

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Кафедра философии, культурологии и гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДЕНО

на заседании учебно-методического совета от «28» августа 2018 г., протокол № 1

ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
Психология и технологии межличностного общения

по направлению подготовки

43.04.02 Туризм

Название магистерской программы –
Технология организации международного и внутреннего туризма

Квалификация выпускника
«Магистр»

Нормативный срок освоения
основной профессиональной образовательной программы 2 года/2 года 6 месяцев

Форма обучения
(очная, заочная)

Симферополь, 2018

План практического занятия №1.

Тема 3: Коммуникативная функция общения.

Цели и задачи практического занятия:

- закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Понятие общения, коммуникативная сторона общения»;
- формирование навыков эффективной вербальной и невербальной коммуникации;
- организация процесса самопознания магистрами собственных коммуникативных особенностей.

Основные понятия: общение, стороны общения, коммуникативная сторона общения, общительность, вербальные и невербальные средства общения.

Форма проведения занятия – семинар, психодиагностика, элементы тренинга.

Время: 1,5 часа.

План занятия

1. Теоретическая часть. Обсуждаемые вопросы:

- Понятие общения.
- Факторы, обуславливающие эффективность общения.
- Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
- Структура общения.
- Особенности коммуникативной стороны общения.
- Функции и каналы невербальной коммуникации.

2. Практическая часть. Формирование навыков эффективной коммуникации.

1. Упражнение «Через стекло».

Цель: формирование навыков взаимопонимания партнеров на невербальном уровне.

Инструкция: один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т.е. мимикой и жестами, остальные отгадывают написанное. Степень совпадения понятого и записанного свидетельствует об умении установить контакт на невербальном уровне.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
2. Какими невербальными средствами вы пользовались?
3. Что для развития дает выполнение этого упражнения?
4. Что сложнее: объяснять или отгадывать?
5. Какого рода информацию сложнее объяснить невербально?

2. Упражнение «Архитектор-строитель».

Цель: осознание особенностей приема-передачи информации, выработка навыков эффективной вербальной коммуникации, осознание положительного значения обратной связи.

Упражнение проводится в парах.

Инструкция: один участник пары – «архитектор». Он строит фигуру из восьми спичек и сообщает инструкции «строителю» как построить точно такую же фигуру. Информацию передавать только вербально. Что-либо показывать и тем самым помогать «строителю» нельзя. В первой серии эксперимента «строитель» молча, следует инструкциям «архитектора», во второй серии – может задавать уточняющие вопросы.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. С какими сложностями вы столкнулись при выполнении упражнения?
2. Какими невербальными средствами вы пользовались?
3. Какие аспекты общения развивает это упражнение?
4. В какой роли вы себя чувствовали комфортней и почему?
5. Приведите пример из жизни, когда вам приходилось выступать «архитектором» («строителем»)?

3. Диагностическая часть. Психодиагностика на выбор магистранта одной из трех коммуникативных особенностей: уровень коммуникабельности (методика 1), умение слушать собеседника (методика 2), способность расшифровки невербальной информации (методика 3).

Используемые методики

1. Оценка уровня общительности В.Ф. Ряховского.

2. Тест «Умеете ли вы слушать?».
 3. Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?».
- Бланки методик содержатся в прил. 1.
4. Подведение итогов занятия.

Методики для выполнения самостоятельной работы

Методика оценки уровня общительности [3]

Методика оценки уровня общительности дает возможность определить уровень коммуникабельности человека. Возможно 3 варианта ответов: «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл и «нет» – 0 баллов.

Интерпретация результатов

30–31 балл: результат говорит о некоммуникабельности испытуемого, от этого страдает он сам, его близкие, работа, требующая групповых усилий.

25–29 баллов: результат говорит о замкнутости, неразговорчивости, человек предпочитает одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают в панику, то надолго выводят из равновесия.

19–24 балла: результат свидетельствует о том, что испытуемый в известной степени общительный и в незнакомой обстановке чувствует себя вполне уверенно. Новые проблемы его не пугают. И все же с новыми людьми сходится с оглядкой, в спорах и диспутах участвует неохотно. В его высказываниях бывает слишком много сарказма, без всякого на то основания. Это недостаток, над которым можно и нужно работать.

14–18 баллов говорят о нормальной коммуникабельности. Это любознательный человек, охотно слушающий интересного собеседника, достаточно терпеливый в общении с другими, отстаивает свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идет на встречу с новыми людьми. В то же время не любит шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у него раздражение.

9–13 баллов говорят о том, что испытуемый весьма общительный (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытный, разговорчивый, любит высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомится с новыми людьми. Любит бывать в центре внимания, никому не отказывает в просьбах, хотя не всегда может их выполнить, вспыльчив, но отходчив. Такому человеку не хватает усидчивости, терпения, решительности при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, человек можете себя заставить не отступать.

4–8 баллов: очень высокий уровень общительности. Человек всегда в курсе всех дел. Любит принимать участие во всех дискуссиях. Охотно берет слово по любому вопросу, даже если имеет о нем поверхностное представление. Всюду чувствует себя в «своей тарелке». Берется за любое дело, хотя не всегда может успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к нему с некоторой опаской и сомнениями.

3 балла и менее: коммуникабельность носит болезненный характер. Человек говорлив, многословен, вмешивается в дела, которые не имеют к нему никакого отношения. Берется судить о проблемах, в которых некомпетентен, часто бывает причиной разного рода конфликтов. Вспыльчив, обидчив, нередко бывает необъективен. Людям трудно с таким человеком. Необходима работа над собой и своим характером: воспитание терпеливости и сдержанности, уважительного отношения к людям.

Тест «Умеете ли вы слушать?» [4]

В процессе коммуникации для человека очень важно, чтобы его слушали, слышали и понимали. Поэтому для того, чтобы общение было эффективным, нам необходимо уметь слушать. Тест «Умеете ли вы слушать» позволяет диагностировать данную коммуникативную способность.

