

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра теории и методики профессионального образования

Составитель
Ж. М. Маслова

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Методические материалы
для обучающихся специальности СПО
43.02.14 Гостиничное дело

Рекомендовано цикловой методической комиссией
гуманитарных и социально-экономических дисциплин
в качестве электронного издания
для использования в образовательном процессе

Кемерово 2019

Рецензенты:

О. А. Салтымакова – кандидат филологических наук, доцент, председатель цикловой методической комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Маслова Жанна Михайловна

Психология общения [Электронный ресурс]: методические материалы для обучающихся специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело очной формы обучения / сост. Ж. М. Маслова; КузГТУ. – Электрон. издан. – Кемерово, 2019.

В методических материалах приведены темы и содержание практических занятий, критерии оценивания ответов студентов, а также требования к организации их самостоятельной работы.

© КузГТУ, 2019

© Маслова Ж. М.,
составление, 2019

Оглавление

Пояснительная записка	3
Практическое занятие № 1 Общение и профессиональная деятельность. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе	5
Практическое занятие №2 Выявление индивидуальных особенностей восприятия человеком других людей. Содержание и способы общения людей с помощью невербальных средств	13
Практическое занятие №3 Формирование навыков установления контакта. Формирование навыков социального взаимодействия	14
Практическое занятие №4 Развитие навыков саморегуляции. Отработка навыков убеждающего воздействия	15
Практическое занятие №5 Коммуникативные позиции и роли. Самооценка практических навыков общения	16
Практическое занятие №6 Формирование навыков делового общения, ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	19
Практическое занятие №7 Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков конструктивного общения	21
Практическое занятие №8 Формирование навыков поведения в конфликтах	22
Практическое занятие №9 Формирование ведения конструктивного диалога. Пути разрешения конфликтных ситуаций	27
Практическое занятие № 10 Нравственные эталоны и образцы поведения. Этика и культура производственного общения	28
Список источников	31

Пояснительная записка

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла (ОГСЭ) основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий студентов.

Основные цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний, формирование использовать дополнительную литературу в работе по профессиональному развитию и самосовершенствованию;
- возможность применять психологические знания в конкретных ситуациях, связанных с человеческими (межличностными) взаимоотношениями;
- повышение общей культуры, развитие стремления к самосовершенствованию и формирование готовности к деятельности;
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- способность и готовность к практическому анализу различного рода рассуждений, к публичным выступлениям, аргументации, ведению дискуссии и полемики;
- развитие активности и познавательных способностей студентов, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельного мышления;
- развитие способности самосовершенствования и личностного самопознания.

Методические рекомендации помогут студентам целенаправленно изучать материал по теме, повышать уровень своих знаний и умений при выполнении самостоятельной работы.

Оценка результатов самостоятельной работы проводится преподавателем регулярно в соответствии со сроками текущего контроля. Обучающийся проводит тестирование по инструкциям и на основе полученных результатов делает обобщающие выводы и описывает их в эссе «Мой психологический портрет».

Во время практических занятий обучающиеся работают в парах и группе, проявляя максимальную активность.

Задание по решению ситуаций обучающийся выполняет самостоятельно и в письменном виде сдает преподавателю.

Практическое занятие № 1
Общение и профессиональная деятельность.
Влияние индивидуальных различий на особенности
коммуникации в группе

Цель: выяснить влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе, взаимосвязь общения и профессиональной деятельности.

Задание 1. Дать определение понятия «общение».

Задание 2. Рассказать, как влияют индивидуальные различия на особенности коммуникации в группе.

Задание 3. Влияние темперамента на коммуникативный процесс. Самодиагностика по методике

Выявление типа темперамента (по методике ОСТ В. М. Русалова)

Выявление структуры темперамента с помощью опросника В.М.РУСАЛОВА

Опросник Структуры Темперамента (ОСТ) используется для диагностики свойств «предметно-деятельностного» и «коммуникативного» аспектов темперамента.

ОСТ имеет 105 вопросов. Каждый относится к одной из 9 шкал. 8 шкал содержат по 12 вопросов, а 9-я шкала (социальной желательности ответов) – 9 вопросов.

ОСТ содержит следующие шкалы:

1. **Предметная эргичность** – включает в себя вопросы об уровне потребности в освоении предметного мира, стремлении к умственному и физическому труду.

