. - М., 1990.

## Практическое занятие № 2.3

### Типы социальных ролей

**Цель:** расширить представление студентов о влиянии индивидуально-типологических особенностей человека на его статус и социальные роли.

**Норма времени:** 2 часа

#### Личная и профессиональная эффективность в межличностном общении

*Студент должен владеть знаниями:*

- о ролях и ролевых ожиданиях в общении;
- об этических принципах общения;
- об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов.

*Владеть умением:*

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### Содержание:

Понятие, виды, функции, основные характеристики социальной роли.

Ролевые ожидания.

Влияние социальной роли на развитие личности.

Особенности освоения социальных ролей.

**Основные понятия:** социальная роль, ролевые предписания и ролевые ожидания, масштаб роли, статус, роль индивидуально-типическая и социально-типическая, амплуа, формальная и межличностная роль, предписанная и приобретенная роль, технический и смысловой аспект освоения социальной роли

#### Вопросы для повторения

1. Что такое актуальная роль и ролевой веер? Какова ваша актуальная роль в данный момент?
2. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности социального работника?

#### Задания для индивидуальной работы

**Задание 1.** Написание эссе на тему «Освоение роли социального работника».

**Задание 2.** Проанализируйте свои социальные роли (сын, дочь, мать, гражданин, студент и т.д.), права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу

#### Анализ социальных ролей

РОЛЬ	ПРАВА	ОБЯЗАННОСТИ	МОИ ОЖИДАНИЯ	ОЖИДАНИЯ ОКРУЖАЮЩИХ
Студент	Получать образование	Хорошо учиться	.....	.....

Если у вас нет противоречий в содержании выполняемой социальной роли, то вы живете в гармонии с собой и окружающими людьми. Если же противоречия есть, то об этом следует задуматься.

### **Социальная ситуация влияет:**

на социальный статус, характер общения, эмоциональное благополучие, самооценку, характер, интересы, убеждения, потребности., будущее человека.

Примеры влияния социальной ситуации.

1. Дети – Маугли.

2. Современные Маугли: Савин Андрей .16 лет, выглядит как 8 летний. Нефеденкова Наталья годами жила в клетке. Тумбакова Резида - в собачьей стае. Ширяева Наташа 14 лет на цепи.

Для них характерно: общее умственное отставание, отсутствие многих человеческих движений, полное или частичное отсутствие речи, неразвитость человеческих потребностей, интересов, навыков и т.д.

Если дети – Маугли попадают в человеческие условия жизни до 7-8 лет, то их еще можно вернуть к относительно нормальному развитию. Если – позднее, практически невозможно, т.к. упускаются сензитивные периоды развития.

### **Активность ребенка**

Как мы помним, источником развития ребенка является социальный опыт. Социальный опыт передается через речь, символы, деятельность.

**Деятельность** – активность, связанная с удовлетворением потребностей.

Личность лишь тогда проявит активность, когда в ней есть потребность и эта потребность для нее значима. Если не возникает потребность, то деятельность не начинается.

Поэтому взрослые должны создать условия для возникновения потребностей. Активность проявляется во внешних и внутренних действиях.

В первые годы жизни взрослый поощряет активность ребенка и руководит ею. Это способствует развитию личности, формированию положительного образа себя (Я хороший), самостоятельности, творчества, умелости, нормальной самооценки, появлению новообразований в психике ребенка

Условия для развития активности

1) свободный выбор вида деятельности (личностная значимость потребности именно в той деятельности, которую выбрал ребенок).

2) положительная мотивация деятельности (интерес);

3) положительные эмоции в ходе деятельности, ее результативность

4) создание развивающей среды.

Детям первых лет жизни свойственны подражательность, наивность, непосредственность, открытость, эмоциональность ( в зависимости от темперамента), крикливость.

Если взрослый требует от ребенка тихого и безоговорочного послушания, то у ребенка

- страдает произвольная сфера (он не умеет выбирать себе дело, подавляется инициатива);

- нарушается любознательность (теряется интерес, появляется бессмысленность восприятия); меняется эмоциональная сила переживаний, если между ним и родителем большая дистанция в общении, не умеет искренне радоваться, у него не развивается эмпатия.

Виды Активности

Двигательная (моторная) Познавательная (интеллектуальная) Социальная (коммуникативная)

Двигательная

На ранних этапах развития эта активность опережает все другие. Через нее формируется физическое «Я». Ребенок знакомится со своим телом, овладевает движениями. Она связана с развитием сенсорных систем (зрения, слуха, тактильных ощущений). Движения способствуют развитию речи, других психических процессов. К 3м годам ребенок овладевает всеми человеческими движениями, за исключением спортивных и профессиональных.

#### Познавательная

Реализуется уже у младенца через потребность в ощущениях. Они – условие полноценного умственного развития ребенка. Важно стимулировать развитие всех видов ощущений и восприятия, т.к. на них опираются другие психические процессы, используя развивающую среду, игры и упражнения.

#### Социальная

Эта активность предполагает познание другого человека.

Реализуется через общение с матерью или ее заменяющим членом семьи. Уже к концу второго месяца жизни органические потребности перерастают в социальные. Ребенок здоров, сыт, сух, а может плакать, если мама проходит мимо него, не обращает на него внимание.

Пример Меховая и проволоочная обезьяна.

Показателем нормального, социального развития является комплекс оживления, формирующийся с 2х до 4х месяцев.

До 3х лет ребенку достаточно общения с матерью. После трех – у него появляется большая потребность в общении со сверстниками.

Через нее он отрабатывает свое отношение к себе и другим людям.

Я- концепция – система осознанных и неосознанных представлений личности о самой себе, на основе которых она строит свое поведение.

Она является внутренним стимулирующим механизмом личности.

Положительная, мажорная Я-концепция (Я молодец, Я хороший, Я могу, Я значу) способствует успеху. Отрицательная Я-концепция (Я плохой, Я не умею, Я не нужен) мешает успеху, ухудшает результаты, способствует изменению личности в худшую сторону.

#### *Дополнительная литература*

6. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: МГУ, 2004.
7. Битянова М.Р. Социальная психология. - М.: Международная педагогическая академия, 1994.
8. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Изд-во МГУ, 1997.
9. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1996. – 682 с.
10. Морозов А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних. – М.: Академический Проект; Трикста, 2005. – 336 с. Асмолов А.Г. Психология личности. - М., 1990.