Обработка результатов

Ответы оцениваются следующим образом: «почти всегда» – 2 балла; «в большинстве случаев» – 4 балла; «иногда» – 6 баллов; «редко» – 8 баллов; «почти никогда» – 10 баллов.

Интерпретация результатов

Если в итоге набрано свыше 62 баллов, то умение слушать оценивается выше среднего уровня, собеседнику комфортно общаться с таким человеком. Средний уровень умения слушать собеседника оценивается в 55 баллов.

Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов?» [4]

Тест направлен на осознание способности интерпретировать невербальные сигналы в общении. Тест состоит из 20 вопросов и предполагает выбор одного из трех предложенных вариантов ответов.

Обработка результатов

Результаты методики обрабатываются в соответствии с ключом. За каждое совпадение начисляется определенное количество баллов, которые в итоге суммируются.

Ключ для обработки результатов опросника

	а	б	в	г	д	е		а	б	в	г	д	е
1	2	4	3				11	0	3	1			
2	1	3	0				12	1	4	2			
3	4	4	3	2	4		13	0	4	3			
4	0	0	1	1	0	1	14	4	2	0			
5	1	2	3	4	2		15	4	0	1			
6	2	1	3	2	1	2	16	0	2	1			
7	1	3	3	2	0		17	3	2	1			
8	3	1	1	1			18	2	4	0			
9	3	2	2				19	3	2	1			
10	3	2	1				20	4	0	2			

Интерпретация результатов

77–56 баллов свидетельствуют о наличии хорошей интуиции, способности понимать других людей, наблюдательности. Однако человек слишком сильно полагается в своих суждениях на эти качества, слова имеют для него второстепенное значение.

55–34 балла говорят о способности интерпретировать мимику и жесты, но недостаточном умении использовать эту информацию в реальной жизни, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Человек склонен буквально воспринимать сказанные слова и руководствоваться ими. Рекомендуется развивать интуицию, больше полагаться на свои ощущения.

33–11 баллов говорят о неумении расшифровывать язык мимики и жестов, о трудностях в оценке людей. Человек не придает должного значения невербальной информации. В данном случае рекомендуется стараться намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренировать наблюдательность.

План практического занятия №2.

Тема 4: Перцептивная функция общения

Цели и задачи практического занятия:

– закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Общение как восприятие и понимание людьми друг друга»;

– формирование навыков социальной перцепции;

– организация процесса самопознания магистрами собственных перцептивных способностей.

Основные понятия: общение, социальная перцепция, механизмы взаимопонимания, эффекты взаимопонимания.

Форма проведения занятия – семинар, психодиагностика, элементы тренинга.

Время: 1,5 часа.

План занятия

1. Теоретическая часть. Обсуждаемые вопросы:

- понятие социальной перцепции;
- механизмы межличностного восприятия в процессе общения (идентификация, эмпатия, рефлексия);
- эффекты межличностного восприятия в процессе общения (эффект «ореола», эффект первичности или новизны, эффект стереотипизации);
- понятие межличностной аттракции;
- психологические барьеры, мешающие созданию взаимопонимания (барьер отчужденности, барьер недоверия, барьер нетерпимости).

2. Практическая часть. Формирование навыков социальной перцепции.

1. Упражнение «Да».

Цель: формирование навыков эмпатии и рефлексии.

Инструкция: группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. Второй в свою очередь должен задать ему вопросы, чтобы выяснить детали, что-то уточнить. Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы собеседник получает три ответа «да», затем участники меняются ролями [8].

Примерные вопросы для обсуждения.

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

2. Упражнение «Я тебя понимаю».

Цель: отработка навыков понимания партнера по общению.

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

Примерные вопросы для обсуждения.

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

3. Упражнение «Первое впечатление».

Цель: повышение точности межличностного восприятия.

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

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

В завершении подводятся итоги упражнения, в случае высказывания неадекватных характеристик, преподаватель объясняет причины возникновения ошибок восприятия [1].

Примерные вопросы для обсуждения.

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

3. Диагностическая часть. Психодиагностика на выбор магистранта: изучение способности к эмпатии (сопереживанию) (методика 1), выявление уровня способности к сопереживанию в общении, и определение какой (какие) из каналов восприятия другого человека развит(ы) в большей степени (методика 2).

Используемые методики.

1. Методика исследования уровня эмпатийных тенденций.
 2. Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко.
- Бланки методик содержатся в прил. 2.

4. Подведение итогов занятия.

Методики для выполнения самостоятельной работы

Методика исследования уровня эмпатийных тенденций [3]

Данная методика предназначена для исследования эмпатии (сопереживания), т. е. умения поставить себя на место другого человека и способности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей. Сопереживание – это принятие тех чувств, которые испытывает другой так, если бы они были нашими собственными. Эмпатия способствует сбалансированности межличностных отношений. Она делает поведение человека социально

обусловленным. Развитая у человека эмпатия – ключевой фактор успеха в тех видах деятельности, которые требуют «вчувствования» в мир партнера по общению.

Методика содержит 36 вопросов. Отвечать на вопросы следует, используя 5 вариантов ответов: «не знаю» – 0 баллов, «нет, никогда» 1 балл, «иногда» – 2 балла, «часто» – 3 балла, «почти всегда» – 4 балла, «да, всегда» – 5 баллов.

Обработка результатов

Прежде чем посчитать полученные результаты, необходимо проверить степень откровенности ответов. Если были ответы «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также ответы «да, всегда» на п.п. 11, 13, 15, 27, то можно констатировать, что испытуемый не пожелал быть откровенными перед собой, а в некоторых случаях стремился выглядеть в лучшем свете. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям было дано не более трех неискренних ответов, при четырех же следует сомневаться в их достоверности, а при пяти – можно считать, что работа выполнена напрасно. Теперь необходимо просуммировать все баллы, приписанные ответам на п.п. 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32 и соотнести результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций.

