

АНО СПО «БИРСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ТЕХНИКУМ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА**

ОГСЭ.03. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность 42.02.01 Реклама

Методические рекомендации по выполнению практических работ предназначены для закрепления теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков и умений по программе учебной дисциплины « ОГСЭ.03. Психология общения» составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины «ОГСЭ.03. Психология общения» по специальности среднего профессионального образования 42.02.01. Реклама

Организация-разработчик: АНО СПО «Бирскооптехникум»

Составитель: Карамова А.А.

ОДОБРЕНО Методическим советом техникума
Протокол № 9 от « 29 » 06 20 18 г.
Председатель Методсовета [подпись] /Лутфулина А.А./

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК УГ. 42.00.00 Средства массовой информации и
информационно-библиотечное дело
Протокол № 5 от « 29 » 06 20 18 г.
Председатель ПЦК [подпись] /Ахкамова М.И./

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка.....	4
Практическая работа №1	5
Практическая работа №2.....	8
Практическая работа №3.....	11
Практическая работа №4.....	14
Практическая работа №5.....	17
Практическая работа №6.....	20
Практическая работа №7.....	24
Практическая работа №8.....	26
Практическая работа №9.....	29
Практическая работа №10.....	31
Практическая работа №11.....	35
Практическая работа №12.....	39
Практическая работа №13.....	46
Практическая работа №14.....	47
Практическая работа №15.....	50
Практическая работа №16.....	55
Практическая работа №17.....	61
Практическая работа №18.....	64
Практическая работа №19.....	65
Практическая работа №20.....	67
Практическая работа №21.....	71
Практическая работа №22.....	74
Практическая работа №23.....	77
Практическая работа №24.....	79
Практическая работа №25.....	81
Практическая работа №26.....	82
Практическая работа №27.....	84
Практическая работа №28.....	87
Практическая работа №29.....	88
Практическая работа №30.....	94
Информационное обеспечение обучения.....	101

Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» разработаны в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и предназначены для приобретения необходимых практических навыков и закрепления теоретических знаний, полученных обучающимися при изучении учебной дисциплины, обобщения и систематизации знаний перед экзаменом.

Методические указания предназначены для обучающихся специальности 42.02.01 Реклама

Освоение содержания учебной дисциплины «Психология общения» во время выполнения практических работ обеспечивает достижение обучающимися следующих результатов:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ПК 3.1, ПК 3.2	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Рабочая программа учебной дисциплины предусматривает проведение практических работ в объеме 60 часов.

Практическая работа №1.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении»

Цель:

- Диагностика доминирующего сенсорного канала.
- Формирование навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов в процессе общения.

Ход занятия.

Задание №1: работа в парах. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника, используя данные таблицы:

- Поведенческие характеристики
- Поведенческие характеристики
- Визуалист
- Кинестетик
- Аудиалист
- Логик
- Употребляемые слова
- Смотреть, наблюдать, яркий, любуюсь
- Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю
- Звучать, слышать, тон, громкий
- Понимать, знать, анализировать, интересно, логично
- Поза
- Голова вверх, спина прямая
- Спина согнута, голова опущена
- Голова склонена набок
- Прямая поза, руки скрещены
- Движения
- Напряженные, резкие
- Раскрепощенные
- Средние
- Однообразные
- Жесты
- На уровне головы, шеи
- На уровне живота
- На уровне грудной клетки
- На уровне грудной клетки
- Дыхание
- Неглубокое, верхом легких
- Глубокое дыхание, низ живота
- Ровное дыхание всей грудью
- Неглубокое
- Речь
- Быстрая, громкая, высокий тон
- Медленная, негромкая, низкий грудной голос
- Выразительная, мелодичный голос
- Монотонный голос
- Взгляд
- Поверх других
- Вниз, ниже других
- Часто в одну сторону и вниз
- Через головы других

Правила слушания

- «Видеть, чтобы слышать»
- Приблизится поближе. «Чувствовать, чтобы слышать»
- «Не видеть, чтобы слышать»
- Никакого контакта глазами

Движения глаз (для наблюдающего)

- Вверх влево, вверх вправо, прямо
- Вниз влево, иногда вниз перед собой
- Влево, вправо, по горизонтали, вниз вправо
- В сторону, вправо, голова поднята вверх

Цвет лица

- Бледнеет во время монолога
- Розовеет во время монолога
- Нормальный во время монолога
- Нормальный во время монолога

Примечание. Отметить знаком «+» поведенческие предпочтения собеседника.

1.2. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника по результатам исследования, сложив показатели каждого столбца. Сделайте вывод.

В –

А –

К –

Л –

ЗАДАНИЕ №2: Определите личную репрезентативную систему восприятия, выполнив тест.

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Инструкция. Прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Подготовьте чистый бланк для ответов (табл. 3).

Заполните бланк, оценив варианты ответов следующим образом: 1-й ранг присваивается наиболее подходящему для вас ответу, 2-й ранг – ответу, подходящему в меньшей степени, 3-й ранг – ответу, который в еще меньшей степени нравится вам и т. д.

1. *Я, скорее всего, скажу:*

- а) важные решения – это дело чувств;
- б) важные решения зависят от моего настроения;
- в) важные решения зависят от моей точки зрения;
- г) важные решения – это дело логики и ума.

2. *На меня, скорее, окажет влияние тот:*

- а) у кого приятный голос;
- б) кто хорошо выглядит;
- в) кто высказывает разумные мысли;
- г) кто оставляет у меня хорошее чувство.

3. *Если я хочу узнать, как вы проживаете:*

- а) я посмотрю на вашу внешность;
- б) я проверю, что вы чувствуете;
- в) я прислушаюсь к звукам вашего голоса;
- г) я обращу внимание на то, что вы говорите.

4. *Для меня легко:*

- а) модулировать полноту звуков в стереосистеме;

- б) сделать выводы по интересующей меня проблеме;
- в) выбрать комфортабельную мебель;
- г) найти богатые комбинации красок.

5. *Оцените варианты ответов:*

- а) мне очень легко понять смысл новых фактов и данных;
- б) мои уши всегда настроены на окружающие звуки;
- в) я хорошо чувствую себя в одежде, облегчающей мое тело;
- г) когда я смотрю на предмет, могу рассказать о нем в ярких красках.

6. *Если люди хотят узнать, как я проживаю:*

- а) им следует узнать о моих чувствах;
- б) им следует посмотреть, как я одет;
- в) им следует послушать, что я говорю;
- г) им следует прислушаться к интонации моего голоса.

7. *Я предпочитаю:*

- а) услышать факты, о которых вы знаете;
- б) увидеть картины, которые вы нарисовали;
- в) узнать о ваших чувствах;
- г) послушать интонацию вашего голоса.

8. *Оцените варианты ответов:*

- а) когда я вижу что-то, верю этому;
- б) когда я слышу сообщение, я ему верю;
- в) я верю себе, когда чувствую что-то;
- г) в зависимости от того, что я слышу, я верю этому или нет.

9. *Оцените варианты ответов:*

- а) обычно я хорошо чувствую настроение своей семьи;
- б) я могу нарисовать лицо, одежду членов моей семьи, отобразив мельчайшие подробности внешнего облика;
- в) я знаю, что именно думают члены моей семьи по поводу наиболее важных вопросов;
- г) я хорошо различаю интонацию голосов членов моей семьи.

10. *Оцените варианты ответов:*

- а) я учусь понимать какие-то новые факты;
- б) я учусь делать какие-то вещи;
- в) я учусь слушать новое;
- г) я учусь видеть новые возможности.

11. *Когда думаю о принятии важного решения, то я:*

- а) чувствую правильный выбор;
- б) прислушаюсь к внутреннему голосу;
- в) остановлюсь на видимом результате;
- г) проанализирую несколько вариантов решения.

12. *Оцените варианты ответов:*

- а) мне легко вспомнить, как звучит голос моего друга;
- б) мне легко вспомнить, как выглядит мой друг;
- в) хорошая мысль – вспомнить, что говорил мой друг;
- г) мне легко вспоминать свои чувства по поводу переживаний своего друга.

2.2. Обработайте результаты.

В заполненный цифрами бланк ответов перенесите из табл. 3 соответствующие буквы (А, В, К, Л).

Примечание. А – аудиальная репрезентативная система; В – визуальная репрезентативная система; К – кинестетическая репрезентативная система; Л – «думающий, анализирующий, логический, компьютерный тип».

Подсчитайте количество баллов по каждой из букв, сложив цифры, соответствующие данным буквам. Та репрезентативная система, которая наберет наименьшую сумму, будет наиболее важной, значимой системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной у человека. Сделайте выводы.

ЗАДАНИЕ №3: Работа в парах. Учащиеся сравнивают результаты визуальных наблюдений и результаты теста партнера. Делают выводы о степени совпадения результатов наблюдения и объективных данных диагностики.

ЗАДАНИЕ №4: Индивидуальная работа. Учащиеся формулируют просьбу для аудиалиста, визуалиста, кинестетика, логика, используя лексические особенности соответствующей репрезентативной системы восприятия.

Практическая работа №2.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении»

Цель:- Провести самодиагностику уровня общительности.

Задание №1. Проведите самодиагностику уровня общительности:

1. Прочитайте инструкцию.
2. Из предложенных вариантов ответов выберите наиболее подходящий.
3. Используя ключ, подсчитайте результаты.
4. Опишите полученные результаты.
5. Сделайте вывод.

Тест «Насколько вы общительны?»

Инструкция: на каждое утверждение выберите свой вариант ответа:

1. Среди перечисленных вещей вашего дома для вас важнее всего:
 - а) пишущая машинка или компьютер;
 - б) стереосистема, музыкальный центр;
 - в) книги и журналы;
 - г) телефон,
 - д) телевизор.
2. Когда вам сообщают какую-то новость, для вас в ней самым важным является:
 - а) тот, от кого вы слышите эту новость;
 - б) то, как вы узнали эту новость (от соседей, по телевизору, из газеты);
 - в) момент, когда вы узнали эту новость;
 - г) содержание новости;
 - д) время, которое вам нужно, чтобы сообщить эту новость другим.
3. Наилучший способ выразить себя:
 - а) слова;
 - б) выражение вашего лица и жестикуляции;
 - в) момент, когда вы узнали новость;
 - г) эмоции и чувства.
4. Если у вас глубокой ночью раздается телефонный звонок, вы думаете, что это:
 - а) коллега по работе;
 - б) кто-то, кто не правильно набрал номер;
 - в) знакомый, который хочет перемолвиться словом;
 - г) близкий друг, которому нужна ваша помощь;
 - д) член семьи, или кто-то, кто любит вас.
5. В какой ситуации умение общаться наиболее необходимо:

- а) чтобы сделать замечание тому, кто рассердил вас;
 б) чтобы объяснить человеку то, что он не знает;
 в) чтобы дать точную информацию человеку, впервые попавшему в ваш город;
 г) чтобы запомнить что-то по телефону;
 д) чтобы сказать кому-то, что он вам нравится, что вы его любите.
- 6.** Представьте себе чашку кофе. Первое, что вам приходит в голову - это:
 а) кофейный аромат;
 б) неплохо было бы позавтракать;
 в) процесс приготовления кофе;
 г) бар, заполненный людьми;
 д) удовольствие, которое вы получаете, когда пьете этот напиток.
- 7.** Когда вы разговариваете с кем-то, для вас важно:
 а) внимательно слушать, что вам говорят;
 б) как можно быстрее сказать все, что вы хотите;
 в) быть уверенным, что ваш собеседник хорошо понимает вашу точку зрения;
 г) не забыть ничего, из того, что вы хотели сказать;
 д) не говорить о вещах, которые могут быть непонятны собеседнику;
- 8.** Что вы думаете, когда видите какую-нибудь рекламу:
 а) насколько в действительности привлекательно то, что рекламируется;
 б) где это можно купить;
 в) кем задумана эта вещь и кем она выполнена;
 г) кто обращает внимание на эту рекламу, кого она заинтересует;
 д) какие подвохи скрыты в рекламе.
- 9.** Вам нравятся люди, которые предпочитают общаться с другими с помощью:
 а) писем;
 б) конкретных действий;
 в) слов (устным путем);
 г) эмоции и чувств;
 д) жестикуляции и мимики.
- 10.** Работа спасателя на пляже вас привлекает возможностью:
 а) наблюдать за отчаянными пловцами, не упускать их из виду;
 б) убеждать малодушных попытаться нырнуть;
 в) учить плаванию детей и всех, кто не умеет плавать;
 г) содержать пляж в чистоте;
 д) помогать всем кто нуждается в помощи.