Высокие значения (ВЗ) (9–12 баллов) по этой шкале означают высокую потребность в освоении предметного мира, жажду деятельности, стремление к напряженному умственному и физическому труду, легкость умственного пробуждения.

Низкие значения (НЗ) (3–4 балла) означают пассивность, низкий уровень тонуса и активации, нежелание умственного напряжения низкую вовлеченность в процесс деятельности.

2. **Социальная эргичность** – содержит вопросы об уровне потребности в социальных контактах, о стремлении к лидерству.

ВЗ – коммуникативная эргичность, потребность в социальном контакте, жажда освоения социальных форм деятельности,

стремление к лидерству, общительность, стремление к занятию высокого ранга, освоение мира через коммуникацию.

НЗ – незначительная потребность в социальных контактах, уход от социально-активных форм поведения, замкнутость, социальная пассивность.

3. *Пластичность* – содержит вопросы о степени легкости или трудности переключения с одного предмета на другой.

ВЗ – легкость переключения с одного вида деятельности на другой, быстрый переход с одних форм мышления на другие в процессе взаимодействия с предметной средой, стремление к разнообразию форм предметной деятельности.

НЗ – склонность к монотонной работе, боязнь и избегание разнообразных форм поведения, вязкость, консервативные формы деятельности.

4. *Социальная пластичность* – содержит вопросы, направленные на выяснение степени легкости или трудности переключения в процессе общения от одного человека к другому, склонности к разнообразию коммуникативных программ.

ВЗ – широкий набор коммуникативных программ, автоматическое включение в социальные связи, легкость вступления в социальные контакты, легкость переключения в процессе общения, наличие большого количества коммуникативных заготовок, коммуникативная импульсивность.

НЗ – трудность в подборе форм социального взаимодействия, низкий уровень готовности к вступлению в социальные контакты, стремление к поддержанию монотонных контактов.

5. *Темп или Скорость* – включает вопросы о быстроте моторно-двигательных актов при выполнении предметной деятельности.

ВЗ – высокий темп поведения, высокая скорость выполнения операций при осуществлении предметной деятельности, моторно-двигательная быстрота, высокая психическая скорость при выполнении конкретных заданий.

НЗ – замедленность действий, низкая скорость моторно-двигательных операций.

6. *Социальный темп* – включает вопросы, направленные на выявление скоростных характеристик речедвигательных актов в процессе общения.

ВЗ – речедвигательная быстрота, быстрота говорения, высокие скорости и возможности речедвигательного аппарата.

НЗ – слабо развита речедвигательная система, речевая медлительность, медленная вербализация.

7. *Эмоциональность* – включает в себя вопросы, оценивающие эмоциональность, чувствительность, чувствительность к неудачам в работе.

ВЗ – высокая чувствительность к расхождению между задуманным и ожидаемым, планируемым и результатами реального действия, ощущения неуверенности, тревоги, неполноценности, высокое беспокойство по поводу работы, чувствительность к неудачам

НЗ – незначительное эмоциональное реагирование при неудачах, нечувствительность к неудачам, спокойствие, уверенность в себе.

8. *Социальная эмоциональность* – включает вопросы, касающиеся эмоциональной чувствительности в коммуникативной сфере.

ВЗ – высокая эмоциональность в коммуникативной сфере, высокая чувствительность к неудачам в общении.

НЗ – низкая эмоциональность в коммуникативной сфере, нечувствительность к оценкам товарищей, отсутствие чувствительности к неудачам в общении, уверенность в себе и ситуациях общения.

9. *«К» – контрольная шкала* (шкала социальной желательности ответов) включает вопросы на откровенность и искренность высказываний.

ВЗ – неадекватная оценка своего поведения, желание выглядеть лучше, чем есть на самом деле.

НЗ – адекватное восприятие своего поведения.

Процедура проведения методики.

Каждому обучающемуся предлагается текст опросника и бланк для ответов. Испытуемый должен читать вопросы по порядку, стараясь ничего не пропускать и не возвращаться к уже пройденному. Свои ответы он помечает знаком «+» в соответствующих графах «да» или «нет» на бланке ответов.

Процедура опроса занимает от 1ч 30 мин до 2 ч на один класс, раздача вопросника и бланков для ответов – 3–7 мин, чте-

ние инструкции – 6 мин; ответы на уточняющие вопросы – 7–10 мин, волнение бланков – 1 ч – 1 ч 30 мин на один класс.