Интерпретация результатов

82–90 баллов: очень высокий уровень эмпатийности свидетельствует о болезненно развитом сопереживании. В общении, как барометр, такой человек тонко реагирует на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Ему трудно от того, что окружающие используют его в качестве громоотвода, обрушивая на него эмоциональное состояние. Может наблюдаться плохое самочувствие в присутствии тяжелых людей. Взрослые и дети охотно доверяют ему свои тайны и идут за советом. Нередко испытывает комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боится задеть их. В то же время сам очень раним. Может страдать при виде покаленного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия шефа. Впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждается в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни человек близок к невротическим срывам.

63–81 балл: высокая эмпатийность. Характеризуется чувствительностью к нуждам и проблемам окружающих, великодушностью, склонностью многое им прощать. Такому человеку нравится читать лица людей и заглядывать в их будущее. Он эмоционально отзывчив, общителен, быстро устанавливает контакты с окружающими и находит общий язык. Окружающие ценят его душевность. Старается не допускать конфликты и находить компромиссные решения. Хорошо переносит критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяет своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитает работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждается в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах не всегда аккуратен в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести его из равновесия.

37–62 балла: нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать такого человека толстокожим, но в то же время он не относится к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонен по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимателен, старается понять больше, чем сказано словами, но при излишнем влиянии чувств собеседника теряет терпение. Предпочитает деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следит за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняется прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому случается, их поступки оказываются для него неожиданными. У него нет раскованности чувств, и это мешает полноценному восприятию людей.

12–36 баллов: низкий уровень эмпатийности. Данный человек испытывает затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствует себя в большой компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся непонятными и лишены смысла. Отдает предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Это сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у него мало друзей, а тех, кто есть, ценит больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят ему тем же. Бывает, что чувствует свою отчужденность, когда окружающие не слишком жалуют

вниманием. Но это поправимо, если раскрыть панцирь и стать пристальнее всматриваться в поведение близких и принимать их потребности так же, как свои.

11 баллов и менее: очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Наблюдаются трудности первым начать разговор, человек держится особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше. В межличностных отношениях нередко оказывается в неловком положении. Во многом не находит взаимопонимания с окружающими. Любит острые ощущения, спортивные состязания предпочитает искусству. В деятельности слишком центрирован на себе. Может быть, очень продуктивен в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядит в лучшем свете. Болезненно переносит критику в свой адрес, хотя может на нее бурно не реагировать. Необходима гимнастика чувств.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко [5]

Методика позволяет не только выявить уровень способности к сопереживанию в общении, но и определить какой (какие) из каналов восприятия другого человека развит(ы) в большей степени.

Обработка результатов

Подсчитывается число ответов (соответствующих ключу) по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

Ключ для обработки результатов опросника

№	Канал восприятия	Ключ
1	Рациональный канал эмпатии	+1, +7, -13, +19, +25, -31
2	Эмоциональный канал эмпатии	-2, +8, -14, +20, -26, +32
3	Интуитивный канал эмпатии	-3, +9, +15, +21, +27, -33
4	Установки, способствующие эмпатии	+4, -10, -16, -22, -28, -34
5	Проникающая способность в эмпатии	+5, -11, -17, +23, -29, -35
6	Идентификация в эмпатии	+6, +12, +18, -24, +30, -36

Интерпретация результатов

По результатам анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

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

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

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

атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

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

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По нашим предварительным данным, можно считать: 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии; 29-22 – средний; 21-15 – заниженный; менее 14 баллов – очень низкий.

План практического занятия №3.

Тема 5: Деловое общение в рабочей группе.

Цели и задачи практического занятия:

- углубить самопонимание магистров путем рефлексии собственных особенностей, проявляющихся в процессе взаимодействия с другими;
- определить предпочитаемую позицию в общении;
- выявить склонность к манипулированию.

Основные понятия: общение, интерактивная сторона общения, транзактный анализ, позиции в общении, манипулирование.

Форма проведения занятия – семинар, психодиагностика, элементы тренинга.

Время: 1,5 часа.

План занятия

1. Теоретическая часть. Обсуждаемые вопросы:

- понятие интеракции;
- типы интеракций;
- манипулирование как способ интеракции в общении.

2. Практическая часть. Исследование видов и способов интеракции.

1. Упражнение «Тройка».

Цель: формирование навыков взаимопонимания партнеров на невербальном уровне; использование всех трех сторон общения [2].

Инструкция: группа разбивается на тройки. В каждой тройке обязанности распределяются следующим образом: первый участник – единственный, кто может говорить, но он не двигается и ничего не видит; второй – единственный, кто все видит, но не двигается и не разговаривает; третий – единственный, кто двигается, но не разговаривает и ничего не видит. Всей тройке предлагаются задания: договориться о встрече в Москве, о подарке или в какой цвет покрасить забор.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. Какая роль самая сложная? Почему?
2. Кто из участников упражнения имеет приоритет и возможность организовать других?

Почему?

3. Какие выводы позволяет сделать это упражнение?
4. Почему так важна обратная связь в общении?

2. Упражнение «Передача движения по кругу».

Цель: совершенствование навыков координации и взаимодействия на психомоторном уровне; развитие воображения и эмпатии при межличностном взаимодействии.

Инструкция: все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом, предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет, и каждый из участников называет, в свою очередь, что именно передавал он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

Примерные вопросы для обсуждения.

1. В чем причина расхождений во мнениях о «передаваемом предмете»?
2. Что создавало трудности в ходе выполнения данного упражнения?
3. Что позволяет развить такое упражнение?
4. Какую роль воображение имеет в процессе общения?