Ключ к тесту

№ вопроса	Буквенный индекс ответа и балл				
	А	Б	В	Г	Д
1	8	2	5	10	0
2	4	7	1	10	0
3	3	0	6	10	0
4	1	0	4	7	10
5	8	0	5	10	2

6	3	0	2	10	8
7	10	3	9	6	0
8	5	8	0	2	10
9	1	0	10	7	4
10	6	10	9	0	3

Результаты:

от **0 до 41**: вы интроверт. Вы не особенно любите слушать других, так как вас не очень-то волнует их мнение. Вы ожидаете от других только того, что вам самому нужно, вас завышенная самооценка. Поэтому вам трудно обращаться с другими людьми.

от **42 до 49**: вы человек в себе. Часто, когда вы разговариваете, у вас возникает ощущение, что вы обращаетесь к стене: вас не понимают. Вы чувствуете себя одиноким. Но вам хотелось бы, чтобы другие понимали вас, чтобы вы лучше понимали других. Общение для вас не удовольствие, а тяжелая повинность. Главная проблема в том, что у вас нет опыта общения. Постарайтесь приобрести его.

от **50 до 57**: вы чересчур робки. Вы испытываете беспокойство и когда вы говорите сами, и когда слушаете других. Вы замкнуты, но в то же время и ленивы - общение для вас нелегкая работа. Большое значение для вас имеет то, с кем вы общаетесь. Вам легче всего общаться с человеком, который сам умеет контактировать с людьми. Доброжелательность и легкость общения собеседника облегчает вам контакт с ним.

от **58 до 66**: вы сочувствующий человек. Вы старательно прислушиваетесь к словам собеседника, даже если вам приходится прилагать для этого усилия. Общение для вас - обязанность прочих социальных обязанностей. Но очень скоро оно наводит на вас скуку - поэтому вы стараетесь свести контакты к минимуму. Но если вы немного постараетесь, то можете стать неплохим собеседником. Вам нужно сосредоточиться на развитии уже существующих отношений, и улучшать их, так как ваши личные коммуникативные способности зависят именно от этого.

от **67 до 75**: вы - чувствительная и восприимчивая натура. Вы умеете слушать собеседника и хорошо поддерживаете разговор. Но вы слишком поддаетесь эмоциям, и это создает для вас определенные неудобства. Также вы стремитесь избегать людей, которые привыкли в разговоре скользить по поверхности. Большое значение вы придаете тому, как и каким образом, человек излагает свои мысли. Ваша основная задача состоит в том, чтобы попытаться умерить свои эмоции. Если вы будете чуточку холоднее, это вам отнюдь не повредит.

от **77 до 100**: вы - общительный человек, и обладаете настоящим талантом общения с людьми, встреча с новым для вас характером дает возможность лучше понять себя. Вы легко знакомитесь и с удовольствием поддерживаете отношения с новыми людьми. Вам только не следует становиться рабом чрезвычайной коммуникабельности.

Задание 2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.

Способы начала разговора

А. Начало разговора зависит от:

- > собеседника, если он первый с вами заговорил;
- > ситуации, если она требует от вас активности;
- > цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

- > вашего желания общаться с этим человеком;
- > вашего настроения вне зависимости от ситуации;
- > вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

Поддержание разговора

А. Для поддержания разговора вы:

- > искренне интересуетесь мнением собеседника;
- > задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
- > внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

- > рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
- > делитесь своими проблемами;
- > рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение разговора

А. Завершая разговор, вы:

- > отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
- > ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
- > будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

- > являетесь инициатором его прекращения;
- > прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
- > можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами **А**, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами **Б**, то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

Задание 3. Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника» и оцените себя по этим качествам по 10-балльной системе.

Например: умение слушать, тактичность, умение интересно рассказывать, душевность, чувство юмора, содержательность информации и другие.

Практическая работа №3.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении»

Цель: исследование смысла, который может стоять за движениями глаз; диагностика ведущего сенсорного канала.

Количество участников: 5—25 человек.

Оснащение: большие листы бумаги и маркеры или доска с мелом для того, чтобы можно было записывать основные пункты обсуждения. Если нужно, подготовить распечатки.

Ход занятия:

сначала преподаватель находит добровольца из участников занятия. Затем просит этого человека просто прослушать ряд высказываний, а остальных — следить за движениями его глаз. Предполагаются высказывания следующего вида:

- Я хочу, чтобы вы представили себя с синей шляпой на голове.
- Сейчас я хочу, чтобы вы представили, как кто-то обхватывает вас руками.
- Хочу, чтобы вы услышала звук сирены машины «скорой помощи».
- Представьте, что вы на рынке.
- Попытайтесь услышать звон церковных колоколов.
- Представьте, что рядом сидящий человек держит вас за руку.

Далее преподаватель просит участников занятия обсудить, что происходило с глазами человека, когда ему зачитывалось каждое высказывание. Проводится обсуждение того, какую пользу может принести подобное наблюдение за движениями глаз в рамках межличностных отношений или деловой коммуникации. Например, если глаза вашего собеседника опущены вниз, то это может означать, что данный разговор огорчает его; а если, наоборот, взгляд вашего собеседника устремлен вверх, то в данный момент он, вероятно, занят тем, что «набрасывает» содержание вашего с ним разговора. Такие движения могут служить дополнительным подтверждением того, что собеседник действительно понимает, о чем идет речь. Преподаватель просит всех участников по очереди рассказать о двух вещах, которым с их точки зрения они научились, выполняя данное упражнение.

Взгляд направлен вверх, вверх влево, вправо:

человек «представляет» (визуалист)

Взгляд направлен влево (оба глаза) или влево вниз: человек «слышит» (аудиалист)

Взгляд направлен вправо вниз: человек «слышит» (аудиалист)

Взгляд направлен вниз или в центр: человек «чувствует» (кинестетик)

Упражнение «Знакомство в команде»

Цель: научиться концентрированно слушать.

Ход занятия. Группа делится на несколько команд, знакомство происходит внутри каждой команды.

Вариант 1. Члены команды поочередно представляются, называя имя, в двух словах рассказывая о себе. Каждый новый представляющийся, прежде чем рассказать о себе, повторяет то, что говорили два предыдущих участника, и, таким образом, каждое представление повторяется трижды. После представления можно выяснить: кто что запомнил — например, имена всех или жестикуляцию, тембр голоса, эмоциональность, застенчивость, уверенность в себе отдельных участников и т.д.

Вариант 2. Каждый участник, сидящий в команде, выполняет следующие действия: первый поворачивается ко второму, улыбается, называет свое имя (можно придумать игровое имя), две положительные характеристики, проявляющиеся в общении, и две отрицательные (например, + контактна, +умею слушать других; - вспыльчива, - раздражительна). Второй повторяет то, что услышал, глядя на первого партнера, затем поворачивается к следующему и представляет себя, третий повторяет то, что сказал второй, затем поворачивается к четвертому и т.д. Задание можно усложнить за счет того, что каждый следующий повторяет все, что сказали предыдущие — например, четвертый повторяет то, что сказали о себе

2, 3-й и т.д. Последний участник в команде — повторяет все, что запомнил.

Упражнение «Мои достоинства»

Цель: работа над собой, отыскивание и анализ сильных сторон своей личности; научение участников тренинга думать о себе в позитивном ключе; сопоставление высказываний участников о себе и группы о каждом из участников.

Все садятся в круг, и тренер начинает упражнения на определение сильных сторон каждого.

После небольшой паузы каждый член группы в течение 3—4 мин должен рассказать о своих сильных сторонах: о том, что он любит, ценит, принимает в себе, о том, что дает ему чувство внутренней уверенности в различных ситуациях. Необязательно говорить только о положительных чертах характера; важно отметить и то, что является или может стать точкой опоры в различные моменты жизни. Необходимо избегать любых высказываний о своих недостатках, ошибках, слабостях. Затем тренер предлагает остальным участникам добавить, какие сильные стороны у того, кто рассказывал о себе.

Упражнение «Какой я?»

Цель: осуществление самооценки и мнений группы о себе.

На листке бумаги схематично нарисуйте себя таким, каким представляете. Под рисунком напишите основные характеристики своей внешности, своих физических качеств: высокий, худой и т.д. (8—10 прилагательных).

Затем сравните их с высказываниями членов группы. Столбиком перечислите основные свойства и качества своей личности — 8 — 10 качеств (самые существенные, определяющие жизненный путь). Сопоставьте с фактами своей жизни, с мнениями участников группы.

Упражнение «Как избавиться от “разрушительных” слов»

Многие педагоги наносят себе и детям вред, используя «ужасные, неприятные, разрушительные» слова и накладывая на себя непомерный груз «долженствований», «необходимости».

Если вы излишне эмоциональны, то помогите себе сами — например, научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Например, вместо *должен* скажите — *хотелось бы*

Необходимо —

Нужно — ...;

Ужасно —

Страшно — ...;

Неудача — ...;

Растерянный —

Провал — ...;

Старый —

Изменяя эмоциональную окраску слов, можно контролировать себя в деловом общении.

Кроме того, если ваш собеседник тоже кинестетик, вы и его сделаете более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным.

Практическая работа №4.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении» .

Цель: показать значимость для понимания информации и влияния на человека его сенсорных каналов.

Задание 1. Проведите самодиагностику репрезентативной системы:

1. Прочитайте инструкцию
2. Выберите из предложенных вариантов ответов наиболее подходящий
3. Зафиксируйте выбор в листе ответов
4. Обработайте результаты
5. Сделайте выводы

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Инструкция: прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Расставьте эти ответы в следующем порядке: поставьте цифру 1 в бланке ответов (см. табл.) перед предложением, которое, на ваш взгляд, лучше всего вам подходит, затем цифру 2 — перед предложением, которое подходит вам более всего после первого. Цифру 3 поставьте ответу, который еще меньше, чем второй, соответствует вам. Цифра 4 будет свидетельствовать, что данное предложение вам не подходит вообще.

Вопрос/ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I												
II												
III												
IV												

1. Я, скорее всего, скажу, что принятие важного решения:

- I. зависит от моей интуиции;
- II. зависит от моего настроения;
- III. зависит от моей точки зрения;
- IV. это дело логики и ума.

2. На меня, скорее, окажет влияние тот:

- I. у кого приятный голос;
- II. кто хорошо выглядит;
- III. кто говорит разумные мысли;
- IV. кто оставляет у меня хорошее чувство.

3. Если я хочу узнать, как идут дела у человека:

- I. я посмотрю на его внешность;
- II. я обращаюсь к его чувствам;
- III. я прислушаюсь к интонации его голоса;
- IV. я обращаю внимание на то, что он говорит.