Обработка данных опросника

Обработка данных по ОСТу проводится путем сравнения ответов испытуемого с «ключевыми». Каждое совпадение ответа испытуемого с ключевым оценивается в один балл. Количество баллов суммируется по каждой шкале.

Результаты испытуемых, получивших высокий балл (7 и более) по контрольной шкале, не подлежат рассмотрению.

КЛЮЧИ к ОСТ

1. ШКАЛА – ЭРГИЧНОСТЬ

Ответ «да» – вопросы 4, 8, 15, 22, 42, 50, 58, 64, 96.

«нет» – вопросы 27, 83, 103.

2. ШКАЛА – СОЦИАЛЬНАЯ ЭРГИЧНОСТЬ

«да» – 11, 30, 57, 62, 67, 78, 86.

«нет» – 3, 34, 74, 90, 105.

3. ШКАЛА – ПЛАСТИЧНОСТЬ

«да» – 20, 25, 35, 38, 47, 66, 71, 76, 101, 104.

«нет» – 54, 59.

4. ШКАЛА – СОЦИАЛЬНАЯ ПЛАСТИЧНОСТЬ

«да» – 2, 9, 18, 26, 45, 68, 85, 99.

«нет» – 31, 81, 87, 93.

5. ШКАЛА – ТЕМП

«да» – 1, 13, 19, 33, 46, 49, 55, 77.

«нет» – 29, 43, 70, 94,

6. ШКАЛА – СОЦИАЛЬНЫЙ ТЕМП

«да» – 24, 37, 39, 51, 42, 92.

«нет» – 5, 10, 16, 56, 96, 102.

7. ШКАЛА – ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ

«да» – 14, 17, 28, 40, 60, 61, 69, 79, 88, 91, 95, 97.

8. ШКАЛА – СОЦИАЛЬНАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ

«да» – 6, 7, 21, 36, 41, 48, 53, 63, 75, 80, 84, 100.

9. ШКАЛА – «К»

«да» – 32, 52, 89.

«нет» – 12, 23, 44, 65, 73, 82.

Текст опросника ОСТ (подростковый вариант)

1. Проворный ли ты человек?

2. Готов ли ты обычно, не раздумывая, включиться в разговор?
3. Нравится ли тебе быть одному больше, чем в компании?
4. Испытываешь ли ты постоянную жажду знаний?
5. Ты предпочитаешь говорить медленно и неторопливо?
6. Задевают ли тебя замечания других людей?
7. Трудно ли тебе заснуть из-за того, что ты повздорил с друзьями?
8. Хочется ли тебе заняться каким-либо ответственным делом в свободное от занятий время?
9. В разговоре с товарищами твоя речь часто опережает твою мысль?
10. Раздражает ли тебя быстрая речь собеседника?
11. Трудно ли тебе долго не общаться с людьми?
12. Ты когда-нибудь опаздывал на урок?
13. Нравится ли тебе быстро ходить и бегать?
14. Сильно ли ты переживаешь, когда учитель ставит плохие отметки в дневник?
15. Легко ли тебе выполнять школьное задание, требующее длительного внимания и большой сосредоточенности?
16. Утомительно ли тебе быстро говорить?
17. Часто ли ты испытываешь чувство тревоги, что выучил урок недостаточно глубоко?
18. Легко ли твои мысли переходят с одной темы на другую во время разговора?
19. Нравятся ли тебе игры, требующие большой скорости и ловкости?
20. Склонен ли ты искать новые варианты решения задач?
21. Испытываешь ли ты чувство беспокойства, что тебя неправильно поняли в разговоре?
22. Охотно ли ты выполняешь сложное общественное поручение?
23. Бывает ли, что ты говоришь о вещах, в которых не разбираешься?
24. Легко ли ты воспринимаешь быструю речь?
25. Легко ли тебе делать одновременно много дел?
26. Часто ли бывает, что ты сказал что-то своим друзьям, не подумав?