3. Диагностическая часть. Психодиагностика на выбор магистранта одной из следующих коммуникативных особенностей: диагностика ролевых позиций в общении (методика 1), диагностика склонности к манипулированию (методика 2).

Используемые методики.

1. Тест «Три Я».

2. Тест «Манипулятор».

Бланки методик содержатся в прил. 3.

4. Подведение итогов занятия.

Методики для выполнения самостоятельной работы

Тест «Три Я» [4]

Тест «Три Я» позволяет определить наиболее предпочитаемую стратегию во взаимодействии. Тест содержит 21 утверждение, каждое из которых необходимо оценить в баллах от 0 до 10.

Обработка результатов

Необходимо подсчитать сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов.

Ключ к обработке результатов методики

№	Позиция	Номера вопросов
1	Ребенок (Д)	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19
2	Взрослый (В)	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20
3	Родитель (Р)	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей.

Интерпретация результатов

Если была получена формула *ВДР* – это говорит об обладании развитого чувства ответственности, импульсивности в меру и об отсутствии склонности к назиданиям и поучениям. Данные качества помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит *Р*. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Например, если формула имеет вид *РДВ*, то могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду – матку», ни в чем, не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если человека не привлекает организаторская работа, шумные компании, и он предпочитает побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет, и человек захочет передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

«Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

Таблица 1

Характеристики ролевых позиций

Позиция	Ребенка (Д)	Родителя (Р)	Взрослого(В)
определение понятия	эмоциональность, незащитность, безответственность	тот, кто воспитывает, наказывает и т.д.	реальное видение мира
слова и выражения	хочу	надо	могу
тон	неуверенный, капризный	категоричный, самоуверенный	спокойный
эмоции и чувства	беспокойство, тревожность, страх, огорчение	гнев, злость, презрение, ненависть	спокойствие, удовлетворение, уравновешен-

			ность
поведение	неуверенное	агрессивное	уверенное

Тест «Манипулятор» [6]

Тест «Манипулятор» позволяет определить склонность к манипулированию. Тест содержит 10 утверждений, в зависимости от степени согласия с каждым из утверждений необходимо выбрать один из пяти вариантов ответа и поставить крестик в бланке ответов соответствующем столбце.

Обработка результатов

Сравните выбранные варианты ответов с ключом и суммируйте полученные баллы. Полученную сумму разделите на 50, и результат умножьте на 100 %.

Ключ к обработке результатов методики

	Полностью не согласен	Частично не согласен	Отношусь нейтрально	Частично согласен	Полностью согласен
1	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5

Интерпретация результатов

50 – 100 %. Чем ближе полученный результат к 100%, тем выше склонность к манипулированию. Люди с высоким результатом по этому тесту оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми. У вас все получается, как вы задумываете. Иногда это напоминает работу хорошо отлаженной машины. Но при этом вы своей расчетливостью и решительностью часто отталкиваете людей, забываете о них. Постарайтесь регулярно примерять роль, например, Красной Шапочки, которая не забывала о своей больной бабушке. Вспоминайте, что рядом с вами живые люди, а не схемы и средства для достижения цели. Дарите часть своей души, своего драгоценного времени своим близким и друзьям, а если сможете, то и просто знакомым.

25 – 50 %. Нормальная склонность к манипулированию людьми. Такие люди умеют получать необходимый результат, используя свои деловые качества, и душевно общаться с людьми. Но есть тенденция к развитию желания манипулировать людьми.

0 – 25 %. Чем ближе полученный результат к 0%, тем ниже у вас склонность к манипулированию. Люди с низкой степенью манипулирования – это «хорошие парни», которым доброта не дает манипулировать другими. Вам нужно научиться выдерживать деловой стиль в отношениях с людьми, особенно в тех случаях, когда от этого зависит ваше благополучие или интересы вашей семьи, друзей. Будьте требовательны, не обращайтесь на то, что в очередной раз пытаются «растрогать» вашу душу, вызывают к вашей доброте и отзывчивости. Скажите себе: «Дело есть дело, а личные отношения оставим на потом».

План практического занятия №4.

Тема 6: Конфликт: его сущность и основные характеристики..

Цели и задачи практического занятия:

- закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Конфликты и конфликтные ситуации»;
- формирование умений предотвращать и эффективно решать конфликтные ситуации, находить конструктивные выходы из сложных ситуаций;
- организация процесса исследования магистрами причин возникновения конфликтов и способов поведения в конфликтных ситуациях.

Основные понятия: конфликт, типы поведения в конфликте, коммуникативная толерантность, конфликт, конфликтоген, динамика конфликта, стадии конфликта, профилактика конфликта.

Форма проведения занятия – семинар, психодиагностика, элементы тренинга.

Время: 1,5 часа.

План занятия

1. Теоретическая часть. Обсуждаемые вопросы:

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Источники конфликтов и стадии их протекания.
3. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
4. Стратегии поведения в конфликте.
5. Технологии эффективного общения в конфликтной ситуации

2. Практическая часть. Формирование навыков профилактики и разрешения конфликтов.

Подготовительный этап. За одну-две недели магистры получают установку на проведение занятия методом отработки тренинговых упражнений. Они узнают о теме и цели занятия и получают указания по поводу самостоятельного изучения литературы и уяснения основных понятий.

В ходе занятия магистры получают тренинговые упражнения, которые они самостоятельно отрабатывают. Преподаватель контролирует работу магистров и оказывает им методическую помощь в овладении приемами эффективного общения и рационального поведения.

Упражнение 1. Самооценка рационального поведения в конфликте

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1 2 3 4 5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1 2 3 4 5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1 2 3 4 5

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Упражнение 2. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте

Проанализируйте свои действия по пяти позициям «мудрого поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по 5-балльной шкале по следующей матрице.