4. Для меня легко:

- I. создать полноту звуков в стереосистеме;
- II. сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;
- III. выбрать удобную, комфортную мебель;
- IV. подобрать оптимальную комбинацию красок.

5. Мне очень легко:

- I. понять смысл новых фактов и данных;
- II. воспринимать окружающие звуки;
- III. чувствовать удобство одежды, облегающей мое тело;
- IV. рассказать в ярких красках об увиденном предмете.

6. Если люди хотят узнать мое настроение, им следует:

- I. обратиться к моим чувствам;
- II. посмотреть, как я одет;
- III. послушать, что я говорю;
- IV. прислушаться к интонациям моего голоса.

7. Я предпочитаю:

- I. услышать факты, о которых вы знаете;

II. увидеть картину произошедшего события;

III. узнать о ваших чувствах;

IV. обратить внимание на интонацию вашего голоса.

8. Я больше доверяю тому, что:

I. вижу своими словами;

II. слышу конкретные факты;

III. подсказывают мои чувства;

IV. говорит мне мой внутренний голос.

9. Что касается моей семьи, обычно:

I. я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого;

II. я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;

III. я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;

IV. я хорошо различаю интонацию голосов каждого.

10. Я стараюсь:

I. понять какие-то новые факты;

II. ощутить новизну;

III. услышать что-то новое;

IV. увидеть новые возможности и перспективы.

11. Когда думаю о своих жизненных целях, я скорее:

I. доверюсь своим чувствам;

II. прислушаюсь к внутреннему голосу;

III. остановлюсь на видимом результате;

IV. проанализирую несколько вариантов их достижения.

12. Если я вспоминаю о близком человеке, то вначале в памяти возникает его:

I. голос;

II. внешность;

III. мысли;

IV.эмоции и чувства.

Обработка результатов.

Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Д, К). Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А =; В =; Д =; К=.

Для проверки правильности ваших подсчетов следует сложить четыре суммы.

$$+Д+К= 120$$

Общий результат должен быть равен $120(A + E)$

Вопрос/ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	К	А	В	А	Д	К	Д	В	К	Д	К	А
II	А	В	К	Д	А	В	В	Д	В	К	А	В
III	В	Д	А	К	К	Д	К	К	Д	А	В	Д
IV	Д	К	Д	В	В	А	А	А	А	В	Д	К

А — аудиальная (слуховая) система;

В — визуальная (зрительная) система;

К — кинестетическая (чувственная) система;

Д — «думающий, анализирующий, логический, компьютерный тип».

Та система (обозначенная буквой), которая наберет наименьшую сумму баллов, будет являться наиболее важной, ведущей системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной для человека. Оценить степень развития данных систем поможет следующая балльная шкала.

Система, набравшая сумму до 20 баллов, развита на «отлично». Развитие системы в пределах от 21 до 29 баллов оценивается на «хорошо». От 30 до 38 — оценка «удовлетворительно». От 39 баллов оценивается «неудовлетворительно».

Практическая работа №5.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».

Цели: - Формирование навыков обратной связи.

-Формирование навыков активного слушания;

-Развитие терпимого отношения к другим.

Учащимся предлагается вспомнить себя в роли собеседника в реальных ситуациях

общения и оценить свои умения слушать собеседника по 3 бальной шкале: 1 балл – низкий уровень; 2 балла – средний уровень; 3 балла – высокий уровень.
Диагностика учащихся сформированности умения слушать собеседника в ситуации делового взаимодействия.

ТЕСТ « УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?»

Инструкция

Чтобы проверить себя на умение слушать и слышать своего собеседника (как в ситуации делового, так и межличностного общения), ответьте на следующие вопросы, каждый раз выставляя себе оценки:

- если вы всегда поступаете так, как сформулировано в тексте вопроса, запишите себе два балла;
- если только иногда так действуете - запишите один балл;
- если никогда так не поступаете, или очень редко - ставь 0 баллов.

Вопросы

1. Прежде чем начать разговор с посетителем я как бы "очищаю" территорию - откладываю в сторону лежащие передо мною бумаги.
2. Если предполагается продолжительный разговор, я предлагаю собеседнику кофе или напитки.
3. Я сажусь поближе к собеседнику так, чтобы разговор шел "лицом к лицу".
4. Я слежу за малейшими изменениями в тональности речи и интонации голоса собеседника с тем, чтобы лучше понять его чувства.
5. Я смотрю в лицо собеседнику во время разговора, стараясь однако чтобы взгляд не показался ему "суровым" или равнодушным.
6. Я не предлагаю свои мнения или оценки, пока собеседник закончит говорить.
7. Я подаю знаки внимания, например, киваю головой, когда собеседник сообщает что-то особенно важное.
8. Во время разговора я не отвлекаюсь на возможные помехи, например, телефонные звонки, проходящих мимо сотрудников и пр.
9. Я сохраняю спокойную, непринужденную позу независимо от содержания разговора.
10. В ходе разговора я иногда делаю короткие заметки, однако избегаю вести подробные записи.
11. Время от времени своими словами я формулирую вслед собеседником его основные мысли.
12. Я задаю уточняющие вопросы, чтобы лучше понять собеседника.
13. Я не высказываю недовольства, если партнер достаточно ясно формулирует мысль или волнуется.
14. Время от времени, особенно в ситуации делового общения, я обращаюсь к собеседнику по полному имени.
15. Если собеседник волнуется, я не возражаю, когда он иной раз отклоняется от темы.
16. Я постоянно слежу, какие эмоции выражаются в голосе и речи собеседника.
17. Я веду себя соответственно манере поведения собеседника: например, если он смущается, я стараюсь ободрить его.
18. Я преодолеваю искушение подсказывать собеседнику слова, завершающие его фразы или делать заключение вместо него.
19. Я избегаю нетерпеливых жестов таких, как поглядывание на часы или на бумаги, лежащие на столе.
20. Я говорю с собеседником негромко и непринужденно.
21. Я уважаю чувства собеседника и благодарю за то, что он делится ими со мной.
22. Если собеседник о чем-нибудь спрашивает меня, я отвечаю просто без обиняков, избегая давать оценки его вопросу.
23. Я не боюсь заявить "я не знаю", если не уверен в ответе.

24. Периодически я справляюсь, правильно ли понимаю собеседника.

25. Я помогаю собеседнику завершить разговор, подсказываю приемлемые оценки или решения.

Обработка результатов

0-25 баллов Вы с трудом слушаете собеседника. Может быть, вы недооцениваете пользу, которую можно извлечь из разговора для обогащения своих знаний и жизненного опыта.

26-39 баллов Для вас беседа не главный источник информации и не основа общения. Вам надо слушать больше, чем вы это делаете.

40-50 баллов Вы обладаете редким качеством: умением слушать и говорить в меру. Разговаривать с вами - одно удовольствие. Ваши собеседники всегда могут почерпнуть у вас что-то полезное. Вы умеете входить в положение других людей - это чудесная черта характера, которую следует сохранить.

Задание №2

Работа в подгруппах. **Упражнение "Я тебя понимаю"**

Цель упражнения: формирование умения давать обратную связь;

- выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям. Учащиеся разбиваются на пары и затем в течение 3-4 мин. по очереди в устной форме описывают состояние, настроение, чувства, желания партнера в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен или подтвердить правильность предположений, или опровергнуть их. В процессе работы участники должны использовать основные технологии обратной связи.

Задание №3: работа в парах. **Упражнение "Доброжелательное выпрашивание"**

Учащиеся начинают диалог, в ходе которого должны постараться узнать как можно больше информации о партнере по определенной теме.

1. Сначала для участия в демонстрации приглашаются двое добровольцев. Им на руки даются карточки с тремя темами, на которые они должны «вывести» своего партнера. Темы у участников разные, для демонстрации – шуточные, например:

1 участник

2 участник

Ежик

Самолет

Рубашка

Грибы

Снег

Ботинки

2. Далее участники разбиваются по парам, где отрабатывают умение захватывать инициативу в разговоре, переводя партнеров в нужное русло коммуникации. Задача – делать это аккуратно, не вызывая подозрений в преднамеренности выхода на ту или иную тему... Каждый участник предварительно выбирает персонажа из фильма, мультфильма, которого будет «изображать» в этой работе.

1 участник

2 участник

Узнайте семейное положение

Хобби

Какую кухню предпочитает

Уровень дохода

Кто его начальник

Распорядок деловой жизни

Комментарий: большинство перечисленных тем в деловом взаимодействии считаются «закрытыми». Потому в общении важно, поддерживая общий доброжелательный фон, уметь получать значимую информацию о партнере, но при этом не забывать защитить собственное информационное поле.

При завершении упражнения преподавателем фиксируются опорные моменты, которые необходимо учитывать в ситуациях делового общения:

закономерности создания эмпатийного фона общения;

необходимость обмена равнозначной информацией (и у меня тоже...)

необходимость фиксации реальных жизненных и деловых интересов собеседника, вокруг которых он готов общаться.

Практическая работа №6.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».

Цель: Изучение сенсорных каналов приема-передачи информации в процессе общения, их диагностика.

Оборудование: Стулья и столы по количеству обучающихся Листы бумаги А4 Тексты для выполнения задания.

Теоретическая часть. Для достижения цели общения очень важно владеть знаниями об особенностях репрезентативных систем восприятия информации и уметь ими пользоваться в процессе взаимодействия. Исследования в области нейролингвистики показали, что человеку свойственны по меньшей мере три типа мышления, связанные с репрезентативной системой, которые определяют его манеру общения с окружающими, так как влияют на получение и передачу информации, на ее восприятие и понимание.

Репрезентативная система (сенсорный канал) — это система, посредством которой субъектом воспринимается, перерабатывается и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира. Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один, наиболее предпочитаемый канал, который называется основным. В зависимости от доминирования того или иного способа поступления и переработки информации основная репрезентативная система может быть представлена в трех категориях: визуальный (зрение), аудиальный (слух) и кинестетический, представляющий собой комплекс ощущений, основанных на осязании, обонянии, положении тела в пространстве и т.п. Видим Слышим Ощущаем Каждый человек имеет наиболее часто применяемую им репрезентативную систему из числа трех указанных, которая может отличаться от системы другого человека. Недостаточный учет ведущей репрезентативной системы человека в процессе общения может привести к взаимному непониманию, трудностям во взаимодействии. От преобладания того или иного зависят: • словарный состав речи (предикаты); • невербальные реакции (жесты); • организация межличностного пространства общения. Как определить ведущую репрезентативную систему партнера? По особенностям поведения. Далее преподаватель предлагает переписать содержание наглядного пособия. (Особенности поведения человека в зависимости от того или иного канала восприятия). Прежде всего, следует обратить внимание на слова (предикаты), которые человек чаще всего употребляет в процессе общения, описывая свой жизненный опыт. Для того, чтобы вас понимали, необходимо выбирать предикаты, согласующиеся с предикатами взаимодействующего лица. Стремясь получить нужную информацию, целесообразно строить свои вопросы, ориентируясь на ведущую репрезентативную систему партнера. Предлагайте визуалу посмотреть, аудиалу – послушать. Обратите внимание кинестетика на то, что он чувствует или мог бы почувствовать. Отсутствие такого подхода может привести к непониманию и неэффективности общения. Более того, из-за несовпадения этих ведущих каналов восприятия между людьми возникает

множество недоразумений, приводящих порой к серьёзному взаимному непониманию. Дж. Гриндер и Р. Бендлер описывают характерный пример из своей практики: К ним обратились супруги, у которых постоянно возникали конфликты по поводу порядка в доме. Оказалось, что жена – «визуальщица», и для неё «домашний уют» - это «чисто, все вещи на своих местах и т.д.»; а муж – «кинестетик», и для него «домашний уют» - «мягко, удобно, тепло и т.д.». Он никогда не мог понять, почему жена закатывает истерики из-за того, что какие-то вещи разбросаны по комнате. И тогда психотерапевты провели небольшую работу, принесшую поразительные результаты. Мужу сказали: - Представьте, что жена набросала хлебных крошек в вашу супружескую постель... - Бр-р-р! – передёрнуло мужа-«кинестетика». - Вот то же самое чувствует жена, когда видит дома разбросанные вещи! Конфликт был снят. Мужу через его (кинестетический) канал объяснили состояние жены, и он прекрасно понял ее раздражение. Когда же она пыталась передать это состояние в привычных для неё зрительных терминах, муж пропускал всё мимо ушей, но не потому, что не хотел её понять, а потому, что просто не мог.