27. Обычно ты предпочитаешь выполнять общественное поручение, не требующее от тебя много энергии?
28. Сильно ли ты переживаешь, когда обнаруживаешь ошибки в работе?
29. Любишь ли ты медленную, сидячую работу?
30. Легко ли тебе общаться с людьми?
31. Обычно ты предпочитаешь подумать, взвесить и лишь потом высказываться на уроке?
32. Все твои привычки хороши?
33. Быстры ли твои движения?
34. Обычно ты молчишь и не вступаешь в разговор, когда находишься в обществе малознакомых людей?
35. Легко ли тебе перейти от игры к выполнению уроков?
36. Глубоко ли ты переживаешь плохое к тебе отношение людей?
37. Разговорчивый ли ты человек?
38. Легко ли тебе выполнять поручения, требующие мгновенных реакций?
39. Ты обычно говоришь свободно, без запинок?
40. Волнуешься ли ты, что не сможешь выполнить порученное задание?
41. Сильно ли ты расстраиваешься, когда близкие друзья указывают на твои недостатки?
42. Испытываешь ли ты повышенную тягу к приобретению знаний на уроках?
43. Считаешь ли ты свои движения медленными и неторопливыми?
44. Бывают ли у тебя мысли, которые ты бы хотел скрыть от других?
45. Легко ли тебе сходу, без особых раздумий, задавать вопросы?
46. Доставляют ли тебе удовольствия быстрые движения?
47. Легко ли тебе переключиться на новое дело?
48. Стесняешься ли ты в присутствии незнакомых людей?
49. Быстро ли ты выполняешь данное тебе поручение?
50. Легко ли тебе выполнять сложные, ответственные дела самостоятельно?
51. Можешь ли ты говорить быстро и разборчиво?

52. Если ты обещал что-то сделать, всегда ли ты выполняешь свое обещание, независимо от того, можешь ты это или нет?

53. Считаешь ли ты, что твои друзья обходятся с тобой хуже, чем следовало бы?

54. Обычно ты предпочитаешь делать одно дело?

55. Любишь ли ты быстрые игры?

56. Много ли в твоей речи пауз?

57. Легко ли тебе внести оживление в большую компанию?

58. Чувствуешь ли ты себя настолько сильным и энергичным, что тебя всегда тянет заниматься каким-нибудь трудным делом?

59. Трудно ли тебе переключаться с одного задания на другое?

60. Бывает ли, что надолго портится настроение из-за того, что получил двойку?

61. Тяжело ли тебе заснуть из-за того, что не ладятся дела, связанные с учебой?

62. Любишь ли ты бывать в большой компании?

63. Волнуешься ли ты, выясняя отношения с друзьями?

64. Испытываешь ли ты сильную потребность в учебе?

65. Злишься ли ты иногда по пустякам?

66. Склонен ли ты делать много дел одновременно?

67. Держишься ли ты свободно в большой компании?

68. Часто ли ты высказываешь свое первое впечатление, не подумав?

69. Беспокоит ли тебя чувство неуверенности, когда ты готовишь уроки?

70. Медленны ли твои движения, когда ты что-либо мастеришь?

71. Легко ли ты переключаешься с одного дела на другое?

72. Быстро ли ты читаешь вслух?

73. Ты иногда сплетничаешь?

74. Молчалив ли ты, находясь в кругу незнакомых людей?

75. Нуждаешься ли ты в людях, которые бы тебя ободрили и утешили в трудную минуту?

76. Охотно ли ты выполняешь множество поручений одновременно?

77. Любишь ли ты выполнять дела в быстром темпе?

78. В свободное время тебя тянет пообщаться с людьми?
79. Бывает ли у тебя бессонница при неудачах в школе?
80. Долго ли ты переживаешь ссору с товарищами?
81. Долго ли ты готовишься перед тем, как высказать свое мнение?
82. Есть ли в твоём классе ученики, которые тебе очень не нравятся?
83. Обычно ты предпочитаешь легкую работу?
84. Сильно ли ты переживаешь после ссоры с друзьями?
85. Легко ли тебе первому начать разговор в компании?
86. Испытываешь ли ты большое желание к общению с людьми?
87. Склонен ли ты сначала подумать, а потом говорить?
88. Часто ли ты волнуешься по поводу своих школьных успехов?
89. Всегда ли ты платил бы за проезд, если бы не опасался проверки?
90. Держишься ли ты скованно в компаниях ребят?
91. Склонен ли ты преувеличивать в своём воображении неудачи, связанные с учёбой?
92. Нравится ли тебе быстро говорить?
93. Легко ли тебе удержаться от высказывания неожиданной мысли?
94. Обычно ты работаешь неторопливо и медленно?
95. Переживаешь ли ты из-за малейших неудач в учёбе?
96. Ты предпочитаешь медленный, спокойный разговор?
97. Сильно ли ты волнуешься из-за ошибок, которые были допущены при выполнении контрольной работы?
98. Легко ли тебе выполнять работу, требующую много времени?
99. Легко ли тебе, не долго думая, обратиться с просьбой к взрослому человеку?
100. Беспокоит ли тебя чувство неуверенности в себе при общении с другими людьми?
101. Охотно ли ты берешься за выполнение новых поручений?
102. Устаешь ли ты, когда говоришь быстро?