№ п/п	Позиция	Оценка	Позиция
1	«Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента	5 4 3 2 1	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента
2	Позитивное отношение к оппоненту	5 4 3 2 1	Негативное отношение к оппоненту
3	Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции	5 4 3 2 1	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям
4	Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, а ориентируетесь на равенство и сотрудничество	5 4 3 2 1	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5	Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть	5 4 3 2 1	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения, не совпадающая с вашей

Оценка результатов

Отклонение влево от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Упражнение 3. Развитие эмпатии [5]

1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.

2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.

3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.

4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам кажется, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?

5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?

6. Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.

- Обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние.

- Научитесь слушать других людей.

- Перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?

- Наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?

- Когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет вам развить способность идентифицировать себя с другими лицами.

7. Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину: а) изображающую радостное событие и б) изображающую печальные или трагические события. Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

Упражнение 4. Деструктивное (разрушительное) поведение [б]

Цель упражнения. На основе анализа собственного стиля поведения выявить «саботажников общения», используемых нами сознательно или бессознательно.

Задание. Проанализируйте свой стиль общения, если вам кажется, что вы одиноки среди людей и загнаны в угол. Заполните пустые колонки в приведенной ниже таблице. Каких «саботажников общения» используете вы для подрыва конструктивного общения с другими? К каким из них прибегают другие в отношении вас самих? Кто это делает: ваши начальники, коллеги, подчиненные?

Перечисленные в таблице фразы становятся особенно разрушительными, когда они высказаны презрительным тоном и с амбициозной мимикой, сопровождаются агрессивными жестами и позами.

Саботажники общения	Примеры	Это делаете	
		вы	другие
Угрозы (вызывают страх, подчинение, обиду, враждебность)	«Если вы не будете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о вашем увольнении». «Делайте как сказано, или...»		
Приказы (когда мы прибегаем к власти над другими людьми)	«Срочно зайдите ко мне в кабинет». «Не спрашивайте, почему; делайте, как вам говорят». «Ваше дело — исполнять молча»		
Критика (негативная)	«Вы недостаточно прилежно работаете». «Вы постоянно жалуетесь»		
Оскорбительные «диагностические» прозвища	«Такое может сказать только идиот». «Ну ты просто дурак». «Чего еще можно ожидать от бюрократа» (кретина, козла, чокнутого и т. п.)		
Приговор	«По тебе тюрьма плачет». «Неудачник». «Пропавший человек»		
Слова — «долженствования»	«Вы должны вести себя более ответственно». «Вы должны смотреть на факты». «Вы не должны так сердиться»		
Скрытие важной информации (реплика-ловушка, стимулирующая принятие невыгодного решения)	«Вам этот проект обязательно понравится. Вы не пожалеете, если заключите с нами договор»		
Коммуникация, не оставляющая выбора	«Делайте, как я сказал, или убирайтесь вон». «Или будет по-моему, или вы уволены»		

Допрос	«Сколько часов у вас ушло на это?» «Почему ты так поздно?» «Чем это вы занимаетесь на рабочем месте?»		
Диагноз мотивов поведения	«Вы одержимы собственническим инстинктом». «У вас не хватает инициативы»		
Несвоевременные советы (когда человек просто хочет быть выслушанным)	«Если бы ты вовремя навел порядок на своем столе, у тебя не было бы причин для паники». «Почему ты не сделал вот так...» «Я бы на твоём месте...» «Просто не обращай на них внимания». «Возьми себя в руки, не распускайся»		
Отказ от обсуждения вопроса	«Нечего тут обсуждать. Я не вижу тут никакой проблемы». «Брось, давай поговорим о другом»		
Интерпретация	«Я считаю такое поведение безобразным». «Так поступают только безответственные люди»		
Смена темы	«Сколько можно об этом говорить, давай поговорим о другом. Я вчера встречался с одним деловым партнером...»		
Соревнование	«Я попал на прошлой неделе в ужасную аварию...» «Это что. Ты бы посмотрел на мою машину...»		
Успокоение отрицанием существования проблемы	«Не нервничай». «Не волнуйся, все образуется». «Плюнь». «Все пройдет». «Забудь». «Да нет, ты прекрасно выглядишь»		

Упражнение 5. Аутотренинг: «Первая помощь в острой стрессовой ситуации» [7]

- Первое и главное правило гласит, что в острой стрессовой ситуации не следует принимать никаких решений, равно как и пытаться их принимать (исключение составляют стихийные бедствия, когда речь идет о спасении жизни).

- Прислушайтесь к совету предков: сосчитайте до десяти.

- Займитесь своим дыханием. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох осуществляйте крайне медленно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.

- События могут развиваться двумя путями.

Если стрессовая ситуация застигнет вас в помещении, то напряжение можно снять следующими способами.

- Встаньте, если это нужно и, извинившись, выйдите из помещения. Например, у вас есть возможность пройти в туалет или в какое-нибудь другое место, где вы сможете побыть один.

- Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и запястья холодной водой.

- Медленно осмотритесь по сторонам, даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

- Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз вот так смотрели на небо? Разве мир не прекрасен?!

• Набрав воды в стакан (в крайнем случае, в ладони), медленно, как бы сосредоточенно, выпейте ее. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

• Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. Затем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова).

Если стрессовая ситуация застигнет вас где-либо вне помещения, постарайтесь сосредоточенно выполнить следующие упражнения.

• Осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружающие предметы с разных позиций, мысленно называйте все, что видите.

• Детально рассмотрите небо, называя про себя все, что видите.

• Найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его. Разглядывайте предмет не менее четырех минут, знакомясь с его формой, цветом, структурой таким образом, чтобы суметь четко представить его с закрытыми глазами.

• Если есть возможность выпить воды – воспользуйтесь ею – пейте медленно, сосредоточившись на том, как жидкость течет по вашему горлу.