Тестирование на основные каналы восприятия информации.

Выберите из данных ниже словосочетаний одно, которое, по вашему мнению, является наиболее подходящим, точным для Вас к данному понятию. Если несколько из словосочетаний кажутся Вам одинаково подходящими, или наоборот, ни одно не подходит абсолютно точно, выберите то одно словосочетание, которое, по вашему мнению, может быть наиболее близким.

«Скорость»

- а) быстрая смена пейзажа, мелькание деревьев, домов... (+)
- б) шум ветра, шуршание шин, визг тормозов (*)
- в) учащенное сердцебиение; ощущение ветра, бьющего в лицо (@)

«Плохая погода»

- а) завывание ветра, стук капель (*)
- б) зябко, ощущение сырости, влажный воздух (@)
- в) тусклое небо, серые тучи (+)

«Мед»

- а) сладкий запах, липкие губы, тягучий (@)
- б) золотистая, прозрачная жидкость (+)
- в) хлопок открывающейся банки, звон ложек, жужжание пчел (*)

«Море»

- а) сине-зеленая вода, большие волны с белыми гребешками (+)
- б) теплая, соленая вода, горячий песок (@)
- в) шум прибоя, шелест волн, крики чаек (*)

«Усталость»

- а) тело ломит, голова тяжелая, вялость (@)
- б) мир вокруг кажется серым, бесцветным, пелена перед глазами (+)
- в) громкие звуки раздражают, хочется тишины (*)

«Яблоко» а) звонкий хруст укуса (*)

- б) круглый плод красного, желтого или зеленого цвета на высоком дереве (+)
- в) кисло-сладкий, сочный вкус, запах варенья (@)

«Снег»

- а) сверкающее, искрящееся на солнце белое покрывало (+)

- б) холодный, мягкий, пушистый (@)
- в) скрипит под ногами, потрескивание наста (*)

«Вечер»

- а) размытые краски, яркие огни фонарей, длинные тени (+)
- б) приглушенные звуки, голоса близких, шкварчащий на сковородке ужин (*)
- в) ощущение приятной усталости, мягкое удобное кресло, чашка горячего чая (@)

«У костра»

- а) тепло, дым щиплет глаза, согревает (@)
- б) языки красного пламени, вспыхивающие угли, сизый дым (+)
- в) потрескивание углей, шипение дров, бульканье воды в котелке (*)

«Дерево»

- а) шелест листьев, треск сучьев, скрип веток (*)
- б) высокий прямой коричневый ствол, зеленая крона, лучи солнца проглядывают сквозь листву (+)
- в) шершавая кора, мягкая листва, запах свежести (@)

«Библиотека»

- а) шорох страниц, приглушенная речь, скрип стульев (*)
- б) книги с гладкими обложками, увесистые тома, запах старых книг (@)
- в) гляцевые и матовые, красочные и разноцветные обложки книг; высокие стеллажи (+)

«Город»

- а) привлекающие витрины магазинов, разнообразие и смешение различных запахов (@)
- б) высокие здания, серые мостовые, яркие рекламные щиты, разноцветные машины (+)
- в) шум машин, гул голосов, вой сирены, хлопанье дверей (*)

«Утро»

- а) светло-голубое небо, прозрачный воздух, показавшееся из-за горизонта розовое солнце (+)
- б) щебетание птиц, тишина, тихое шуршание листьев (*)
- в) прохладный воздух, влажная трава, теплые лучи солнца, дышится полной грудью (@)

«Ремонт»

- а) запах пыли, краски, лака; влажные свежестекленные обои (@)
- б) чистые обои, белый потолок, беспорядок (+)
- в) стук молотка, визг дрели, эхо в пустых комнатах (*)

«Церковь»

- а) огоньки свечей, золото алтаря, тусклые краски старинных икон, полумрак (+)
- б) монотонный голос богослужителя, хоровое пение, потрескивание свечей (*)
- в) сладкий запах ладана, запах горящего воска, ощущение умиротворения (@)

Подсчитайте количество ответов (+), (*) и (@) и запишите: (+) - ____ (*) - ____ (@) - ____
Если преобладают ответы (+), то вашей ведущей сенсорной репрезентативной системой является визуальная. Если преобладают ответы (*), то аудиальная. Если преобладают ответы (@), то кинестетическая.

Визуальная сенсорная репрезентативная система. Люди с ведущей визуальной сенсорной репрезентативной системой мыслят ясными образами и думают, в первую очередь, «картинками», как бы просматривая фильм внутри себя. Эта система позволяет

охватить одновременно большой объем информации: внутренние образы целостные, возникают мгновенно, постоянно сменяя друг друга. С этим связаны более быстрый темп речи, высокий тон голоса. Таким людям присущи богатые мимика и жестикуляция, так как с их помощью они «дорисовывают» то, о чем говорят или думают. Люди с ведущей визуальной сенсорной репрезентативной системой часто обращают свое внимание на нюансы цвета и формы. Художники, архитекторы, фотографы, модельеры, создавая ясные сконструированные мыслительные картинки, часто обращаются именно к визуальной системе. В жизни такие люди целенаправленны, организованы, наблюдательны, достаточно осмотрительны. Они очень аккуратны, предпочитают, чтобы все находилось на своем месте, ценят чистоту и порядок. При оценке каких-либо вещей, событий любят отходить в сторону, обозревая «с ног до головы». Лучше воспринимают информацию, представленную в виде картинок, графиков, диаграмм, чем выраженную в словах. В речи эта система проявляется в таких словах и выражениях, как: увидеть, смотреть, фокус внимания, предвидеть ситуацию, зрелище, неясный, четкий, светлый, темный, цветной.

Аудиальная сенсорная репрезентативная система. Люди с ведущей аудиальной сенсорной репрезентативной системой обладают способностью делать тонкие аудиальные различия, отчетливо слышать разнообразие тонов и тембров звучащих звуков. Темп речи средний, поэтому говорят такие люди, как правило, громко и отчетливо, в строго выдержанном ритме. Тон голоса у них чистый, выразительный и резонирующий. Люди с ведущей аудиальной сенсорной репрезентативной системой часто проговаривают, нашептывают для себя то, что они только услышали. Разговор или процесс мышления у таких людей может сопровождаться мелкими ритмическими движениями тела, например постукивание ногой в такт беседы. При разговоре такие люди обращают внимание не только на слова, но и на то, как они произнесены. Они часто поворачиваются ухом к собеседнику, как бы вслушиваясь в тональность, тембр и ритм его голоса. Сами эти люди очень разговорчивы, обожают беседы, всегда очень четко излагают ход события. Лучше всего воспринимают информацию на слух, запоминая все последовательно по шагам. Иногда такие люди кажутся слегка замкнутыми, «отстраненными», так как часто прибывают во внутреннем диалоге – беседуют сами с собой. Они очень тонко чувствуют музыку, обладают хорошим чувством ритма. В речи эта система проявляется в таких словах и выражениях, как: жить в гармонии, пропускать мимо ушей, акцентировать внимание, ударение, глухой, звонкий, тишина, слышать, диссонанс.

Кинестетическая сенсорная репрезентативная система. Люди с ведущей кинестетической сенсорной репрезентативной системой основывают свои действия большей частью на своих ощущениях, им необходимо прочувствовать, «примерить на себя» ситуацию, прежде чем принять то или иное решение. С помощью этой системы человек обращается к собственным внутренним чувствам и состояниям. Для того чтобы «прожить», почувствовать ситуацию необходимо больше времени, чем, например, представить ее (визуальная система), поэтому темп речи у людей с ведущей кинестетической сенсорной репрезентативной системой более медленный, с длинными паузами. Тон голоса низкий, тихий, глубокий. Во время разговора эти люди совершают очень мало движений, а жесты, которые ими используются, отличаются плавностью, размеренностью и вальяжностью. Они любят приближаться к собеседнику, общаются, прикасаясь к нему. Эти люди хорошие рассказчики, так как во время повествования показывают всем телом то, о чем говорят. Эти люди очень эмоциональны, ранимы, все принимают «близко к сердцу». В жизни такие люди стремятся к комфорту и уюту. Они, в первую очередь, заботятся о том, что бы им было удобно. Очень хорошо чувствуют пространство. Для лучшего восприятия информации им необходимо прикоснуться, потрогать, разобрать на части, попробовать на вкус, почувствовать. В речи эта система проявляется в таких словах и выражениях, как: ухватить смысл, загореться желанием, тонко чувствовать, вкус к жизни, хладнокровный, ощущать, напряжение, задевать, сносить, тяжелый, гладкий.

Далее студентам предлагается выполнить практическое задание (текст для анализа).
Задание. В тексте простым карандашом выделите словосочетания, касающиеся аудиальной, визуальной и кинестетической репрезентативной системы, указав условные обозначения, например: _____ - аудиальная система, _____. - визуальная система, ~~~~~ - кинестетическая система.

Пример: В дали послышался гул мотора (_____). Горячий песок обжигал руку (~~~~~).
Бабочка красиво порхала от цветка к цветку (_____.).

Тексты для анализа: 1. Весна в лесу
Идти по весеннему лесу - настоящее удовольствие. Возможно, где-то ещё лежит снег - ведь всё же март месяц на дворе! Возможно, температура ещё не совсем высокая, и приходится надевать теплую куртку с шапкой, но всё уже дышит настоящим мартовским воздухом. Такая особая атмосфера бывает только в первый месяц весны - всё уже дышит солнцем и теплом, даже если они балуют нас совсем редко. Как хочется вдохнуть полными лёгкими этот воздух, полный запахов трав и деревьев, распускающихся почек и первых лесных цветов! Совсем скоро в этом лесу все станет зеленым, а пока листья только начинают появляться на веточках деревьев - великанов, достойно переживших эту зиму. Если долгодолго идти по тропинке, можно выйти на опушку, где из-под снега уже начали пробиваться цветы - и это зрелище стоит того, чтобы пройти даже через весь лес. А как много в картине весеннего леса значит залиvistый щебет птиц, которые приносят на своих крыльях весну и тепло? Наконец-то они вернулись из далеких краев, и теперь могут своим пением сделать прогулку по весеннему лесу ещё лучше и приятнее. Стоит совершать прогулки в весенний лес почаще. Наслаждайся природой, пока она ещё не совсем побеждена человеком!

2. В лесу летом. Ушинский К.Д. Нет в лесу того раздолья, как на поле; но хорошо в нём в жаркий полдень. И чего только не насмотришься в лесу! Высокие, красноватые сосны развесили свои иглистые вершины, а зелёные ёлочки выгибают свои колючие ветви. Красуется белая, кудреватая берёзка с душистыми листочками; дрожит серая осина; а коренастый дуб раскинул шатром свои вырезные листья. Из травы глядит беленький глазок земляники, а рядом уже краснеет душистая ягодка. Белые серёжки ландыша качаются между длинными, гладкими листьями. Где-то рубит крепконосый дятел; кричит жалобно жёлтая иволга; отсчитывает года бездомная кукушка. Серый зайчик шмыгнул в кусты; высоко между ветвями мелькнула пушистым хвостом цепкая белка. Далеко в чаще что-то трещит и ломится: уж не гнёт ли дуги косолапый мишка?