103. Ты предпочитаешь работать с прохладцей, без особого напряжения?

104. Легко ли тебе заниматься одновременно в нескольких кружках?

105. Любишь ли ты подолгу оставаться один?

Результаты теста сдаются преподавателю.

Практическое занятие №2

Выявление индивидуальных особенностей восприятия человеком других людей. Содержание и способы общения людей с помощью невербальных средств

Цель: научиться различать невербальные сигналы в общении.

УПРАЖНЕНИЕ «ЧТО МЫ ЗНАЕМ О ТЕЛОДВИЖЕНИЯХ, ВЫДАЮЩИХ ВНУТРЕННЕЕ СОСТОЯНИЕ ЧЕЛОВЕКА?»

Карточка 1

Вопросы:

Скажите, что означает, по вашему мнению, жесты и действия партнера по переговорам (общению), перечисленные ниже? Выберите вариант ответа из прилагаемых перечней.

- Ладони рук раскрыты вверх
- Руки спрятаны (за спину или в карманы)
- Пиджак расстегнут или его снимают в вашем присутствии

Карточка 2

Вопросы:

Скажите, что означает, по вашему мнению, жесты и действия партнера по переговорам (общению), перечисленные ниже? Выберите вариант ответа из прилагаемых перечней.

- Руки скрещены на груди
- Кисти рук расслаблены
- Руки сжаты в кулаки (или пальцы вцепились во что-то так, побелели суставы)

Карточка 3

Вопросы:

Скажите, что означает, по вашему мнению, жесты и действия партнера по переговорам (общению), перечисленные ниже? Выберите вариант ответа из прилагаемых перечней.

- Собеседник сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена, подперта рукой

- Щека подперта рукой

- Подбородок оперт на ладонь, указательный палец- вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта

Карточка 4

Вопросы:

Скажите, что означает, по вашему мнению, жесты и действия партнера по переговорам (общению), перечисленные ниже? Выберите вариант ответа из прилагаемых перечней.

- Голова слегка наклонена набок

- Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз)

- Ладонь обхватывает подбородок, касаясь нижней губы.

КАРТОЧКИ – ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

Карточки 1 и 2

Внимание

Интерес

Внимательное слушание

Заинтересованность

Карточки 3 и 4

Принятие решения

Погруженность в раздумье

Напряженное размышление

Требуется дополнительная информации

Принимается решение

Ответы студенты сдают письменно преподавателю в конце занятия.

Задание к самостоятельной работе – ознакомится с учебным пособием А. Пиза «Язык жестов и телодвижений»

Практическое занятие №3

Формирование навыков установления контакта.

Формирование навыков социального взаимодействия

Цель: отработка навыков установления контакта и навыков социального взаимодействия.

Задание 1. Упражнение «Испорченный телефон». Цель упражнения: Передача и сохранение информации. *Текст:* «Высо-

кая температура в помещении отрицательно влияет на эффективность работы оператора. При температуре 24 °С и выше у оператора уменьшается объём оперативной памяти, снижается внимание, появляется состояние сонливости и потеря бдительности. Время реакции на неожиданный звук раздражителя при 20 °С на доли секунды меньше, чем при температуре 24 °С. Оптимальной для операторской считается температура 20 °С. Однако зачастую температура на рабочих местах операторов оказывается значительно выше предусмотренной и составляет 26–28 °С». Вывод: На каждом пятом человеке теряем еще 30% информации. Упр. направлено на развитие точности в передаче информации, оперативной памяти, концентрации внимания.

Группа выполняет упражнение, затем обсуждает его результаты.

Задание 2. Обучающиеся самостоятельно в тетрадях описывают навыки, необходимые для установление контакта и успешного социального взаимодействия. Затем обсуждение результатов в группе.

Практическое занятие №4

Развитие навыков саморегуляции.

Отработка навыков убеждающего воздействия

Цель: отработка навыков саморегуляции и убеждающего воздействия.