• Еще раз проследите за своим дыханием. Дышите медленно через нос: сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем также медленно, через нос, выдохните воздух. При каждом вдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляются и опускаются ваши плечи. Приятное ощущение, не правда ли? Насладитесь им! (Каппони, Новак, 1994).

План практического занятия №5.

Тема 7: Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции.

Цели и задачи практического занятия:

– закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Конфликты и конфликтные ситуации»;

– формирование умений предотвращать и эффективно решать конфликтные ситуации, находить конструктивные выходы из сложных ситуаций;

– организация процесса исследования магистрами причин возникновения конфликтов и способов поведения в конфликтных ситуациях.

Основные понятия: конфликт, типы поведения в конфликте, коммуникативная толерантность.

Форма проведения занятия – семинар, психодиагностика, элементы тренинга.

Время: 1,5 часа.

План занятия

2. Теоретическая часть. Обсуждаемые вопросы:

- конфликтные ситуации и конфликты: понятия и различия;
- фазы развития конфликта;
- исходы конфликтных ситуаций;
- способы предупреждения конфликтов;
- способы разрешения конфликтной ситуации;
- конфликтность и агрессивность как свойства личности.

2. Практическая часть. Формирование навыков эффективного поведения в конфликтных ситуациях.

1. Упражнение «Мы и наши конфликты».

Цель: развитие способов конструктивного поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.

План проведения.

1. Обсуждение домашнего задания: каждый участник по кругу читает описание конфликтных ситуаций.
2. Группа отбирает ситуации для проигрывания.

3. Каждая ситуация проигрывается несколько раз, чтобы вовлечь максимальное число участников и получить как можно большее число вариантов поведения в ситуации.
4. Обсуждение и анализ вариантов поведения участников.

Схема для анализа.

1. Формулировка проблемы, подлежащей решению.
2. Квалификация конфликта (деловой, личностный), разбор конфликта – конфликтующие стороны, повод конфликта, его настоящая причина и т.д.
3. Обсуждение и оценка возможных вариантов разрешения конфликта, действия конфликтующих сторон.
4. Прогноз последствий выбранного варианта разрешения конфликта [1].

2. Упражнение «Если бы..., я стал бы...».

Цель: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Инструкция: упражнение происходит по кругу: один участник проговаривает конфликтную ситуацию, например: «Если бы меня обсчитали в магазине...». Следующий участник должен закончить предложение, например: «Я бы стал требовать жалобную книгу...».

Упражнение целесообразно провести минимум в два этапа, что бы каждый участник смог проявить свои способности реагирования на конфликтную ситуацию. В процессы обсуждения участники знакомятся с правилами и методами преодоления конфликтов.

В процессе выполнения упражнения участники применяют на практике усвоенные ранее знания о фазах урегулирования конфликтов: от фазы прекращения насильственных действий, через установление диалога к фазе поиска решения проблем путем переговоров.

В процессе подведения итогов упражнения обсуждается, какие из методов профилактики и разрешения конфликтов применялись участниками:

- ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с целью предотвращения его разрастания;
- «разрядка негативных эмоций через деятельность, не причиняющую вреда оппоненту;
- изменения характера восприятия участников конфликта;
- метод последовательных взаимных уступок;
- переговоры участников конфликта;
- обращение к арбитру;
- обращение к посреднику[8].

3. Диагностическая часть. Психодиагностика на выбор магистранта: коммуникативной толерантности, как индикатора поведения в случае возникновения конфликта (методика 1), способов поведения в конфликте (методика 2).

Используемые методики.

1. Методика диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко.
 2. Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас).
- Бланки методик содержатся в прил. 4.

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко [12]

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности, предложенная В.В. Бойко, позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения. Отсутствие необходимой толерантности в межличностных отношениях часто приводит к конфликтам. Поэтому одним из важных факторов для профилактики и разрешения конфликтов является достаточный уровень толерантности. Тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко позволяет оценить, в каких аспектах отношений человек более всего подвержен конфликтам, поскольку зная причину конфликта, легче не допустить его вовсе или найти способы разрешения.

Опросник предлагает испытуемому оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми и выразить степень своего согласия от 0 до 3-х баллов.

Обработка результатов

Для выявления уровня общей коммуникативной толерантности необходимо посчитать сумму баллов, полученных по всем признакам (блокам): чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать – 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для

нормальной личности. Точно также невероятно получить 0 баллов – свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях.

Можно выделить три уровня коммуникативной толерантности: низкий уровень – 81 – 135; средний уровень – 36 – 80; высокий уровень – 0 – 35.

Интерпретация результатов

Получаемые в ходе применения методики данные позволяют выявить только основные тенденции, свойственные взаимодействию человека со своими партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется намного ярче и разнообразнее.

Блок 1. Неприятие индивидуальности других. Человек не приемлет личностные качества других людей, которые проявляются в процессе межличностных отношений и общения, его раздражают особенности поведения партнеров, связанные с медлительностью, суетливостью, или нестандартные, безупречные и т.п.

Блок 2. Ориентация на себя в оценке других в качестве эталона при оценке поведения других людей. Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики других людей, человек рассматривает в качестве эталона самого себя. В этом случае он отказывает партнеру в праве на индивидуальность. В прямом или завуалированном виде он считает себя «истиной в последней инстанции» в суждениях о партнере.

Блок 3. Категоричность и консерватизм в оценке людей. Человек регламентирует проявление индивидуальности партнеров и требует от них предпочтительного для себя единообразия, которое соответствует его внутреннему миру – сложившимся ценностям и вкусам.

Блок 4. Неумение скрывать негативные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров. Качества личности партнера, которые определяют положительные эмоциональный фон общения с ним, называются коммуникабельными, качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему – некоммуникабельными. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера.