Практическая работа №7.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».

Цель: Развитие коммуникативных навыков и адаптивных способов регуляции собственного поведения в процессе межличностного общения.

Оборудование: Стулья и столы по количеству обучающихся Листы бумаги А4.

Упражнение «Испорченный телефон».

Цель: показать участникам каков процент потери информации при пассивном слушании, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов. А так же, наглядно продемонстрировать, как при вышеописанных условиях искажается информация.

Описание: Ведущий приглашает 5 добровольцев.

Инструкция участникам: 4 человека выходят за двери, одному (тот, кто остался) ведущий зачитывает текст: «Учитель русского языка Татьяна Львовна просила передать ст. воспитателю Назарову, что экскурсия в Екатерининский парк переносится со вторника 24 апреля в 17.00 на пятницу 27 апреля в 16.00 часов. Всем участникам экскурсии иметь при себе 50 рублей на приобретение входных билетов. А также по

желанию орешки или семечки для белок. Задача слушающего участника передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – пассивно слушают и передают полученную информацию. Участники пытаются ответить на следующие вопросы:

– Какое впечатление произвело это упражнение?

– Что мешало слушать более внимательно?

– Какие моменты запомнились лучше и почему?

– Вы обратили внимание на то, что мало того, что эта история видоизменилась, так еще и был утерян смысл. Как вы думаете почему? (большое внимание к деталям, неспособность структурировать информацию). Предварительный вывод: потому, что у каждого из нас информация перерабатывается по разному, каждый что-то «додумывает», дополняет, исходя из своего опыта из своих ощущений, из своего восприятия и взглядов на некоторые вещи, так как мы считаем, что будто хорошо понимаем, что именно имеет в виду, о чем думает наш собеседник, когда говорит ту или иную фразу. Поэтому, очень важно придерживаться правил активного слушания.

Упражнение «Активное слушание».

Цель: освоение навыков активного слушания.

Описание: Работа в парах.

Упражнение выполняется в течение 2 минут. Один из участников рассказывает что-нибудь другому. Слушающий применяет приемы активного или пассивного, на выбор по 1 мин. А затем по знаку ведущего применяет другую технику. Затем партнеры меняются ролями.

Обсуждение: Общее обсуждение опыта приобретенного при работе в парах.

Получилось ли угадать технику слушания?

Какие приемы слушания были применены?

Какие приемы способствовали эффективности общения и с собеседником?

Какие чувства испытывал рассказчик, к партнеру?

Вывод: эффективность применения техники как активного, так и пассивного слушания зависит от обстоятельств и возникающей ситуации общения.

Психологическое упражнение.

Цель: Научиться использовать различные техники слушания.

Упражнение выполняется в парах, где один рассказывает свою историю (реальную, вымышленную), другой слушает, выбирая технику слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Вопросы для обсуждения:

Что было трудно?

Что было легко в упражнении?

Какие чувства возникали в ходе упражнения?

Было ли ощущение внимательного слушания, поддержки? За счет каких действий партнера оно возникало?

Что помогало, что мешало?

Почему была выбрана определенная техника слушания и как она помогла собеседнику?

Происходит обсуждение мнений по упражнению.

Выводы из упражнения:

Упражнение «Мудрый слушатель».

Цель: развитие навыков активного слушания. Ведущий зачитывает высказывание всей группе. Участники отвечают, используя техники активного слушания. Возмущенно: а) «Я вчера ходила в магазин, мне там два раза пробили сметану и два раза пробили хлеб и я переплатила 60 рублей!». б) «Сколько можно, мой ребенок второй раз в этом учебном году теряет у вас в школе сменку!». в) «Мама, со мной никто не играет!»

Обсуждение проводится в свободной форме. Желающие участники могут высказаться по поводу своих ощущений. – Что первое пришло в голову, как захотелось сказать ребенку?

– Почему? – Отличалось ли это от того, как вы обычно слушаете?

Задание по результатам участия в тренинге

1. Написать анализ своих наблюдений и самонаблюдений (эмоциональное состояние и поведение) при выполнении упражнений, предполагаемые цели и результаты упражнений, особенности обсуждений упражнений в группе.

Практическая работа №8.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».

Цели: определить тип определить ведущий сенсорный канал.

Содержание задания: тестовые задания

Оснащение: лист бумаги, ручка.

Порядок выполнения практической работы: обучающимся зачитываются тестовые вопросы и предлагается выбрать наиболее подходящий вариант. В соответствии с результатами дается краткая характеристика.

Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику каждому сенсорному типу, разработать для себя рекомендации.

4 балла - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнен тест.

2 балла – задания не выполнены.

Диагностика сенсорных каналов по тесту С. Ефремцевой на определение доминирующей перцептивной модальности аудиал, визуал, кинестетик.

Инструкция к тесту.

Прочитайте предлагаемые утверждения.

Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны.

Тестовый материал (вопросы).

1 Люблю наблюдать за облаками и звездами.

2 Часто напеваю себе потихоньку.

3 Не признаю моду, которая неудобна.

4 Люблю ходить в сауну.

5 В автомашине цвет для меня имеет значение.

6 Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.

7 Меня развлекает подражание диалектам.

8 Внешнему виду придаю серьезное значение.

9 Мне нравится принимать массаж.

10 Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.

11 Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.

12 Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.

13 Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.

14 Люблю читать во время еды. 15 Люблю поговорить по телефону.

16 У меня есть склонность к полноте.

17 Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.

18 После плохого дня мой организм в напряжении.

19 Охотно и много фотографирую.

20 Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.

21 Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.

22 Вечером люблю принять горячую ванну.

23 Стараюсь записывать свои личные дела.

- 24 Часто разговариваю с собой.
- 25 После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
- 26 Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
- 27 Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
- 28 Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
- 29 Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
- 30 Мне нелегко найти удобную обувь.
- 31 Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
- 32 Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
- 33 Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
- 34 Люблю слушать, когда говорят.
- 35 Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
- 36 Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
- 37 У меня неплохая стереоаппаратура.
- 38 Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
- 39 На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
- 40 Не выношу беспорядок.
- 41 Не люблю синтетических тканей.
- 42 Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
- 43 Часто хожу на концерты.
- 44 Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
- 45 Охотно посещаю галереи и выставки.
- 46 Серьезная дискуссия – это интересно.
- 47 Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
- 48 В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик. •

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45

• Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48

• Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия) :

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов:

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа.

Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности.

Это ваш главный тип восприятия. **Визуал.** Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок. Кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубокоменя тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких

громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты. Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и цифровой канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами. Дигитал (он же дискрет) – весьма своеобразный и достаточно редко встречающийся типаж, которому свойственно особое восприятие мира. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. Этот тип ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. В разговоре с дискретом складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Но это совсем не так! Люди с цифровым каналом восприятия как раз невероятно чувствительны и ранимы. Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: "где тут логика?", 'надо проанализировать ситуацию', 'итак, методом исключения мы выясняем...' Поскольку дискреты воспринимают мир через логическое осмысление, общаться с ними стоит именно с помощью логических доводов, желательно еще и подкрепленных статистическими данными. Отличительные признаки Визуальный тип

Способ получения информации Посредством зрения – благодаря использованию наглядных пособий или непосредственно наблюдая за тем, как выполняются соответствующие действия. Восприятие окружающего мира. Восприимчивы к видимой стороне окружающего мира; испытывают жгучую потребность в том, чтобы мир вокруг них выглядел красиво; легко отвлекаются и впадают в беспокойство при виде беспорядка. На что обращают внимание при общении с людьми На лицо человека, его одежду и внешность Речь Описывают видимые детали обстановки – цвет, форму, размер и внешний облик вещей. Движения глаз. Когда о чем-нибудь размышляют, обычно смотрят в потолок; когда слушают, испытывают потребность смотреть в глаза говорящему и хотят, чтобы те, кто их слушают, также смотрели им в глаза Память Хорошо запоминают зримые детали обстановки, а также тексты и учебные пособия, представленные в печатном или графическом виде.

Отличительные признаки Аудиальный тип.

Способ получения информации. Посредством слуха – в процессе разговора, чтения вслух, спора или обмена мнениями со своими собеседниками Восприятие окружающего мира Испытывают потребность в непрерывной слуховой стимуляции, а когда вокруг тихо, начинают издавать различные звуки – мурлычат себе под нос, свистят или сами с собой разговаривают, но только не тогда, когда они заняты учебой, потому что в эти минуты им необходима тишина; в противном случае им приходится отключаться от раздражающего шума, который исходит от других людей. На что обращают внимание при общении с людьми. На имя и фамилию человека, звук его голоса, манеру его речи и сказанные им слова. Речь Описывают звуки голоса, музыку, звуковые эффекты и шумы, которые можно услышать в окружающей их обстановке, а также пересказывают то, что говорят другие люди. Движения глаз. Обычно смотрят то влево, то вправо и лишь изредка и ненадолго заглядывают в глаза говорящему.

Кинестетический тип.

Способ получения информации Посредством активных движений скелетных мышц – участвуя в подвижных играх и занятиях, экспериментируя, исследуя окружающий мир, при условии, что тело постоянно находится в движении. Восприятие окружающего мира -Привыкли к тому, что вокруг них кипит деятельность; им необходим простор для движения; их внимание всегда приковано к движущимся объектам; зачастую их отвлекает и раздражает, когда другие люди не могут усидеть на месте, однако им самим необходимо постоянно двигаться. На что обращают внимание при общении с людьми. На то, как другой себя ведет; что он делает и чем занимается. Речь

-Широко применяют слова, обозначающие движения и действия; говорят в основном о делах, победах и достижениях; как правило, немногословны и быстро переходят к сути дела; часто используют в разговоре свое тело, жесты, пантомимику. Движения глаз - им удобнее всего слушать и размышлять, когда их глаза опущены вниз и в сторону; они практически не смотрят в глаза собеседнику, поскольку именно такое положение глаз позволяет им учиться и одновременно действовать; но если поблизости от них происходит суета, их взгляд неизменно направляется в ту сторону. Память - хорошо запоминают свои и чужие поступки, движения и жесты.

Неформальный вариант теста: можно определить основной канал восприятия следующим образом. Спросите его (или себя), как бы он (вы) хотел(и) провести отпуск (абстрактный отпуск, "отпуск мечты"). А теперь проследите, в какую сторону он (вы) отвели глаза, прежде чем сформулировали ответ. В зависимости от направления взгляда можно сказать, какие образы создает кинестетические (тактильные).

1 Если взгляд направлен вверх, то это говорит о формировании зрительных образов, рисовании картинки – визуал.

2 Если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям – кинестетик.

3 Если взгляд направлен прямо, либо влево или вправо, без смещений вверх-вниз (как бы в сторону ушей), то это говорит о формировании звуковых образов – аудиал.

Для точности постарайтесь найти ответы на большее количество вопросов. Они могут быть любыми, например: "Как вы хотели бы отметить Новый год?", "Какие планы на ближайшие выходные?", "Вспомнить самое приятное событие за последний месяц" и т.д. Чтобы определиться окончательно, то внимательно проанализируйте ответы на заданные вопросы.

Например, если на вопрос: "Где лучше провести отпуск?", человек при ответе использует

следующие эпитеты:

1 Лазурное море, желтый песок, вид на горы из окна, яркое солнце, загорелые девушки в купальниках и другие зрительные образы, то вероятно человек – визуал.