Задание 1. Законспектировать определения

Психическая саморегуляция – это регуляция различных состояний, осуществляемая самим человеком с помощью собственной психической активности.

Психическая саморегуляция реализуется через воздействие человека на себя с помощью различных психологических средств: слов, чувственных конкретных образов, представлений, понятий и др.

Методика психической саморегуляции может быть использована:

- Для успокоения, кратковременного отдыха и снятия нервных перегрузок, предупреждение психического, физического перенапряжения и усталости, повышения работоспособности;

- Для мобилизации эмоционально волевой сферы, формирование настроения, готовности к выполнению профессиональных задач, преодоление трудностей, ощущение прилива сил, уверенности в себе;

- Для устранения своих недостатков.

Задание 2. Отработка методов саморегуляции «Мобилизующее и успокаивающее дыхание»; Аутогенная тренировка.

Задание 3. Ситуации

Ситуация 1. Вы, являясь сотрудником отеля, получаете жалобу от гостей Вашего отеля о том, что на парковке постоянно стоит какой-то посторонний автомобиль. Пытаясь разобраться в ситуации, Вы узнаете, что это машина друга сына директора Вашего отеля... Ваши действия?

Ситуация 2. Вы идете к начальнику, зная, что Ваши мнения на проблему, которую вы будете обсуждать, очень различаются... Что предпримите, как построите беседу, как убедите руководителя в том, что Ваша точка зрения – более правильная?

Решение ситуаций студенты сдают преподавателю в письменном виде.

Практическое занятие №5

Коммуникативные позиции и роли. Самооценка практических навыков общения

Цель: выявление коммуникативных позиций. Самодиагностика уровня общительности (коммуникабельности).

Задание 1. Какие коммуникативные позиции в общении Вы знаете? Ответить на вопрос письменно в тетрадях, привести примеры в повседневной коммуникации.

Задание 2. Самодиагностика при помощи теста В. Ф. Ряховского.

Оценка уровня общительности (методика В. Ф. Ряховского)

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует используя три варианта ответов – "да", "иногда" и "нет".

Инструкция: "Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

Текст опросника

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком. Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов;

"да" – 2 балла, "иногда" – 1 балл, "нет" – 0 баллов.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

Классификатор теста

30–31 балл. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как больше всего страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25–29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

9–24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14–18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9–13 баллов. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступить.

4–8 баллов. Вы, должно быть, "рубаха-парень". Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Практическое занятие №6

Формирование навыков делового общения, ведения деловых дискуссий и публичных выступлений

Цель: сформировать навыки ведения деловой беседы, публичных выступлений.

Задание 1. Законспектировать определение процесса коммуникации и возможные причины плохой коммуникации.

Обсудить данную проблематику в группе.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

а. стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

б. "предвзятые представления" – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно ("Мы верим тому, чему хотим верить"). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

с. плохие отношения между людьми – поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;

д. отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;

е. пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;

ф. ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.;

г. неверный выбор стратегии и тактики общения.

Задание 2. Подготовить информационное сообщение на интересующую студентов тему и выступить с ним перед группой. В выполнении данного упражнения принимают участие все обучающиеся.

Практическое занятие №7
Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков
конструктивного общения. Формирование
конструктивного общения

Цель: научиться разрешать конфликтные ситуации.

Задание 1. Решение конфликтной ситуации. Предложение вариантов действий в данной ситуации. Обсуждение предложенных вариантов преодоления коммуникативного барьера.

Барьер	Поверх барьеров	Сломать барьер
<p><i>Ситуация:</i> Взрослый сын разговаривает с матерью после своего достаточно шумного дня рождения. В квартире – горы грязной посуды, грязь на полу, запах табачного дыма. Сын доволен праздником, мать же – скорее раздражена.</p> <p>1. Мать: Кому нужны эти шумные празднества? Неужели нельзя было пригласить только пару самых близких друзей, а еще лучше – девушку порядочную себе бы завел. Все-таки 20 лет, а у тебя девицы какие-то бегают, смотреть не на что. Вот бери все и сам мой после своих друзей!</p>		
<p>Кого хочу, того и приглашаю. Мой ведь день рождения. И не порть мне его, пожалуйста! Пошла бы лучше куда-нибудь – всем бы спокойнее было!</p>	<p>Да, действительно, народу было много, и посуды накопилась куча. Но мы славно повеселились, и я очень доволен вечером. Если мы вместе дружно возьмемся, то быстро со всем этим справимся.</p>	<p>Я вижу, мама, что ты очень устала и хочешь отдохнуть. Я понимаю, что ты желаешь мне счастья. Чем больше я буду бывать в разных компаниях, тем скорее встречу подходящую девушку. Но, чтобы меня приглашали, мне и самому нужно устраивать вечеринки. Если ты очень устала, я сам могу справиться с посудой.</p>