Блок 5. Стремление переделать, перевоспитать партнера. В сущности, человек берется за непосильную задачу – вознамеривается изменить ту или иную подструктуру личности, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять. Мягкая форма сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

Блок 6. Стремление подогнать партнера под себя. В данном случае человек как бы «обтесывает» те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться схождения с собой, настраивает на принятии его точки зрения; оценивая партнера, исходит из своих обстоятельств и т.п.

Блок 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности. Наблюдается в случаях, когда сознание человека «застревает» на различиях между личностными подструктурами – его и партнера. Такой источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером придает особый неприятный смысл его поступкам и словам.

Блок 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми. Наблюдается в случаях, когда партнер недомогает, жалуется, капризничает, нервничает, ищет сочувствия или сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности – душевно черствый и поэтому либо не замечает подобных состояний, либо его раздражают, по крайней мере, вызывают осуждение. При этом он игнорирует то, что сам тоже бывает в дискомфортных состояниях и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих.

Блок 9. Неумение приспособливаться к характеру и привычкам других. Человек плохо приспособливается к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других. Данное обстоятельство указывает на то, что адаптация к самому себе для человека функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к партнерам. Во всяком случае, он постарается менять и переделывать прежде всего партнера, а не себя. Взаимное существование, однако, предполагает адаптационные умения обеих сторон.

Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас) [6]

Методика позволяет определить способы реагирования человека на конфликтные ситуации; выявить тенденции его взаимоотношений в сложных условиях; выяснить, насколько человек

склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности. Методика содержит 30 пунктов, по каждому из которых надо выбрать только один, предпочтительный для вас вариант ответа «а» или «б».

Обработка результатов

По каждому из пяти разделов опросника подсчитайте количество ваших ответов, совпадающих с ключом.

Ключ к обработке результатов методики

Соперничество	3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а
Сотрудничество	2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б
Компромисс	2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а
Избегание	1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б
Приспособление	1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а

Полученные количественные оценки по каждому разделу сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемых форм поведения в конфликтной ситуации.

Интерпретация результатов

Типы взаимодействия в конфликтной ситуации.

Соперничество – удовлетворение своих интересов, высокий уровень активности. Это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники не стремятся к разрешению существующих между ними противоречий. Целью их взаимодействия становится «победа» над противостоящей стороной, для чего применяются разнообразные средства, используемые при «борьбе с противником».

Сотрудничество – удовлетворение своих и других интересов с высокой степенью активности. Представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором его участники стремятся к разрешению возникших между ними противоречий, ориентируясь при этом на сохранение позитивных отношений и опираясь на них в процессе взаимодействия.

Компромисс – умеренность в удовлетворении интересов своих и других. Урегулирование разногласий путем взаимных уступок.

Избегание – пассивное поведение. Это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники не стараются предпринять какие-либо попытки разрешить конфликт.

Приспособление – удовлетворение своих интересов и интересов других при низкой активности. Представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, для которого характерен добровольный или вынужденный отказ от борьбы и сдача своих позиций часто в ущерб собственным интересам.

План практического занятия № 6.

Тема 8: Этические формы общения.

Цели и задачи практического занятия:

- закрепление знаний, полученных в процессе самоподготовки по теме «Этические формы общения»;
- формирование умений эффективного взаимодействия и использование делового этикета;
- формирования умения учитывать разнообразие культур в общении и межличностном взаимодействии

Основные понятия: этика, нормы морали, деловой этикет

Форма проведения занятия – семинар, психодиагностика, элементы тренинга.

Время: 1,5 часа.

План занятия

3. Теоретическая часть. Обсуждаемые вопросы:

- Понятие: этика и мораль
- Категория этики.
- Нормы морали.
- Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

- Деловой этикет в профессиональной деятельности.
- Учет разнообразия культур в общении и межличностном взаимодействии.

4. Практическая часть. Формирование навыков эффективного взаимодействия и использования делового этикета

1. Заполните таблицу «Правила приветствий и представлений»

№ п/п	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1.	Мужчина Женщина			
2.	Старший по возрасту Младший по возрасту			
3.	Старший по должности Младший по должности			
4.	Проходящий мимо группы Стоящий в группе			
5.	Входящий в комнату Находящийся в комнате			
6.	Обгоняющий идущего			
7.	Руководитель делегации, входящей в комнату Руководитель делегации, находящийся в комнате			

2. Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у вас, с точки зрения правильности и корректности оформления.
3. Оформите свою визитную карточку (семейную, рабочую, личную).
4. Создайте портрет (словесный, художественный) идеального служащего вашей фирмы. Опишите его внешний облик. Какие требования вы будете предъявлять к его внешнему виду?
5. Используя тестирование, определите, как Вы ведете себя в новой обстановке.
6. Заполните таблицу «Особенности деловых приемов»

Вид приема	Время проведения	Длительность	Что подается	Форма одежды
Завтрак				
Ланч				
«Бокал шампанского»				
Чай				
«Жур фикс»				
Коктель				
Фуршет				

Обед				
Ужин				
«а ля фуршет»				
Обед-буфет				

7. Используя «Правила, которым должны следовать американские служащие в ношении одежды», сформулируйте правила, которым должны следовать российские служащие крупных организаций.

3. Диагностическая часть.

Тест «Насколько этично Ваше поведение на работе?»

Цель данного теста – выявить установки на соблюдение служебной этики.

Определите для себя, как часто Вы совершаете, совершали, или будете совершать в будущем указанные поступки. Количество баллов, соответствующее ответам: «часто» - 4, «время от времени» - 3, «редко» - 2, «никогда» - 1.