### **Практическое занятие № 2.4**

**Характеристика механизмов: заражение, внушение, убеждение, подражание.**

**Цель:** сформировать коммуникативные умения и навыки эффективного общения, научиться убеждать собеседника в различных ситуациях.

**Норма времени:** 2 часа

**Учебные цели:**

1. Понимать особенности делового общения
2. Выявить основные факторы, способствующие и препятствующие деловому общению.
3. Определить наиболее эффективный механизм воздействия

Отводимое время – 2 часа.

## СТРУКТУРА ЗАНЯТИЯ С ПЕРЕЧНЕМ ОТРАБАТЫВАЕМЫХ УЧЕБНЫХ ВОПРОСОВ

1. Понятия «профессионально-ориентированная риторика» и «деловое общение» - *фронтальная беседа*.
2. Изучение основных факторов, способствующих и препятствующих деловому общению – *исследование нормативных предпочтений в группе*.
3. Ролевая игра «Собеседование при приеме на работу».

### МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКОМУ ЗАНЯТИЮ

1. На основе представленной литературы составить информационные теоретические блок-схемы по понятиям «профессионально-ориентированная риторика» и «деловое общение».
2. Используя дидактический материал провести анализ на выявление факторов, влияющих на деловое общение.

### В ХОДЕ ЗАНЯТИЯ БЫТЬ ГОТОВЫМ:

1. Отвечать на вопросы о сущности, сторонах, видах общения, а также о специфике делового общения.
2. Провести анализ достоинств и недостатков методов привлечения персонала
3. Участвовать в тренинговых и ролевых упражнениях на определение и корректировку отдельных качеств личности, способствующих общению.

### ДИДАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

1. Найм персонала. Понятие найма персонала, источники отбора и методы привлечения, процедура отбора.

*Найм персонала* – это система методов по привлечению и отбору кандидатов, могущих успешно выполнять свои задачи. *Методы привлечения персонала* при использовании могут быть из внутренних источников (внутри самой фирмы):

1. использование объявлений, в которых указаны критерии отбора,
2. опрос руководителей подразделений,
3. просмотр личных дел;

или из внешних источников (за пределами фирмы):

1. рекламное объявление,
2. служба занятости,
3. выезд в ВУЗы и проведение мероприятий с молодыми специалистами,
4. привлечение специалистов со стороны, которые приходят сами.

Источник	Достоинства	Недостатки
Внутренний	1. сокращение затрат на привлечение и отбор, 2. сокращение затрат на адаптацию кандидата, 3. уже имеется представление о его личных качествах	1. ограниченный выбор кандидатов и новое освобожденное место в результате, 2. может произойти ухудшение социально-психологического климата в коллективе.
Внешний	1. расширение возможностей для выбора кандидатов, 2. новый человек - новые идеи, 3. снижение угрозы интриг в организации.	1. может произойти ухудшение социально-психологического климата в коллективе, 2. повышение затрат на отбор, на адаптацию специалистов 3. есть риск 4. 30% уходят во время испытательного срока.

*Этапы процедуры отбора:*

1. предварительное отборочное собеседование (проводится в самом начале, составляется мнение по первому взгляду, внешнему виду);

2. заполнение анкеты и бланка (содержание анкеты составляется самим работодателем: где обучался, где работал, как часто менял место работы, причины увольнения);
3. заявление об участии в конкурсе;
4. проверка данных о кандидате;
5. тестирование кандидатов;
6. медицинский осмотр;
7. принятие решения о найме.

2. Как устраиваться на работу. Основные схемы формирования первого впечатления, ошибки, которые можно избежать при устройстве на работу.

При формировании первого впечатления можно выделить 3 схемы, каждая из которых запускается под воздействием какого-то фактора.

*1. Фактор превосходства* - неравенство партнеров в какой-либо области. При встрече с человеком, превосходящим нас по каком-либо важном для нас параметре, мы склонны оценивать его несколько более положительно. В обратном случае мы склонны недооценивать его. Превосходство фиксируется по одному параметру, а переоценка или недооценка происходит по многим параметрам.

*2. Фактор привлекательности.* Если чисто внешне человек нам нравится, то мы склонны переоценивать его. Необходимо узнать портрет искомого кандидата.

*3. Фактор отношения:*

- показать свое отношение,
- программы профессионального развития,
- возможности для профессиональной карьеры,
- кому непосредственно вы будете подчиняться и можно ли встретиться с этим человеком,
- насколько важна для вас эта работа
- будут ли у вас в подчинении сотрудники и можно ли с ними встретиться.

*Ошибки, которые можно избежать:*

1. определить цель деятельности (на какую работу вы хотели бы устроиться)
2. необходимо собрать данные о профессии, месте работы, которую бы вы хотели получить,
3. необходимо измерить верхнюю и нижнюю границу зарплаты,
4. требуемый уровень образования и опыта работы,
5. необходимо знать предполагаемые должностные обязанности и спецификации личности,
6. какие критерии отбора используются.

3. Резюме. Стил ь и форма написания резюме.

*Виды хронологического резюме:*

а) американская форма – от последнего места работы к первому (в обратном порядке),

б) английская форма – от первого места работы к последнему (в прямом порядке).

*Ограничения хронологического резюме:*

1. не позволяет выделить самое важное из того, что вам приходилось делать ранее,
2. способ самоподачи невыгоден, если есть перерывы в трудовой деятельности,
3. несоответствие - если вы ищете работу, которая резко отличается от той деятельности, которую вы выполняли ранее.

В хронологическом резюме в графе “опыт работы” нужно указать какие курсовые работы вы писали, тему дипломной работы, где и как проходили практику.

В *функциональном резюме* кандидат описывает основные аспекты деятельности и наиболее важные профессиональные достижения. Это резюме можно начать с описания квалификации в той специальности, которая требуется работодателю. В нем должны быть специальные заголовки:

- специальные знания (управление),



- компьютерные языки,
- подготовка в области общения,
- опыт в исследовательских проектах и разработках.

*Основные требования к стилю написания резюме:*

1.резюме должно быть честным, но кандидат по своему усмотрению может расставить акценты.