2 Теплый бриз, запах моря, горячий песок, жар на теле от загара, расслабление, спотел и т.д., то, скорее всего, человек – кинестетик.

3 Шум волн, тишина на рассвете, крик чаек, зажигательная музыка, свист ветра и т.д., то человек – аудиал. Визуалам крайне сложно запомнить информацию на слух, а кинестетик вряд ли сможет оценить вашу новую прическу (оценит визуал), а вот парфюм или умение делать массаж – запросто!

Аудиал/кинестетик обращаясь к визуалу для лучшего донесения информации могут сказать что-то типа: "Для меня твоё словесно/тактильное молчание, как для тебя чёрная комната, непроглядная темнота, где ничего не видно".

Практическая работа №9.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».

Цель: определение остроты слуха, т. е. чувствительности уха к звукам разной частоты с помощью шепотной речи.

Объект исследования: человек.

Ход работы

Самым простым и доступным методом является *исследование слуха речью*. Достоинство этого метода заключается в отсутствии необходимости в специальных приборах и оборудовании.

При исследовании слуха речью применяется *шепотная и громкая речь*.

Для того, чтобы придать шепотной речи более или менее постоянную громкость, рекомендуют произносить слова, пользуясь воздухом, остающимся в легких после спокойного выдоха. Так как звуки характеризуются разной высотой, т. е. могут быть и более и менее «высокими» и «низкими», то рекомендует для исследования шепотной речи две группы слов. Первая группа имеет низкую частотную характеристику и слышна при нормальном слухе в среднем на расстоянии 5 м; вторая — обладает высокой частотной характеристикой и слышна в среднем на расстоянии 20 м. К первой группе относятся слова, в состав которых входят гласные «о», «у» и согласные «м», «н», «р», «в»; во вторую — слова, включающие из согласных шипящие и свистящие, а из гласных «а», «э», «и».

Пример слов и цифр для определения слуха.

Низкие тоны (звуки)		Высокие тоны (звуки)	
Слова	Цифры	Слова	Цифры
Кукла			
Молот		Час	
Ухо		Чай	
Пол		Чаша	
Урок		Щи	
Окно		Сама	
Ум	Два	Сажа	Шесть
Двор	Двадцать два Три	Чиж	Шестнадцать Шестьдесят шесть
Мороз	Тридцать три	Дача	
Море		Шея	
Пора		Яма	
Овощ		Статья	
Овод		Щека	
Лампа			

Практически в обычных условиях исследования, т. е. в обстановке лишь относительной тишины, слух считается нормальным при восприятии шепотной речи на расстоянии 6—7 м. Восприятие шепота на расстоянии менее 1 м характеризует весьма значительное понижение слуха; полное отсутствие восприятия шепотной речью указывает на резкую тугоухость, затрудняющую речевое общение. При отсутствии или резком понижении восприятия шепотной речи переходят к исследованию слуха громкой речью.

Исследование слуха речью производится для каждого уха отдельно: исследуемое ухо обращено к источнику звука, противоположное ухо заглушается пальцем (желательно смоченным водой) или влажным комком ваты. При заглушении уха пальцем не следует с силой нажимать на слуховой проход, так как это вызывает шум в ухе и может причинить боль.

Исследование восприятия речи надо начинать с близкого расстояния. Если исследуемый правильно повторяет все предъявленные ему слова, то расстояние постепенно увеличивается до тех пор, пока большинство произнесенных слов окажется не различенными. Порогом восприятия речи считается наибольшее расстояние, на котором различается 50 % слов.

Если длина помещения, в котором проводится исследование слуха, недостаточна, то испытуемый встает спиной к исследуемому и произносит слова в противоположном направлении; это приблизительно соответствует расстоянию вдвое.

- 1. Испытуемый располагается на расстоянии 6 м от обследуемого и шепотом произносит слова, содержащие звуки низкой и высокой частот. Необходимо произносить слова с одинаковой интенсивностью (испытуемый не должен видеть артикуляции губ произносимого слова).
- 2. Сначала определяется острота слуха одного уха (другое закрывается ладонью), затем второго. При проведении исследования в помещении должна соблюдаться полная тишина.
- 3. Если испытуемый правильно повторяет слова, произнесенные шепотом на расстоянии 6 м, то острота слуха нормальная; если различает слова с меньшего расстояния — острота слуха снижена, и нужна консультация отоларинголога.

Практическая работа №10.

«Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».

Цель: Изучение сенсорных каналов приема-передачи информации в процессе общения, их диагностика.

Вы уже определили свой основной канал восприятия. Это дает вам возможность усилить его деятельность.

Выполним первое упражнение. Находясь в том месте, в той ситуации и в том положении, когда вы читаете эти строки, отвлекитесь на некоторое время и начните очень внимательно изучать окружающую обстановку, используя свой основной сенсорный канал. Если вы принадлежите к визуальному типу, то всматривайтесь в каждую деталь, скользя от предмета к предмету, напоподобие замедленного и плавного движения кинокамеры, как в фильмах Тарковского. Вообразите себе: «Мой глаз - камера». Тщательно фиксируйте все, что окажется в поле вашего зрения. Улавливайте новые соотношения, неожиданные ракурсы. Микроскопируйте объекты, пытайтесь уловить их «вибрации», каждую мелочь. Подумайте о том, что вы режиссер, снимающий фильм о жизни пространства. Через некоторое время подобного тренинга вы научитесь

подсматривать такие стороны мира, которые тщательно спрятаны от обычного взгляда. Вам откроется магическая реальность, вы окажетесь способными улавливать таинственные грани и фиксировать тончайшие превращения. Вы наработаете видение. Чтобы не рассеиваться в подобных описаниях, сформируем обобщенный алгоритм - некий рычаг, манипулируя с которым, вы быстро усвоите предлагаемый метод работы с Реальностью. Следующая схема послужит сам рабочим инструментом.

Каналы	Принцип восприятия	Формула осознания
Визуальный	В-сматривания	«Я - режиссер. Мой глаз - камера».
Аудиальный	В-слушивание	«Я - композитор. Я слышу музыку мира».
Кинестетический	В-чувствование	«Я - сенсорная система. Мое тело - тончайший сенсорный приемник.»
Осмический	В-нюхивание	«Я - парфюмер. Нет плохих или хороших запахов. Я познаю мир по самому сокровенному - по запаху.»
Вкусовой	В-едание (звучит странно, но в практическом смысле удобно)	«Я - дегустатор. Все в мире имеет вкус, и ни один нюанс вкуса не скроется от меня».

Общая форма психической деятельности - активное восприятие.

Принцип восприятия - действие с приставкой в (т. е. проникновение в...).

Из таблицы видно, что на каком бы вы канале ни работали, вы - исследователь и творец.

Этот процесс мы определим как включение. Ведь каждый из нас, практикуя подобное, включается во взаимодействие с тончайшими материями мира.

Включение всегда происходит через ваш основной канал.

Следующий шаг - переключение.

Он означает, что после того, как вы максимизировали свою главную систему восприятия, вы направляете поток внимания на следующий канал, который вам покажется наиболее характерным для вашего восприятия после основного.

К примеру, если вы визуалист и вам кажется, что после зрения вы предпочитаете использовать слуховые впечатления, начинайте «озвучивать» свой фильм. Затем перейдите к кинестетическому каналу.

Постольку поскольку основная часть людей работает предпочтительно на трех системах восприятия - визуальной, аудиальной, кинестетической, то основное внимание мы уделим этим трем каналам.

Даже если нас назойливо преследует запах осеннего леса, скорее всего, вы - кинестетик.

Так как обоняние (и вкус) по сути своей является ощущением телесным. Поэтому мы можем обобщить кинестетическую (телесно-мышечную) ориентацию, обонятельную ориентацию и вкусовую в один - сенсорный или сенсорно-кинестетический тип.

Таким образом, в практике переключения мы имеем следующие варианты (в зависимости от последовательности предпочитаемых дополнительных каналов).

При основной визуальной ориентации:

V - A - СК

V - СК - A,

где V - визуальный, A - аудиальный, СК - сенсорный.

При основной аудиальной ориентации:

A - V - СК

A - СК - V

При основной сенсорной (сенсорно-кинестетической) ориентации:

СК - V - A

СК -А -В

Внимательно изучите эти варианты и определите наиболее подходящий для вас. Тем самым вы определите свой сенсорный динамический тип. Сенсорный динамический тип определяется тем каналом, на который вы легче всего переключаетесь с основного. То есть он представляет собой бинер, дуальное единство двух систем восприятия.

Сообразуясь с понятием сенсородинамики, мы без особого труда придем к следующей типологии:

Сенсородинамические типы:

Визуально-аудиальный

Визуально-кинестетический (сенсорно-кинестетический)

Аудиально-визуальный

Аудиально-кинестетический

Кинесто-визуальный

Кинесто-аудиальный

После того как вы проработаете каждый канал и научитесь все три утилизировать с одинаковой интенсивностью, начинайте практиковать «вспышки».

Закройте на несколько секунд глаза, затем резко откройте их и посмотрите, к примеру, на металлическую дверную ручку. При этом с вами должно произойти следующее - вы:

- Увидите ее яркий насыщенный блеск
- Услышите ее металлический отзвук
- Ощутите металлический холодок, которым потянуло на вас
- Уловите характерный металлический запах
- Ощутите характерный металлический привкус

Причем все эти ощущения переживаются одновременно - только тогда это будет вспышка. Не последовательно, даже если ваша последовательность молниеносна, а - сразу и одновременно!

Вспышками можно пользоваться спонтанно - в настоящий момент, в ситуации здесь и теперь, используя непосредственные объекты восприятия (скажем, дверная ручка, на которую случайно попал мой взгляд, когда я сидел за столом и писал эти строки), а также - ментально - задействуя память и воображение.

Вспомните лес. Если вы научитесь вспышкам, то вы одновременно Увидите, Услышите, Ощутите и- Переживете.

Вспомните море: шумящие темные волны, соленые брызги и запах водорослей.

Представьте огонь: багровый - гудящий - горячий

багровый - горячий - гудящий

гудящий - багровый - горячий

гудящий - горячий - багровый

горячий - багровый - гудящий

горячий - гудящий - багровый

Цель вспышки - интенсивное переживание, то есть трансформация энергии восприятия в эмоциональную энергию.

А сейчас мы оглянемся назад и посмотрим, какой путь мы прошли:

1 -и шаг - определение сенсорного канала

2-й шаг - включение

3-й шаг - переключение

4-й шаг-определение сенсородинамического типа

5-й шаг - вспышки (сенсорная интеграция)

6-й шаг-переживание (сенсорно-эмоциональный синтез)

Как только вы овладеете вспышками, вам никакого труда не составит выработать у себя синестетическое восприятие. Так как подобные вспышки восприятия уже представляют собой по существу форму синестезии. И тем не менее при работе с этим элементом вам понадобится овладение специфическими навыками.

Начнем с наиболее простых вариантов.

Возьмите семь ярко и интенсивно раскрашенных листов картона или бумаги так, чтобы каждый лист был окрашен в один цвет спектра. Вы получите соответствующий набор: красный, оранжевый, желтый, зеленый, голубой, синий, фиолетовый.

Затем концентрируйтесь на каждом цвете, поглощайте его и при этом отмечайте, какие изменения в ваших ощущениях происходят. Полученные результаты занесите в таблицу соответствий:

Цвет Ощущения

Красный

Оранжевый

Желтый

Зеленый

Голубой

Синий

Фиолетовый

Таким образом вы получите визуально-кинестетическую ассоциацию.