Опросник

Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:

- я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
- я ухожу с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день;
- я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить за весь рабочий день;
- я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это неправда), чтобы получить лишний выходной;
- я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров;
- я занимаюсь своими личными делами во время работы;
- я использую ксерокс в офисе в своих личных целях;
- я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю;
- я уношу домой часть продукции, производимой компанией;
- я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спроса;
- я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых, по правде говоря, не было;
- я использую служебную машину в своих личных целях;
- я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании;
- я приглашаю своего друга в какую-либо поездку и записываю это на счет компании;
- я принимаю подарки от поставщиков или клиентов за оказанные им мною услуги.

Обработка и интерпретация результатов: Подсчитайте количество баллов. У Вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме. Поскольку все утверждения и высказывания были неэтичными, то чем меньше очков Вы набрали, тем более этично Ваше поведение на работе.

В странах Запада трудовая этика по сравнению с Россией имеет глубокие отличия, и ее показатели в тесте существенно выше. Уровень трудовой этики в современной России применительно к молодежи таков:

до 30 баллов – высокий уровень;

30 - 38 баллов – средний уровень;

свыше 38 баллов – низкий уровень.

№2: Тест «Знакомы ли Вы с правилами хорошего тона»

Цель – проверить знание правил хорошего тона.

Выберите один из вариантов.

- Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая крахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
 - развернете и положите на колени;
 - заткнете за воротник.

2. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
 - а) теми, что лежат дальше от тарелки;
 - б) теми, что лежат ближе к тарелке.
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
 - а) той, что сидит слева от него;
 - б) той, что сидит справа.
4. Вам подали второе блюдо:
 - а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;
 - б) постепенно отрезать мелкие кусочки.
5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
 - а) да;
 - б) нет.
6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
 - а) Вы сами потянетесь за ним;
 - б) попросите передать его Вам.
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
 - а) да;
 - б) нет.
8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
 - а) не объясняя причин;
 - б) объясните причину отказа.
9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
 - а) вилкой;
 - б) рукой.
10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
 - а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
 - б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.

Обработка результатов:

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Вариант ответа	Номер вопроса									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	5	5	0	0	5	0	5	5	0	5
б	0	0	5	5	0	5	0	0	5	0

Интерпретация результатов:

45-50 баллов – отлично;

35-40 – хорошо;

25-30 – удовлетворительно;

0-20 баллов – плохо.

Практическое задание №2: Тест «Деловой этикет в общении с иностранными партнерами»

1. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:
 - а) традиции и обычаи;
 - б) климат;
 - в) черты национального характера;
 - г) форма государственного и политического устройства.
2. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?
 - а) вежливость;
 - б) эмоциональность;
 - в) законопослушность;
 - г) деловитость.
3. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?
 - а) личные связи;

- б) черты национального характера;
 - в) пунктуальность;
 - г) процедура знакомства.
4. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?
- а) неформальная форма одежды на переговорах;
 - б) национальные элементы в одежде;
 - в) одежда высокого качества из натурального материала;
 - г) яркие, броские тона в одежде.
5. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?
- а) Frau Doktor;
 - б) Gnadiges Fraulein;
 - в) Gnadige Frau;
 - г) Fraulein.
6. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?
- а) низкий поклон;
 - б) рукопожатие;
 - в) похлопывание по плечу;
 - г) объятия.
7. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?
- а) согласие;
 - б) отказ;
 - в) указание на то, что мысль собеседника понятна;
 - г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

Перечень использованной литературы:

Основная литература:

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1: учебное пособие /Афанасьева Е.А. – С.: Вузовское образование, 2014. – 106с.
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2: учебное пособие /Афанасьева Е.А. – С.: Вузовское образование, 2014. – 126с.
3. Белова Ю.А. Психология. Часть 1. Прикладные аспекты общей и возрастной психологии и психологии общения: учебное пособие /Белова Ю.А. – О.: Омский государственный институт сервиса, 2012. – 129с.
4. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие /Виговская М.Е., Лисевич А.В. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 140с.
5. Виговская М.Е. – С.: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73с.
6. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения: учебник /Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с.
7. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения (5-е издание): учебник /Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н., Островский Э.В., Подвойская Л.Т., Ратников В.П., Скрипкина Ж.Б., Титова Л.Г., Уледова И.А., Чернышева Л.И., Юдин В.В. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с.
8. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие /Караяни А.Г., Цветков В.Л. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 247 с.
9. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие /Караяни А.Г., Цветков В.Л. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 247 с.
10. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие /Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н. – О.: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. – 196с.
11. Макаров Б.В. Психология делового общения: учебное пособие /Макаров Б.В., Непогода А.В. – С.: Вузовское образование, 2012. – 209 с.
12. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие /Петрова Ю.А. – С.: Вузовское образование, 2012. – 183 с.

13. Психология делового общения: учебное пособие. – Н.: Новосибирский государственный аграрный университет, 2013. 109 с.

14. Човдырова Г.С. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учебное пособие /Човдырова Г.С., Кубышко В.Л., Клименко С.К., Клименко Т.С., Эриашвили Н.Д., Борисенко В.В. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 127 с.

Дополнительная литература:

1. Литвинчук И.Н. Психология деятельности и учебный менеджмент: учеб. Пособие. – Симферополь: Атлас- компакт, 2004
2. Крисько В.Г. Общая психология в схемах и комментариях: учеб. Пособие. – С-Пб: Питер, 2007
3. Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов. – С-Пб: Питер, 2005
4. Филатов Ф.Р. Психология: для магистрантов ВУЗов. – Ростов на Дону: Феникс, 2004

Интернет-ресурсы:

<http://azps.ru> – А. Я. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи

<http://pedsovet.su> – Раздел «Психологу». Разработка уроков и занятий.

<http://www.vashpsixolog.ru> – Ваш психолог. Работа психолога в школе.

План практических занятий составлен к. психол. н., доцентом кафедры философии, культурологии и гуманитарных дисциплин Скоблик О. Н. 