2.резюме должно быть максимально комфортным для прочтения. Следует избегать непонятных сокращений, длинных фраз, мудреных слов. Должна быть использована качественная бумага и хороший шрифт.

3.объем резюме должен быть не более 2 страниц

4.резюме должно быть предельно конкретным - отсутствие лишней и неточной информации.

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Основная литература:**

1. Островский Э.В., Чернышова Л.И. Психология и педагогика. Уч. пособие. Рекомендовано МОиН. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 384 с.
2. Сластенин В.А., Исаев И.Ф., Шиянов Е.Н. Педагогика. Учебник для студ. вузов.– 8-е изд. стер. – М.: Академия, 2008. – 576 с.
3. Завада Г.В., Бурцева Э.М., Романова Л.М. Психология и педагогика. Конспекты лекций. – Казань: КГЭУ, 2008. – 58 с.
4. Рубинштейн С.Л Основы общей психологии: учеб. пос. – СПб.: Питер, 2008. – 713с.
5. Бурганова И.Ф., Завада Г.В., Фролов А.Г. Психология и педагогика: учеб. пособие.- 2-е изд. – Казань: КГЭУ, 2009. – 136 с.
6. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Психология и педагогика» / Сост. Завада Г.В., Бурцева Э.М. – Казань: КГЭУ, 2008. – 47 с.
7. Психология и педагогика: метод. указания к самост. работе / сост. Э. М. Бурцева [и др.]- Казань: КГЭУ, 2010. – 24 с.

### **Дополнительная литература**

1. Основы психологии. Практикум /Ред.-сост. Л.Д.Столяренко. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. - 576 с.
2. Столяренко Л.Д. Психология и педагогика для технических вузов. Учеб. пособ. для вузов. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007. – 510 с.
3. Шостром Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации. / Э. Шостром ; пер. с англ. Н. Шевчук, Р. Римской. – М.: Апрель-Пресс; Ин-т психотерапии, 2004. – 192 с.
4. Лиллей Р. Как работать с трудными людьми / Р. Лиллей; пер. с англ.; под ред. М. М. Зонис. – СПб. : Нева, 2004. – 224 с. – (Серия «На пути к успеху»).
5. Либин А. В. Дифференциальная психология: На пересечении европейских, российских и американских традиций: учеб. пособие / А. В. Либин. –3-е изд. - М. : Смысл: Академия, 2004. – 527 с.

## **Практическое занятие № 2.5**

### **Этика общения и культура общения**

**Цель:** углубить знания студентов о нормах об этических нормах ведения диалога.

**Норма времени:** 6 часа

#### **Основные вопросы.**

Социальные нормы, экспектации.

Интериоризация социальных норм.

Этикет.

Этические принципы и нормы.

Этические принципы общения.

Коммуникативная культура.

**Основные понятия:** социальная норма, экспектация, санкция, интериоризация, этикет, коммуникативная культура.

### **Вопросы для повторения:**

- 1) Какие этические принципы являются основными в профессиональном общении социального работника?
- 2) Что такое коммуникативная культура личности?
- 3) Какие компоненты составляют коммуникативную культуру социального работника?

### **Задания для индивидуальной работы**

Задание 1. Познакомьтесь с методикой «Самооценка», выполните ее.

Самооценка связана с одной из центральных потребностей человека — потребностью в самоутверждении, со стремлением человека найти свое место в жизни, утвердить себя как члена общества в глазах окружающих и в своем собственном мнении. Самооценка формируется в онтогенезе под влиянием оценки окружающих. У личности постепенно складывается собственное отношение к себе, ее самооценка в целом, а также отдельных форм своей активности: общения, поведения, деятельности, переживаний. В методике «Самооценка» содержатся четыре блока качеств, каждый из которых отражает один из уровней активности личности:

*I Межличностные отношения, общение.*

*II Поведение.*

*III Деятельность.*

*IV Переживания, чувства.*

Внимательно прочитайте набор качеств. Выделите наиболее ценные (идеальные) для вас качества. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Внимательно рассмотрите качества личности, выделенные вами, и подчеркните среди них такие, которыми вы обладаете, то есть реальные качества.

#### **I. Межличностные отношения, общение.**

Вежливость — соблюдение правил приличия, учтивость.

Заботливость — мысли или действия, направленные на благополучие людей; попечение, уход.

Искренность — выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.

Коллективизм — способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.

Отзывчивость — готовность отозваться на чужие нужды.

Радужие — сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.

Сочувствие — отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.

Тактичность — чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

Терпимость — умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.

Чуткость — отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

Доброжелательность — желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.

Приветливость — способность выразить чувство личной приязни.

Обаятельность — способность очаровывать, притягивать к себе.

Общительность — способность легко входить в общение.

Обязательность — верность слову, долгу, обещанию.

Ответственность — необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.

Откровенность — открытость, доступность для людей.

Справедливость — объективная оценка людей в соответствии с истиной.

Совместимость — умение соединять свои усилия с активностью других при

решении общих задач.

Требовательность — строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга

## **II. Поведение**

Активность — проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.

Гордость — чувство собственного достоинства.

Добродушие — мягкость характера, расположение к людям.

Порядочность — честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки

Смелость — способность принимать и осуществлять свои решения без страха.

Твердость — умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.

Уверенность — вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.

Честность — прямота, искренность в отношениях и поступках.

Энергичность — решительность, активность поступков и действий.

Энтузиазм — сильное воодушевление, душевный подъем.

Добросовестность — честное выполнение своих обязанностей.

Инициативность — стремление к новым формам деятельности.

Интеллигентность — высокая культура, образованность, эрудиция.

Настойчивость — упорство в достижении целей.

Решительность — непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.

Принципиальность — умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.

Самокритичность — стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.

Самостоятельность — способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.

Уравновешенность — ровный, спокойный характер, поведение 20.

Целеустремленность — наличие ясной цели, стремление ее достичь.

## **III. Деятельность**

Вдумчивость — глубокое проникновение в суть дела.

Деловитость — знание дела, предприимчивость, толковость.

Мастерство — высокое искусство в какой-либо области.

Понятливость — умение понять смысл, сообразительность.

Скорость — стремительность поступков и действий, быстрота.

Собранность — сосредоточенность, подтянутость.

Точность — умение действовать, как задано, в соответствии с образцом.