Здесь следует отметить, что в данном случае весь процесс происходит отнюдь не за счет игры воображения, а имеет под собой физиологическую основу-факт, отмеченный в свое время знаменитым Максом Люшером в фундаментальном труде по психологии цвета. Тем не менее у вас могут возникнуть свои субъективные ассоциации и ни в коем случае не пытайтесь ориентировать их на стандарты, которые могут отличаться от ваших данных. Все, что вы делаете-делаете для себя, а не для развития мирового общественного мнения; после того как вы сделали этот шаг, поменяйте последовательность процессов.

Теперь фиксируйтесь на своих ощущениях и попробуйте вызвать цветовые аналогии. Например, испытывая тепло, позвольте ему окраситься.

Составьте таблицу, аналогичную первой, и вы получите кинесто-визуальную ассоциацию.

Помните, что кинестетика подразумевает также обонятельные и вкусовые ощущения. (Один мой пациент, когда смотрел на темно-бордовый цвет, испытывал обильное слюноотделение.) Иными словами, мы можем говорить о визуально-сенсорной и сенсорно-визуальной ассоциации.

Теперь, аналогично предыдущим, постройте визу-ально-аудиальные и аудиовизуальные ряды. Для этого вам придется несколько изменить свои маневры, впрочем, в сторону упрощения.

Не меняя спектральной последовательности цветов, постройте ей параллельную музыкальную гамму:

Красный - До

Оранжевый - Ре

Желтый - Ми

Зеленый - Фа

Голубой - Соль

Синий - Ля

Фиолетовый - Си

В работе с этой формой ассоциации желателен музыкальный инструмент или магнитофон, на котором вы бы могли записать звуки, или, по крайней мере, свой собственный музыкальный слух, но, разумеется, с полной гарантией того, что он у вас есть.

Прослушивая каждую ноту, интенсивно концентрируйтесь на параллельном ей цвете. Делайте это до тех пор, пока звуки сами, без вашего волевого участия и напряжения не начнут окрашиваться и, наоборот,- краски, созерцаемые вами, должны зазвучать свободно, естественно и без малейших усилий воображения.

Теперь объедините ваши навыки в единый акт восприятия, и вы получите объемную визуально-сенсор-но-аудиальную ассоциацию, или объемную синестезию.

В данном случае понятие объема сформулировано по аналогии с пространственной организацией, где одно- или двумерные соотношения позволяют говорить о линейных или плоскостных структурах, в то время как трехмерное построение принадлежит качеству объемности.

Если мы договоримся, что один сенсорный канал представляет собой одно психологическое измерение, то условно уровни восприятия можно сопоставить с системой измерений пространства.

Восприятие преимущественно на одном канале - 1-мерное - линейное,

Одновременное и ассоциированное восприятие на двух каналах - 2-мерная - плоскостная синестезия,

Одновременное и ассоциированное восприятие на трех каналах - 3-мерная - объемная синестезия.

Не берусь судить, насколько естественными или надуманными являются эти сопоставления, но в практическом плане они довольно удобны.

Подытожим нашу работу в области синестетического восприятия:

1-й шаг: Визуально-сенсорная ассоциация

2-й шаг: Сенсорно-визуальная ассоциация

3-й шаг: Визуально-аудиальная ассоциация

4-й шаг: Аудиально-визуальная ассоциация

5-й шаг: Интеграция и объемная синестезия.

Практическая работа №11. «Способы управления конфликтами» .

Цель занятия:

- получить практический навык управления конфликтной ситуацией через отработку различных личностных качеств.

Задачи:

- Разобрать конструктивные и деструктивные стороны конфликта
- Понять технологию разрешения конфликта
- Проработать навыки, необходимые для решения конфликтных ситуаций.

Упражнение №1. «Имя - качество». (5 мин)

Цель: сформировать положительный эмоциональный настрой для групповой работы
Участники по кругу называют свое имя и качество, которое помогает им налаживать отношения в новой группе и в их жизни.

Упражнение №2. Плюсы и минусы конфликта (10 мин)

Цель: разобрать плюсы и минусы конфликта.

Конфликт, как и любое явление свои положительные (конструктивные) и отрицательные (деструктивные, разрушающие) стороны.

Конструктивные стороны конфликта:

- Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта).
- Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.
- Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.
- Конфликт – это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное.
- Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации.

- Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.
- Деструктивные стороны конфликта:**
- Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.
 - Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально-психологический климат.
 - Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений.
 - Представление о победителях или побежденных как о врагах.
 - Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Говоря о конфликте в организации, мы предполагаем, что чаще всего в организации, коллективе людей возникают внутригрупповые и межличностные конфликты которые по своей сути предполагают, что сторонами конфликта являются или индивиды или группы, преследующие несовместимые цели и своими практическими действиями препятствующие друг другу.

Однако, у всех, кто работает в компании, как правило, должна быть одна общая цель. Конфликтные ситуации и конфликты в целом разобщают коллектив, люди начинают делиться на «своих» и «чужих», что приводит к конфликтности в целом.

Поэтому необходимо понимать, что коллектив должен работать как детали одного механизма, как часы. Для этого необходимо немалое время уделять работе по объединению коллектива, его сплочению.

Есть большое количество упражнений, направленных на сплочение коллектива, на формирование навыков командной работы, которая, кстати, не будет эффективной без здорового психологического климата в организации, без позитивного настроения.

Упражнение №3. «Считаем до ...» (5 мин)

Цель: научиться лучше понимать членов своего коллектива

Упражнение направлено на сплочение коллектива, на формирование умения понимать друг друга.

Упражнение №4 «Алфавит эмоций» (10 мин)

Цель: сформировать банк данных эмоций, возникающих в конфликтной ситуации.

Задача – за несколько минут вспомнить и записать возникающие в конфликтной ситуации – по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных (устно или на доске/флипчарте).

Технология разрешения конфликта (10 мин)

С чего она начинается? С установления причин конфликта.

Истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны.

Кроме того, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин.

Опыт разрешения конфликтов показал, что большую помощь в этом оказывает владение формулами конфликта.

формула конфликта

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - это значит:

- **устранить конфликтную ситуацию,**
- **исчерпать инцидент.**

Пример конфликта:

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. "Инцидент исчерпан", - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?

Обратимся к формуле конфликта.

Конфликт здесь - жалоба;

конфликтная ситуация – не сложившиеся отношения между сотрудниками;

инцидент - случайно сказанные неудачные слова.

Заставив извиниться, руководитель действительно исчерпал инцидент.

А конфликтная ситуация? Она не только осталась, но и усугубилась. Действительно, обидчик не считал себя виноватым, но должен был извиниться, отчего антипатия его к пострадавшему только увеличилась. И тот, в свою очередь, понимая фальшивость приносимого извинения, не улучшил своего отношения к обидчику.

Таким образом, своими формальными действиями руководитель не разрешил конфликт, а только усилил конфликтную ситуацию (несложившиеся отношения) и тем самым увеличил вероятность новых конфликтов между этими работниками.

Наглядная аналогия. Конфликт между людьми можно уподобить сорняку в огороде: конфликтная ситуация - это корень сорняка, а инцидент - та часть, что на поверхности.

Ясно, что, оборвав ботву сорняка, но не тронув корень, мы только усилим его работу по вытягиванию из почвы питательных веществ, так необходимых культурным растениям.

Да и найти корень после этого труднее. Так же и с конфликтом: не устранив конфликтную ситуацию, мы создаем условия для углубления конфликта.

Упражнение №4. «Топтыжка» (5 мин)

Цель: *Формирование толерантности и конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.*

Это упражнение поможет научиться не обижаться и не держать зла на людей, нечаянно причинивших вам боль или создавших вам неудобства, дискомфорт.

Тренер даёт инструкцию: «Начиная с меня, выполняем задание по кругу. Правой ногой будем наступать на левую ногу соседа. Тот, кому наступили, попытается оправдать обидчика, называя по имени. Например, я наступаю на ногу Инне. Инна говорит: «Я прощаю тебя, Татьяна, потому, что ты спешила на работу» и наступает на ногу Марине. Марина говорит: «Я не обижаюсь на тебя Таня. В этом троллейбусе так тесно и всем надо ехать» и т.д.

А можно улыбнуться, пошутить, сказать теплые слова, и вы почувствуете, что ваше раздражение улетучилось, и прошла боль. Объяснения могут быть любыми, но не должны повторяться.

Примечание: *Наступать на ногу необходимо чисто символически, без усилия. Участники могут снять обувь.*

Упражнение №5 "Зеркало" (5 мин)

Цель: развитие психологического климата, эффективного взаимодействия в команде.

Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его "зеркальным отражением". В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп.

В ходе игры участники, работающие за "отражение", довольно быстро научаются чувствовать тело партнера, и схватывают логику его движений. От раза к разу следить за "оригиналом" и копировать его движения становится все легче, и все чаще возникают ситуации не только предвосхищения, но и опережения его движений. Освоив навыки двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли "отражения" и "оригинала", ведомого и лидера, не определены. Гибко подстраиваясь друг под друга, играющие стремятся двигаться в унисон.

Это упражнение - очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить "естественного" лидера в каждой паре. Трудности в достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряженных отношений между партнерами.

Упражнение №6. Паутина (20 мин)

Цель: определение ролей в группе, формирование сплоченности и взаимопонимания.

Все участники встают в круг и берутся за руки. Ведущий участник выходит из кабинета. Участники запутываются, не разжимая рук. Ведущий должен распутать команду.

Упражнение №7 "Гомеостат" (10 мин)

Цель: формирование согласованности между членами группы, выявление лидеров в группе.

Так называется прибор со множеством ручек и циферблатов, который используется психологами для изучения групповой совместимости. Наш "прибор" устроен несколько проще. Участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает правую руку в кулак, и по команде ведущего все "выбрасывают" пальцы.

Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга выбросили одно и то же число. Участникам запрещено договариваться, перемигиваться и другими "незаконными" способами пытаться согласовывать свои действия. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели. Для того чтобы предоставить друг другу возможность оценить обстановку и учесть ее в последующем такте игры, участники после каждого "выбрасывания" фиксируют на какое-то время положение своих растопыренных пальцев.

Помимо своего прямого назначения "Гомеостат" может быть использован психологом для выявления взаимоотношений между играющими. Если внимательно понаблюдать за ходом игры, то можно заметить одного или нескольких лидеров в группе, под которых подстраиваются остальные участники. Возможно, группа распадается на несколько группировок, имеющих свои установки на исход игры (например, половина играющих выбрасывает несколько раз подряд по три пальца, в то время как другая - по одному). Не исключено также и появление "негативиста", упорно гнущего свою линию даже после того, как между остальными участниками уже достигнуто определенное согласие.

Упражнение №8 "Я молодец потому, что..." (3 мин)

Цель: формирование позитивного отношения к себе, понимание своих сильных сторон. Каждый участник по кругу заканчивает фразу «Я молодец потому, что...», добавляя что-то про себя.

Практическая работа №12. «Способы управления конфликтами» .

Цель : развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- определить особенности поведения в конфликтных ситуациях;
- обучить способам выхода из конфликтной ситуации;
- обучать ребят общению друг с другом и воспитывать уважение к своим товарищам.

Ход занятия:

- 1) Составить конспект письменно.
- 2) Решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.
Варианты решения задач письменно записать в тетрадь.
- 3) Пройти письменно тест для определения типа поведения конфликта.

Конфликт — это сигнал того, что произошло что-то неладное в коммуникациях либо появились какие-то существенные разногласия. Практика показывает, что существуют три направления (способа) управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта и собственно управление конфликтом. Каждое из названных направлений реализуется при помощи специальных методов. Рассмотрим некоторые из них.

Существует множество методов управления конфликтами. Можно разделить на несколько групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- внутриличностные;
- структурные;
- межличностные;
- переговоры;
- ответные агрессивные действия.