Задание 2. В нашей повседневной жизни и деятельности мы постоянно сталкиваемся с конфликтными ситуациями. Выходить из них с достоинством – это искусство эффективного общения.

Ситуация 1. Вы, являясь администратором крупного отеля, общаетесь с гостьей, выражающей недовольство номером, который находится непосредственно над мойкой ресторана и требует переселить ее в другой номер. Но свободных номеров в данное

время нет. Постройте диалог так, чтобы не разгорелся конфликт и гостя почувствовала Ваше понимание и заботу.

Ситуация 2. Вы, являясь сотрудником отеля, получаете жалобу от гостей Вашего отеля о том, что на парковке постоянно стоит какой-то посторонний автомобиль. Пытаясь разобраться в ситуации, Вы узнаете, что это машина друга сына директора Вашего отеля... Ваши действия?

Ситуация 3. Вы идете к начальнику, зная, что Ваши мнения на проблему, которую вы будете обсуждать, очень различаются... Что предпримите, как построите беседу?

Решение ситуаций обучающиеся выполняют самостоятельно и сдают в письменном виде преподавателю.

Практическое занятие №8

Формирование навыков поведения в конфликтах

Цель: отработка навыков поведения в конфликтных ситуациях.

Задание 1. Законспектировать и обсудить в группе **АЛГОРИТМ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ**

1. Снять свою эмоцию

Настроить себя на спокойное и рациональное восприятие ситуации.

2. Снять эмоцию собеседника

Помочь собеседнику начать спокойно и рационально воспринимать и анализировать ситуацию

3. Уяснить суть проблемы

*Понять в чем состоит сама проблема. Если в конфликте много сторон, то **получить подтверждение** от других сторон, что вы правильно поняли, в чем состоит проблема для каждой из сторон и ситуацию в целом.*

4. Решить проблему

Найти вариант решения, который бы снимал проблему с учетом точки зрения каждой из сторон. Реализовать найденное решение на практике.

5. Удостовериться, что проблема решена

*Информировать стороны о решении проблемы. **Получить подтверждение** от других сторон, что стороны считают проблему решенной.*

Задание 2.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

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

ОПРОСНИК

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

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

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных,

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

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

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

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

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

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

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

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

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

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

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

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

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

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

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

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность

настоять на своем.

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

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

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

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

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

другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

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

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания

каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

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

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

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

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

26. А. Я предлагаю среднюю позицию, Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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

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

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, даст представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Ключ.

№ вопроса	Соперничество.	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособ.
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5					
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б

№ во-проса	Соперничество.	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособ.
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Практическое занятие №9

Формирование ведения конструктивного диалога.

Пути разрешения конфликтных ситуаций

Цель: сформировать навыки ведения конструктивного диалога и умение выходить из конфликтных ситуаций.

Задание 1. Выработка алгоритма работы с претензиями, жалобами. Законспектировать материал и обсудить его в группе.

Алгоритм работы с претензиями.

Состоит из 6 шагов:

Шаг 1 – Выслушайте внимательно при помощи техник активного слушания.

Шаг 2 – Убедитесь при помощи уточняющих вопросов, что поняли суть претензии, покажите это собеседнику.

Шаг 3 – Признайте справедливость выраженных эмоций или право на выражение этих эмоций. Посочувствуйте собеседнику.

Шаг 4 – Извинитесь. В случае обоснованной претензии извинения обязательны. Клиент их ждет. Если претензии не имеют под собой основания, если Вы ни в чем не виноваты, выразите сожаление по поводу сложившейся ситуации.

Шаг 5 – Предложите варианты решения проблемы, согласуйте их с клиентом.

Шаг 6 – Выполните намеченное или лично проконтролируйте выполнение.

Задание 2. Упражнение «Работа с жалобой (претензией)».

Группа студентов работает самостоятельно в парах, с обязательной сменой коммуникативных ролей (позиций). По окончании выполнения упражнения – обсуждение с преподавателем в группе.