Трудолюбие — любовь к труду, общественно полезной деятельности, требующей напряжения.

Увлеченность — умение целиком отдаваться какому-либо делу.

Усидчивость — усердие в том, что требует длительного времени и терпения.

Аккуратность — соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.

Внимательность — сосредоточенность на выполняемой деятельности.

Дальновидность — прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.

Дисциплинированность — привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.

Исполнительность — старательность, хорошее исполнение заданий.

Любознательность — пыливость ума, склонность к приобретению новых знаний.

Находчивость — способность быстро находить выход из затруднительных положений.

Последовательность — умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически стройно.

Работоспособность — способность много и продуктивно работать.

Скрупулезность — точность до мелочей, особая тщательность.

#### **IV. Переживания, чувства.**

Бодрость — ощущение полноты сил, деятельности, энергии.

Бесстрашие — отсутствие страха, храбрость.

Веселость — беззаботно-радостное состояние.

Душевность — искреннее дружелюбие, расположенность к людям.

Милосердие — готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбие.

Нежность — проявление любви, ласки.

Свободолюбие — любовь и стремление к свободе, независимости.

Сердечность — задушевность, искренность в отношениях.

Страстность — способность целиком отдаваться увлечению.

Стыдливость — способность испытывать чувство стыда.

Взволнованность — мера переживания, душевное беспокойство.

Восторженность — большой подъем чувств, восторг, восхищение.

Жалостливость — склонность к чувству жалости, состраданию.

Жизнерадостность — постоянство чувства радости, отсутствие уныния.

Любвеобильность — способность сильно и многих любить.

Оптимистичность — жизнерадостное мироощущение, вера в успех.

Сдержанность — способность удерживать себя от проявления чувств.

Удовлетворенность — ощущение удовольствия от исполнения желаний.

Хладнокровность — способность сохранять спокойствие и выдержку.

Чувствительность — легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

#### **Обработка результатов.**

Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (Р).

Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (И), а затем вычислите их процентное отношение:  $\Pi = (Р : И) \cdot 100$ .

Результаты сопоставьте с оценочной шкалой.

<i>Мужчины</i>		<i>Женщины</i>
11-34	низкий	16-37
46-54	средний	47-56
64-66	высокий	66-68

При адекватной (оптимальной) самооценке вы правильно соотносите свои возможности и способности, достаточно критически относитесь к себе, стремитесь реально смотреть на свои неудачи и успехи, стараетесь ставить перед собой достижимые цели, которые можно реализовать.

На основе неадекватно завышенной самооценки у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности и ценности для окружающих. В таких случаях человек игнорирует неудачи ради сохранения привычной высокой оценки себя, своих поступков и дел. Неуспех объясняется следствием чьих-то происков или неблагоприятно сложившихся обстоятельств, не зависящих от действий самого человека. Он не хочет признавать, что это — результат собственных ошибок, лени,

недостатка знаний, способностей или неправильного поведения. Возникает тяжелое эмоциональное состояние — аффект неадекватности, главная причина которого — стойкость сложившегося стереотипа завышенной оценки себя.

Самооценка может быть и неадекватно заниженной, то есть личность оценивает себя ниже реальных своих возможностей. Обычно это приводит к неуверенности в себе, робости, отсутствию дерзаний, невозможности реализовать свои способности. Люди с подобной самооценкой не ставят перед собой труднодостижимых целей, ограничиваются решением обыденных задач, слишком критичны к себе.

### Практическое занятие №3.1

#### Правила ведения беседы

**Цель:** освоение технологии оценки собеседника, практическая отработка навыков установления контакта в ситуации межличностного взаимодействия.

**Норма времени:** 5 часов.

#### Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:
  - Преимущества построения общения на основе психологического типа собеседника.
  - Невербальные и вербальные средства общения.
  - Установление контакта (раппорт): управление коммуникацией через бессознательные ключи доступа; приёмы установления контакта (подстройка) к собеседнику с учётом психологического типа собеседника, подстройка к собеседнику.
  - Способы поддержания и прерывания вербального и невербального контакта с собеседником.
  - Приёмы управления вниманием собеседника.
  - Эффективное завершение коммуникации.

#### Ход занятия:

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме:
  - 1) позы и жесты собеседника;
  - 2) контакт глазами (визуальный);
  - 3) общее выражение лица:
    - \* складки на лбу;
    - \* область носа;
    - \* рот и губы;
  - 4) мимические проявления эмоциональных реакций человека;
  - 5) выбор дистанции при общении:
    - прикосновения;
    - рукопожатия;
    - походка;
  - 6) манера говорить:
    - скорость речи;
    - громкость речи;
    - отчетливость;
    - высота голоса;
    - окраска звучания;
    - дыхание собеседника;
3. Заполнение таблицы.

Состояние партнера в процессе общения	Внешние проявления данного состояния

--	--

4. Отработка практических навыков оценки психотипа собеседника и установления контакта.

**Разминка: упражнение «Молекулы».**

Цель упражнения: раскрепощение участников.

Инструкция: «Представим себе, что все мы атомы. Атомы выглядят так (показать). Атомы постоянно двигаются и объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разное, оно определяется тем, какое число я назову. Мы все сейчас начнем быстро двигаться, и я буду говорить, например, три. И тогда атомы должны объединиться в молекулы по три атома в каждый. Молекулы выглядят так (показать)».

Возможная модификация: скорость движения атомов и собранных молекул зависит от температуры окружающей среды. Если ведущий называет отрицательную температуру, движение замедляется или даже останавливается, при повышении – ускоряется.

По завершению упражнения можно задать вопросы:

- Как вы себя чувствуете?
- Все ли соединились с теми, с кем хотели?

**Упражнение «Автобус»**

Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения

Участники разбиваются на парочки. Инструкция следующая: «Сейчас вы пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении – одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются».

После невербального проигрывания, участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга. Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

**Упражнение «Испорченный телефон»**

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

Из зала выбираете пять человек, четыре из них выходят из комнаты. Пятому даёте текст: «У отца было 3 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, вы расспрашиваете, о чём был текст истории. Можно просить повторять текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения. На что обращал в первую очередь внимание слушатель. Насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Каким образом выявленные закономерности общения могут проявиться в процессе делового общения? Что необходимо учитывать, чтобы избежать негативных эффектов при восприятии и передачи информации?

**Упражнение «Побег из тюрьмы»**

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 минут) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник»

спасает одного «преступника»)). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

### **Упражнение «Зеркало»**

Цель: отработка навыков подстройки к партнеру по общению.

Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее симитировать их выполнение. Для первого выполнения потребуется 2 участника».

Пара участников выходит вперед. Один из них — исполнитель, а другой — его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы — зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Каждый выполняет по 2 действия. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников будут суммироваться и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала. Обсудить, как себя чувствовали участники в разных ролях, удобно ли им было быть зеркалом и отображать чужие действия.

Предлагаемые действия: пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол, убратсья в комнате, нарисовать картину, посадить картошку, приготовить салат...действия могут добавляться в зависимости от количества участников.

Обсуждение. Каким образом умение работать в паре, команде влияет на качество выполнения профессиональной деятельности? Что необходимо для того, чтобы как можно быстрее «сработаться» с тем или иным человеком?

### **Упражнение «Интервью»**

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?
- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?
- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

### **Упражнение «Аплодисменты»**

Цель: эмоциональная разрядка участников в конце занятия.

Инструкция: «Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.».

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

В конце занятия попросить участников высказать обратную связь по прошедшему занятию. Высказаться должны все, можно предложить вариант по кругу или с перекидыванием игрушки следующему участнику.

### **Список литературы**

1. Арджайт М. Язык взгляда // Наука и жизнь.-1984.,п 1.- 20 с.
2. Ниренберг Д., Калеро Г. Как читать человека, словно книгу.-М, 2010.-176 с.
4. Пиз А. Язык телодвижений, Как читать мысли других по их жестам. -Нижний Новгород.,1995.-257с.

5. Хорст Рюлле. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение. - М., 2009.- 227с.
6. Неверкович С.Д. Игровые методы подготовки кадров. / Под ред. В.В. Давыдова. - М., 1995.- 205 с.
7. Войскунский А.Е. Я говорю, мы говорим: Очерки о человеческом общении.-М., 1990. – 176 с.

### **Практическое занятие №3.2**

#### **Понятие конфликта. Причины конфликтов в общении**

**Цель:** развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

**Норма времени: 4 часа**

**Подготовка к занятию:**

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:
  - Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности.
  - Способы профилактики конфликтов.

**Ход занятия:**

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
3. Отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

**- Игра «Поведение в конфликте»**

**Цели игры:** расширение представлений о видах поведения в конфликте; показать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

- Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.

***Возможные ситуации для анализа и моделирования***

***Ситуация 1***

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

***Ситуация 2***



Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

#### *Ситуация 3*

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблаговидный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

#### *Ситуация 4*

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

#### *Ситуация 5*

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

#### *Ситуация 6*

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

#### *Ситуация 7*

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

#### *Ситуация 8*

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече?

#### *Ситуация 9*

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

#### *Ситуация 10*

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы ответите на звонок?

#### *Ситуация 11*

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

#### *Ситуация 12*

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

#### *Ситуация 13*

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

### **Список литературы**

2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464с.
4. Дмитриев А.В. Конфликтология: Уч.пос. – М., 2001. – 320с.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.
6. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1996.
7. Психология конфликта. Хрестоматия по психологии./Сост.. Н.В.Гришина. – СПб., 2001. – 448 с.
8. Психология социальных ситуаций: Хрестоматия./Сост.. И общ. Редакция Н.В.Гришина. – СПб . 2001. – 416с.

## **Практическое занятие № 3.3**

### **Виды конфликтов**

**Цель:** расширить знания студентов о разновидности конфликтов и путях выхода из них

**Норма времени: 2 часа.**

**Основные понятия:** конфликт, виды конфликтов: внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, конфликтоген, инцидент, компромисс, избегание, приспособление, сотрудничество, конкуренция.

### **Вопросы для повторения:**

- 1) Что такое конфликт? Приведите примеры конфликта в деятельности социального работника.
- 2) Какие причины приводят к конфликту при взаимодействии социального работника и клиента?
- 3) Какие стратегии решения конфликта являются эффективными? Обоснуйте свою точку зрения.
- 4) В чем заключается конструктивная и деструктивная функции конфликта?

### **Задания для индивидуальной работы**

**Задание 1.** Анализ конфликта: выявление мотивации оппонента, оценка приоритетов, обоснование выбора стратегии взаимодействия, выработка взаимовыгодных предложений.

**Задание 2.** Определите направленность своей личности по методике Б. Басса.

Инструкция: Из утверждений опросника выберите один ответ, который в наибольшей степени выражает ваше мнение или соответствует реальности.

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от:
  - а) одобрения моей работы;
  - б) осознания того, что работа сделана хорошо;
  - в) сознания того, что меня окружают друзья.
2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:
  - а) тренером, который разрабатывает тактику игры;
  - б) известным игроком;
  - в) выбранным капитаном команды.
3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:
  - а) проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход;
  - б) вызывает интерес к предмету так, что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете;
  - в) создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.
4. Мне нравится, когда люди:
  - а) радуются выполненной работе;
  - б) с удовольствием работают в коллективе;
  - в) стремятся выполнить свою работу лучше других.

5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:

- а) были отзывчивы и помогали людям, когда для этого представляются возможности;
- б) были верны и преданы мне;
- в) были умными и интересными людьми.

6. Лучшими друзьями я считаю тех:

- а) с кем складываются хорошие взаимоотношения;
- б) на кого всегда можно положиться;
- в) кто может многого достичь в жизни.

7. Больше всего я не люблю:

- а) когда у меня что-то не получается;
- б) когда портятся отношения с товарищами;
- в) когда меня критикуют.

8. По-моему, хуже всего, когда педагог:

- а) не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними;
- б) вызывает дух соперничества в коллективе;
- в) недостаточно хорошо знает свой предмет.

9. В детстве мне больше всего нравилось:

- а) проводить время с друзьями;
- б) ощущение выполненных дел;
- в) когда меня за что-нибудь хвалили.

10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто:

- а) добился успеха в жизни;
- б) по-настоящему увлечен своим делом;
- в) отличается дружелюбием и доброжелательностью.

11. В первую очередь школа должна:

- а) научить решать задачи, которые ставит жизнь;
- б) развивать прежде всего индивидуальные способности ученика;
- в) воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.