Практическое занятие № 10

Нравственные эталоны и образцы поведения.

Этика и культура производственного общения

Цель: выработать навыки построения деловой беседы и овладеть культурой производственного общения

Задание 1. Законспектировать и обсудить в группе «Рекомендации идеальному слушателю».

Рекомендации идеальному слушателю

Не прерывайте и не перебивайте собеседника. (Дайте человеку закончить свою мысль. К тому же тишина стимулирует людей продолжать говорить.)

Не смотрите на часы. (Если вам очень надо посмотреть на часы, сделайте это незаметно. Этот жест интерпретируется как отсутствие интереса к нему и как желание поскорее от него избавиться.)

Не заканчивайте предложение за собеседника. (*Прервав человека словами «Это я уже слышал», вы отбиваете у него всякое желание продолжать общаться с вами.*)

Задав вопрос, дождитесь ответа. (*Очень многие задают вопрос и сами же на него отвечают, говоря при этом, что это происходит из-за возникающей паузы. Но пауза – это хорошо,*

значит, человек обдумывает ваш вопрос, он ведь не должен выдавать ответ моментально.)

Примите соответствующую позу. *(Не разваливайтесь на стуле, говоря тем самым человеку: «Ну рассказывай, я тебя слушаю». Сидите прямо, наклонитесь слегка вперед. Наклон вперед свидетельствует о заинтересованности человека.)*

Не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете.

Покажите собеседнику, что вы его слушаете:

Поддерживайте визуальный контакт. *(Даже если вы внимательно слушаете собеседника, а при этом смотрит куда угодно, он сделает единственный вывод – вам неинтересно и вы его не слушаете.)*

Повернитесь к собеседнику лицом.

Кивайте. *(Это очень эффективный способ показать собеседнику, что вы его слушаете и понимаете. Соглашаясь или понимая, о чем говорит наш собеседник, мы киваем произвольно. Но, кивая слишком часто, вы сообщаете собеседнику, что ваше терпение закончилось и ему пора закругляться.)*

Установите вербальную обратную связь. *(«Да, конечно, это интересно...» и т.д. – все это вербальная реакция, подтверждающая, что мы слушаем нашего собеседника. Всем нам необходимо подтверждение того, что нас слушают.)*

Задавайте уточняющие вопросы. *(Если вам что-то неясно или вы не уверены, что правильно поняли клиента, не стесняйтесь – задавайте уточняющие вопросы. Существует множество уточняющих вопросов: «Вы имеете в виду, что...», «Правильно ли я вас понял...», «Поясните, пожалуйста...», «Вы хотите сказать...», др.)*

Избегайте синдрома: «А у меня». *(Человек может рассказывать о чем угодно, не надо пытаться произвести на него впечатление своим «еще более крутым» личным опытом, выхватывая у него инициативу. Похвастаться собой вы всегда успеете, а вот клиент, после того как его перебили, может вообще замолчать и закрыться.)*

Задание 2. Упражнение «Деловой этикет». Студенты отработывают в парах ведение деловой беседы.

Задание 3. Упражнение «Комплименты»

Преподаватель предлагает обменяться участникам практического занятия комплиментами следующим образом: один студент называет имя кого-либо из присутствующих и делает ему комплимент, основываясь на реальных достижениях и положительных качествах данного человека. Названный участник благодарит за комплимент, соглашается или не соглашается с ним и, в свою очередь, выбирает следующего участника, которому хочет сделать комплимент. Таким образом, внутри группы образуется своеобразная «паутина» комплиментов и каждый участник оказывается охвачен вниманием остальных членов коллектива.

Самостоятельная работа студентов

Реферат по теме «Способы организации коммуникативной деятельности. Способы создания эффективных коммуникаций в клиентоориентированной производственной организации»

Подготовка плана реферата, изучение литературных источников.

Список источников

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 463 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413711>. – Загл. с экрана.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 350 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413808>. – Загл. с экрана.

Дополнительная литература:

3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 468 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-426477>. – Загл. с экрана.

4. Корягина, Н. А. Психология общения [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 437 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-433403>. – Загл. с экрана. (04.10.2019)

5. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения. – 2-е изд., пер. и доп. [электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 272 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-437029>. – Загл. с экрана.

6. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 192 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=987198>. – Загл. с экрана.