12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его:

- а) для общения с друзьями;
- б) для отдыха и развлечений;
- в) для своих любимых дел и самообразования.

13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда:

- а) работаю с людьми, которые мне симпатичны;
- б) у меня интересная работа;
- в) мои усилия хорошо вознаграждаются.

14. Я люблю, когда:

- а) другие люди меня ценят;
- б) испытываю удовлетворение от выполненной работы;
- в) приятно провожу время с друзьями.

15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:

- а) рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать;
- б) написали о моей деятельности;
- в) обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.

16. Лучше всего я учусь, если преподаватель:

- а) имеет ко мне индивидуальный подход;
- б) сумеет вызвать у меня интерес к предмету;
- в) устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.

17. Для меня нет ничего хуже, чем:

- а) оскорбление личного достоинства;
- б) неудача при выполнении важного дела;

в) потеря друзей.

18. Больше всего я ценю:

- а) успех;
- б) возможности хорошей совместной работы;
- в) здоровый практичный ум и смекалку.

19. Я не люблю людей, которые:

- а) считают себя хуже других;
- б) часто ссорятся и конфликтуют;
- в) возражают против всего нового.

20. Приятно, когда:

- а) работаешь над важным для всех делом;
- б) имеешь много друзей;
- в) вызываешь восхищение и всем нравишься.

21. По-моему, в первую очередь руководитель должен быть:

- а) доступным;
- б) авторитетным;
- в) требовательным.

22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:

- а) о том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми;
- б) о жизни знаменитых и интересных людей;
- в) о последних достижениях науки и техники.

23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть:

- а) дирижером;
- б) композитором;
- в) солистом.

24. Мне бы хотелось:

- а) придумать интересный конкурс;
- б) победить в конкурсе;
- в) организовать конкурс и руководить им.

25. Для меня важнее всего знать:

- а) что я хочу сделать;
- б) как достичь цели;
- в) как организовать людей для достижения цели.

26. Человек должен стремиться к тому, чтобы:

- а) другие были им довольны;
- б) прежде всего выполнить свою задачу;
- в) его не нужно было бы упрекать за выполненную работу.

27. Лучше всего я отдыхаю в свободное время:

- а) в общении с друзьями;
- б) просматривая развлекательные фильмы;
- в) занимаясь своим любимым делом.

#### Обработка результатов

Каждой букве соответствует определенный тип направленности в соответствии с ключом ответов: «Я» — направленность на себя, «О» — направленность на общение, «Д» — направленность на дело. Рядом с выбранной буквой ответа поставьте соответствующую ей направленность. Подсчитайте количество полученных «Я», «О», «Д». Наибольшее количество баллов соответствует типу вашей направленности.

#### Таблица Ключ

№ «Я» «О» «Д» № «Я» «О» «Д»

- 1 А В Б 2 Б В А
- 3 А В Б 4 В Б А
- 5 Б А В 6 В А Б
- 7 В Б А 8 А Б В
- 9 В А Б 10 А В Б

- 11 Б А В 12 Б А В  
 13 В А Б 14 А Б В  
 15 Б В А 16 А В Б  
 17 А В Б 18 А Б В  
 19 А Б В 20 В Б А  
 21 Б А В 22 Б А В  
 23 В А Б 24 Б В А  
 25 А В Б 26 В А Б  
 27 Б А В

### **Интерпретация результатов**

**Направленность на себя (Я)** — ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

**Направленность на общение (О)** — стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

**Направленность на дело (Д)** — заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

**Задание 3.** Разделите листок на две части (трудно—легко). Вспомните и запишите в левой колонке — что вам трудно (какие именно трудности вы испытываете) в ситуации, когда вы объясняете что-то другому человеку. Вспомните и запишите в правой колонке — что вам легко (в чем это проявляется) в ситуации, когда вы обучаете, объясняете, разъясняете что-то другому человеку. Попробуйте обсудить это с людьми, которые вас знают. Насколько они согласны с тем, что вы отметили в списке?

### **Список литературы**

9. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — М., 1999.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта — СПб., 2000. — 464с.
11. Дмитриев А.В. Конфликтология: Уч.пос. — М., 2001. — 320с.
12. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — СПб., 2000.
13. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. — М., 1996.
14. Психология конфликта. Хрестоматия по психологии./Сост.. Н.В.Гришина. — СПб., 2001. — 448 с.
15. Психология социальных ситуаций: Хрестоматия./Сост.. И общ. Редакция Н.В.Гришина. — СПб . 2001. — 416с.

## **Практическое занятие № 3.4**

### **Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.**

#### **Технология разрешения конфликтов в школе.**

**Цель:** помочь педагогам преодолеть трудности в решении конфликтных ситуаций.

**Норма времени:** 4 часа

**Задачи:**

- Рассмотреть понятие педагогического конфликта, его виды.
- Изучить основные типы конфликтных ситуаций в школе.

- Овладеть приемами общения в конфликте.
- Способствовать осмыслению конфликтной ситуации и путей выхода из нее.
- Выявить основные варианты предупреждения и урегулирования конфликтов.

**Оборудование:** презентация, раздаточный материал (приложение 1-4), лента шелковая, ватман, фломастеры, два стола для работы в группах, листы А4, ручки. Рекомендуемая литература для педагогов: Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008; Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001. Моница Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт-Петербург, 2007

### Ход занятия

#### Вступительное слово психолога:

Дорогие педагоги, я рада вас приветствовать. Сегодня мы обсудим наиболее актуальную для нас тему : “Конфликты и пути их разрешения”.

В последнее время ко мне поступало много запросов от учителей о недопонимании со стороны родителей, особенно это касается классных руководителей как начальной , так и средней школы. Зачастую ваши разногласия, непонимания оборачиваются обидами и стрессами обеих сторон, что приводит к ухудшению общей работоспособности и самочувствия. Сегодня мы попробуем разобраться в понятии: что же такое конфликт? Я научу вас некоторым приемам достойного разрешения конфликтов , а также успешной профилактике конфликтных ситуаций. ) Что же такое конфликт?

Конфликт (от лат. conflictus- столкновение) - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликты могут быть:

**Конструктивными** - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные)

**Деструктивными** – препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие).

А сейчас давайте попробуем выполнить простое упражнение.

#### Упражнение “Руки”

Психолог просит соединить ладони на уровне груди, а затем надавить правой ладонью на левую.

(По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится).

#### Обсуждение:

- что вы чувствовали?
- как вы себя чувствуете?
- какие ощущения у вас возникли при выполнении задания?

Конфликты бывают:

- Межгрупповые
- Межличностные
- Внутриличностные (мечтаешь похудеть, но очень трудно отказаться от сладкого- “душевные муки”)
- Между личностью и группой

#### Работа по группам

Оказывается, у конфликтов бывают как плюсы, так и минусы. Разбейтесь на 2 команды. Первая команда записывает как можно больше позитивных последствий конфликтных ситуаций, вторая команда описывает негативные последствия конфликтов. На работу группам даётся по 10 минут.

Далее каждая группа оглашает свой список, а ведущий фиксирует его на листе ватмана или доске. Если у команды соперников возникают вопросы и замечания, то они могут их озвучить, после того как команда полностью закончит свой ответ.

- Плюсы
- конфликт вскрывает “слабое звено” во взаимоотношениях;
- дает возможность увидеть скрытые отношения;
- дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- пересмотр своих взглядов на привычное;
- способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

#### Минусы:

- отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины-ухудшение социально-психологического климата;
- ухудшение качества работы - сложное восстановление деловых отношений;
- представление о победителях или побежденных как о врагах;
- временные потери - на 1 мин. конфликта приходится 12 мин. после конфликтных переживаний.

А теперь давайте рассмотрим причины возникновения конфликтов.

#### Причины возникновения конфликтов:

Конфликтогены - слова, действия, поступки, могущие привести к конфликту (например, неучтливое обращение не всегда приводит к конфликту, думаем что “сойдет”) - на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.

#### **Формула конфликта:**

*конфликтная ситуация ( накопившиеся противоречия )+ повод (инцидент) - “последняя капля”=конфликт.*

#### ***Причины возникновения МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ:***

Конкуренция - люди стремятся к одной цели, но находятся в ситуации конкуренции (борьба за первенство)

Столкновение разных жизненных принципов ( Кот Леопольд - гуманист, и мелкие пакостники-мыши)

Психологическая несовместимость (неуживчивость темперамента и характера)

Из-за взаимного непонимания (смысла высказываний, просьб, приказов, объяснений).

От скуки ( Том и Джерри, Ну, погоди)

А сейчас давайте разберемся, какая личность наиболее конфликтная? У всех свой темперамент!!!

- *Холерик* - обладает повышенной возбудимостью, легко вовлекается в конфликт, но и быстро “остывает”.
- *Флегматик* - трудно доступен для убеждения, трудно втянуть в конфликт, но и вывести из конфликта.
- *Меланхолик* - долго помнит и переживает обиду.

- *Сангвиник* - легко успокаивается, но ему нелегко бывает сдерживать свои чувства, поэтому он нередко провоцирует начало конфликта.

Чтобы иметь более точное представление о себе, проведем небольшой тест на десять минут. Психолог дает тест **“Конфликтная ли вы личность?”**

(см. приложение №1)

По истечении времени педагоги подсчитывают сумму своих набранных очков в тесте, на экране показан результат.

- **30-44 очка.** Не конфликтный человек. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им потребуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?
- **15-29 очков.** Умеренно конфликтный. Но о вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.
- **10-14 очков.** Склонен к конфликтам. Вы ищете повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы любитель поскандалить. А может за вашим поведением скрывается комплекс неполноценности???

Теперь Вы видите, что в конфликте не может быть виновата одна сторона, в основном виноваты обе.

**Упражнение “На мостике”.** Сейчас мы с вами сыграем в одну игру: представьте себе, что вы стоите на краю пропасти, а вам очень нужно перейти на другой берег по этому мостику, но на другом берегу стоит тоже человек, которому так же, как и вам, необходимо перебраться на другой берег.

Группа делится на две команды. С каждой команды выходят по 2 участника, которые расходятся в разные концы комнаты, между ними рисуется узкая дорожка, либо стелется лента.

**Задача игроков** – пройти как можно быстрее на другую сторону. Тот, кто заступился за дорожку, считается упавшим в пропасть.

Выполнение упражнения начинается по команде ведущего.

**Обсуждение:**

- Как вы себя чувствовали?
- Что вы чувствовали при выполнении этого упражнения?
- В реальных ситуациях, вы предпочитаете уступить или добиться определённой цели?
- Какого стиля общения придерживался каждый из участников?

А теперь выполним упражнение **“Толкалки”**.

Эта игра всем нам знакома с детства. Суть её очень проста. Разбейтесь на пары. Встаньте друг напротив друга, вытянув вперёд руки, обопритесь ладонями на ладони партнёра. Далее по моей команде сдвиньте своего противника с места.

Проигрывает тот игрок, который сойдет с места или хотя бы незначительно изменит положение своих ступней. После нескольких раундов игроки меняются партнёрами.

**Обсуждение:**

- Как вы себя чувствовали?
- Что вы чувствовали при выполнении этого упражнения?
- В реальных ситуациях вы предпочитаете уступить или добиться определённой цели?



- Какого стиля общения придерживался каждый из участников?

### Упражнение “Я свой”

Все, кроме водящего, встают в круг и берутся за руки. Стоять нужно на близком расстоянии друг от друга лицом наружу. Ведущий остаётся вне круга, его задача - доказать, что он свой и попасть внутрь круга.

Ведущий может использовать разные способы:

1. Попытаться уговорить двух наиболее доброжелательных к нему игроков.
2. Попробовать силой или хитростью ворваться в круг.

Но эта задача может оказаться слишком трудно решаемой для кого-то из ведущих.

(Нужно сказать, что в группе почти всегда находится один - два человека, которые теряются, оказавшись лицом к лицу с группой людей, которых нужно убедить что-либо сделать. Таким участникам сложно начать выполнение упражнения. Важно, чтобы и ведущий и группа оказали незаметную помощь таким игрокам).

Ведущему нужно следить за тем, чтобы никто не оставался за кругом больше одной минуты, так как это может привести к отказу.

А теперь попробуем научиться разрешать конфликт

### ЧЕТЫРЕ способа разрешения КОНФЛИКТА:

1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой).
2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).
3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).
4. Сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать.

### Способы поведения в конфликте при СОТРУДНИЧЕСТВЕ (Мы делили апельсин):

1. Дипломатия - вы стараетесь рассудить, кому апельсин нужнее.
2. Компромисс - чистите апельсин и делите поровну.
3. Воля судьбы. Тянете жребий.
4. Конструктивный поиск - узнать, кому и зачем нужен апельсин (кого-то мучает жажда-сок, кто-то хочет есть- мякоть, кому —то кожура для цукатов, а третьему - косточки для дерева).

### Упражнение “Другими словами”

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: “Ты должен...”, “Это твоя обязанность...”, “С тобой невозможно разговаривать...”, “Ты безответственный человек” и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями (приложение №2), ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. Например, “Ты должен принести мне книгу”. (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

- “Он должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы он заботился обо мне”);

- “Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);
- “Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);
- “Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности”); “Меня обидели!” (“Я предпочла обидеться”);
- “Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);
- “Он – упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);
- “Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”);
- “Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);
- “Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).

**Обсуждение:** просто – сложно перефразировать?

**Вывод:** успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

**Как обойти конфликт.**

*Ответить улыбкой ( не с сарказмом и иронией)*

*Использовать “Я – утверждение” - концентрируем свое внимание на том , что мы чувствуем и способны об этом сказать своему сопернику вместо “Ты – утверждения”, которое подрывает и ведет к углублению конфликта (вместо “ Вы должны принести мне книгу”- “ Я была бы рада, если бы Вы принесли мне книгу”)*

*Способность и умение прощать!!! - значит, “отпустить” свой гнев и не собираться мстить.*

**Упражнение “Согласие” - выполняется в парах.**

Развитие конфликта зачастую напоминает снежный ком. Небрежно брошенная фраза перерастает в ругань с личными оскорблениями, навешиванием ярлыков и т.п. Это создаёт практически непреодолимые барьеры в общении, которые гораздо легче предотвратить, нежели разрешить конфликт на стадии их возникновения. Но, тем не менее, есть техники, которые позволяют в некоторой степени смягчить напряженность ситуации даже в том случае, когда одна или обе из конфликтующих сторон теряют контроль над собой, над своими эмоциями и словами.

Одна из таких техник состоит в том, чтобы найти в словах партнёра **что-то, с чем можно согласиться**, и ответить на его выпад (оскорбление, обвинение, приказ) не противостоянием, что только усугубит конфликт, **а согласием**, при этом не отступая от своей позиции. Например:

1. “Ты совсем с ума сошла!” - “Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди”;
2. “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”;
3. “Прекрати разговаривать со мной в таком тоне!” - “Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника”;
4. “На нашей работе по-настоящему работаю только я!” - Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу”. Упражнение выполняется в парах. Сначала один участник нападает, а второй пытается перевести диалог в мирное русло, затем они меняются местами. Раздаются листы с заданиями (Приложение №3).

Далее обсуждаем ответы учителей, корректируем их.

**Рефлексия** . Учителя заполняют специальные анкеты по рефлексии (приложение №4)

- Что было полезно, интересно для вас. Может вы что- то узнали нового о себе или о члене коллектива ?

- Что бы вы хотели изменить в семинаре-тренинге, если будет такая же тема?
- С каким настроением Вы покидаете наш семинар?.

**Есть такая притча.** Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. “Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково”. И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял.

**Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.**

Мне очень хочется надеяться, что также и Вы будете побеждать в любых конфликтных ситуациях, действуя по-доброму и с любовью, и у вас обязательно все получится!

Спасибо за работу, всего хорошего!

### **Используемая литература.**

1. Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. “Речь” Санкт-Петербург, 2008.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва Инфра-М 2001.
3. Моница Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители. “Речь” Санкт-Петербург, 2007.

### **Приложение 1**

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете:
  - а) избегаю вмешиваться в ссору;
  - б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
  - в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.
2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:
  - а) никогда;
  - б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
  - в) всегда критикую за ошибки.
3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:
  - а) если другие меня поддержат, то да;
  - б) разумеется, я буду поддерживать свой план;
  - в) ни за что не соглашусь с «плохим» планом и до последнего буду защищать свой.
4. Представьте, что рассматривается предложение, в котором коллега, которого Вы не слишком высоко цените, высказывает очень интересную мысль. Ваши действия:
  - а) поддерживаю это предложение;
  - б) специально промолчу;
  - в) стану критиковать, сказав что-то прямо противоположное.

Подсчитать: Ответ «А»- 4 очка, «Б»-2 очка, «В»- 0.

Если Вы набрали 11-16 очков- вы неконфликтный человек

Если 6-10 не слишком конфликтный;

Если 0-5- склонны к конфликтам.

## Приложение 2

Упражнение: «Другими словами»

Задание: перефразировать неконструктивные фразы в конструктивные. (используя «Я-утверждение» (обращая внимания на СВОИ чувства), вместо «Ты-утверждение». Например: «Вы должны принести мне книгу». («Я была бы рада, если бы Вы принесли мне книгу»))

№	Неконструктивные высказывания	Конструктивные высказывания
1	Он должен заботиться обо мне.	
2	Ты не должна была ходить на эту вечеринку.	
3	Ты ни разу в жизни для меня ни чего не сделал.	
4	Вы должны были предвидеть возможные трудности.	
5	Меня заставили.	
6	Он- упрямый козел.	
7	Он меня унизил.	
8	Прекрати меня злить.	
9	Вы должны мне дать программу, книгу.	

## Приложение 3

Упражнение: «Согласие». (выполняется в парах)

Задание: найти в словах партнера **что-то** , с чем можно согласиться, и ответить на его выпад не противостоянием , а СОГЛАСИЕМ. ( Например: « Ты совсем с ума сошла!»- «Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди»).

№	Обидные слова партнера:	Но мы соглашаемся:
1	Вы совсем с ума сошли!	
2	Вы никогда не сдерживаете взятые на себя обязательства.	
3	Прекратите разговаривать со мной в таком тоне.	
4	На нашей работе по-настоящему работаю только я!	

## Приложение 4

Рефлексия:

1. Просто или сложно вам было перефразировать высказывания??

2. Что было полезно, интересно для Вас?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Какие еще темы в работе Вас наиболее волнуют?

---

---

---

Какое у Вас сейчас настроение?