1)Внутриличностные методы воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента. Этот метод позволяет человеку отстоять свою позицию, не превращая оппонента в противника. Такой метод особенно полезен, когда человек желает передать что-то другому, но не хочет, чтобы тот воспринял это негативно и перешел в атаку.

2)Структурные методы воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников и т.п. К таким методам относят: разъяснение требований к работе, использование координационных механизмов, разработку или уточнение общеорганизационных целей, создание обоснованных систем вознаграждения.

3)Межличностные методы предполагают, что при создании конфликтной ситуации или

начале разворачивания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения, чтобы свести к минимуму ущерб своим интересам. Наряду с такими основными стилями поведения в конфликте, как приспособление (уступчивость), уклонение, противоборство, сотрудничество и компромисс, следует обратить внимание на принуждение и решение проблемы.

Принуждение означает попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других. Лицо, использующее такой подход, обычно ведет себя агрессивно и для влияния на других использует власть путем принуждения.

Решение проблемы означает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти путь действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто пользуется таким стилем, не стремится добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант преодоления конфликтной ситуации.

4) Переговоры, как метод решения конфликтов, представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для конфликтующих сторон решений. Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

- существование взаимозависимости сторон конфликта;
- отсутствие значительного различия в возможностях (полномочиях) участников конфликта;
- соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;
- участие в переговорах сторон, которые могут принимать решения в сложившейся ситуации.

5) Ответные агрессивные действия — методы, являющиеся крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций. Применение этих методов приводит к разрешению конфликтной ситуации с позиции силы, в том числе с использованием грубой силы, насилия. Однако бывают ситуации, когда разрешение конфликта возможно только данными методами.

Задание: 1) ознакомьтесь с предложенными ситуациями.

2) После каждой ситуации письменно в развернутой форме ответить на вопросы.

Ситуация 1.

На заседании Совета директоров туристической фирмы выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их непрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

1. Укажите причину и тип конфликта.
2. Предложите решение конфликта.

Ситуация 2.

Совет директоров решил улучшить информационное обеспечение фирмы и создать

библиотеку. Для выполнения решения необходимо отобрать помещение у одного из двух отделов, расположенных на втором этаже и разместить сотрудников в помещении не седьмом этаже с меньшей площадью. Оба отдела не желали расставаться со своим помещением и представили свои доводы Совету директоров, который и решил, у кого отобрать помещение.

1. Укажите, какими методами может быть решена данная проблема.
2. Какие факторы необходимо учитывать при решении конфликтной ситуации?

Ситуация 3.

Руководителю торгового предприятия Шалейникову И.И. дали ложные сведения о нарушении трудовой дисциплины продавцом кондитерского отдела Фроловой З.В. На общем собрании трудового коллектива Шалейников И.И., не проверив полученную им информацию, публично объявил Фроловой З.В. замечание и высказал сомнения в ее честности. После собрания между Фроловой З.В. и Шалейниковым И.И. состоялся разговор, в результате которого ситуация прояснилась, и руководитель извинился перед Фроловой З.В., но он не сделал этого публично. После собрания отношение трудового коллектива к Фроловой З.В. изменилось, ей перестали доверять как прежде. Фролова З.В. не могла объяснить ситуацию каждому и решила уволиться.

1. Какие виды конфликта отражены в ситуации?
2. Как должен был поступить руководитель предприятия?

Ситуация 4.

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

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения:

- а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы;
- б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник;
- в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласия со мной;
- г) в интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ответ обоснуйте.

Ситуация 5.

Директор АО «Весна» Иванов П.С. отдал распоряжения Сидорову Н.П. инженеру производственного отдела составить отчет о реализации продукции за прошлый год. Сидоров Н.П. составил отчет на основе документации, находящейся в бухгалтерии. Но так как он устроился на это рабочее место месяц назад и еще достаточно не ознакомился с требованиями руководства, в отчете были отражены не все данные. На следующем оперативном совещании директор высмеял Сидорова Н.П. в присутствии сотрудников,

назвав его отчет безграмотным и усомнился в его соответствии занимаемой должности.

1. Какой вид конфликта представлен в ситуации?
2. Как следовало поступить руководителю?

Тест Томаса - типы поведения в конфликте

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

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

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

5.

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

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

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

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

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

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

9.

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

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

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

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

12.

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

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

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

14.

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

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

15.

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

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

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

18.

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

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

19.

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

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

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

21.

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

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

22.

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

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

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

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

24.

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

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

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

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

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

27.

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

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

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Ключ к опроснику

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

Обработка результатов

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

Практическая работа №13. «Способы управления конфликтами» .

Цель : Научиться применять методы решения конфликтов на практике.

Задачи:

- проанализировать методику решения конфликтных ситуаций;
- проанализировать этапы процесса принятия решения;
- решение практических ситуации.

Ход занятия:

- 1) Решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач письменно записать в тетрадь.
- 2) Разработать систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации. Инструкция прилагается.

Задание 1. Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

1. Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

2. Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся

новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

3. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики или учебы. Ответьте на вопросы.

-Что было причиной конфликта?

-Как он был разрешен?

Задание 2. Разработайте систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации.

Инструкция при выполнении практического задания:

При выполнении практического задания необходимо предложить определенную ситуацию, определить проблему и представить схему решения. Структура анализа ситуации: проблема, участники, причины проблемы, варианты решения, наличие возможности профилактики возникновения, обоснование выбранного метода.

Практическая работа №14. «Способы управления конфликтами».

Цели: знакомство учащихся со стратегиями поведения в конфликтной ситуации

2. Формирование у учащихся умение правильно оценивать конфликтные ситуации и способы решения конфликтов;

3. Развитие коммуникативных навыков общения.

ХОД ПРОВЕДЕНИЯ.

Конфликтная ли вы личность (анкета).

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

I. Не принимаю участия.

II. Лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильно.

III. Активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

I. Нет.

II. Только если имею для этого веские основания.

III. Критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

I. Только в шутку и то если это люди не обидчивые.

II. Лишь по принципиальным вопросам.

III. Споры — моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

I. Возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже.

II. Делаю замечание — надо же научить грубияна хорошему тону.

III. Прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.

I. Не буду поднимать бучу из-за пустяка.

II. Молча возьму солонку.

III. Не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...

I. С возмущением посмотрю на обидчика.

II. Сухо без эмоций сделаю замечание.

III. Выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

I. Промолчу.

II. Ограничусь коротким, но тактичным комментарием.

III. Выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?

I. Постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии.

II. Не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш.

III. Проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщикам.

Оценки: «I» — 4 очка, «II» — 2 очка, «III» — 0 очков.

Идет подсчет баллов.

Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12—20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не «выходите за рамки», не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты - это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечания в свой адрес — можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша

несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

Тест №2 Насколько вы терпимы.

Прислушиваетесь ли вы к чужому мнению? Относитесь ли вы к нему с уважением, терпимы ли вы?

Перед нами тест, который, надемся, хотя бы приблизительно поможет определить степень вашей терпимости. Но одно условие: отвечайте быстро, не задумываясь.

1. Вы считаете, что у нас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Расстроитесь?

а) да;

б) нет.

2. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Что вы предпочтете?

а) чтобы участвовали только те, кто хорошо играет;

б) чтобы играли те, кто еще не знает правил.

3. Спокойно ли вы воспримите неприятную для вас новость?

а) да;

б) нет.

4. Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?

а) если они не переступают допустимых границ, меня это вообще не интересует;

б) мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать.

5. Можете ли вы легко найти контакт с людьми с иной, чем у вас, профессией, положением, обычаями?

а) мне трудно было бы это сделать;

б) я не обращаю внимания на такие вещи.

6. Как вы реагируете на шутку, объектом которой становитесь?

а) мне не нравятся ни сами шутки, ни шутники;

б) если даже шутка и будет мне неприятна, то я постараюсь ответить в такой же манере.

7. Согласны ли вы с мнением, что многие люди «сидят не на своем месте», – делают не свое дело?»

а) да;

б) нет.

8. Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Как вы на это реагируете?

а) мне, честно говоря, неприятно, что таким образом внимание отвлечено от меня;

б) я лишь радуюсь за нею (нее).

9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое поколение, превозносит былые времена. Как реагируете вы?

а) уходите пораньше под благовидным предлогом;

б) вступаете в спор.

Результат

А теперь подсчитайте очки. Запишите по два очка за ответы: 1б, 2б, 3б, 4а, 5б, 6б, 7б, 8б, 9а.

От 0 до 4 очков. Вы непреклонны и, простите, упрямы. Где бы вы ни находились, может возникнуть такое впечатление, что вы стремитесь навязать свое мнение другим, часто не колеблясь, чтобы достичь своей цели, часто повышаете голос. С вашим характером трудно поддерживать нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы, не соглашаются с тем, что вы говорите и делаете.

6—12 очков. Вы способны твердо отстаивать свои убеждения. Но, безусловно, можете вести диалог, менять свое мнение, если это необходимо. Способны иногда и на излишнюю резкость, неуважение к собеседнику. И в такой момент вы действительно можете выиграть спор с человеком, у которого более слабый характер. Но стоит ли «брать горлом» тогда, когда можно победить более достойно?

14—18 очков. Твердость ваших убеждений отлично сочетается с большой тонкостью, гибкостью вашего ума. Вы можете принять любую идею, с пониманием отнестись к достаточно парадоксальному на первый взгляд поступку; даже если вы их не разделяете. Вы достаточно критически относитесь к своему мнению и способны с уважением и тактом по отношению к собеседнику отказаться от взглядов, которые, как выяснилось, были ошибочны.

Практическая работа №15. «Способы управления конфликтами».

Цель:

1. Знакомство учащихся со стратегиями поведения в конфликтной ситуации;
2. Формирование у учащихся умение правильно оценивать конфликтные ситуации и способы решения конфликтов;
3. Развитие коммуникативных навыков общения.

Оборудование: бланки анкеты «Конфликтная ли вы личность», чистые полоски бумаги размером приблизительно 25х4см. авторучки.

ХОД ПРОВЕДЕНИЯ.

1. Организационный момент.

Приветствие. Знакомство с темой и целями практического занятия.

Сегодня наше занятие будет проходить в необычном режиме.

2. Вводное слово.

Вы наверняка замечали, что иногда даже незнакомые люди способны вызвать симпатию или, наоборот, неприязнь. Соответственно будет строиться и общение с ними. А иногда желаемое общение между партнерами почему-то не складывается. И причиной тому является конфликт.

«Конфликт» в переводе с латинского означает столкновение.

-Почему возникают конфликты?

Часто причиной конфликта выступает несовместимость характеров.

Порой фразой «Не сошлись характерами» объясняется драка в школе, решение супругов расторгнуть брак, взаимная неприязнь соседей и сослуживцев. В каких случаях характеры «отталкиваются, а в каких «притягиваются»? Как показал известный психиатр Карл Леонгард, у 20-50% людей некоторые черты характера или темперамента так ярко выражены, что это при определенных обстоятельствах приводит к однотипным конфликтам и «нервным срывам». Но ни в коем случае не стоит забывать, что у каждого есть свои особо уязвимые места, «бить» по которым критикой и упреками нельзя.

В основе любого конфликта лежит ситуация, в которой сталкиваются противоположные цели, интересы, позиции, мнения, взгляды партнеров по общению. Социальная значимость конфликта различна и зависит от того, какие ценности лежат в основе межличностных отношений.

-Имеет ли конфликт определенные временные рамки?

Конфликт не может развиваться бесконечно. Каким бы бурным и кратковременным конфликт ни был – это процесс, имеющий свои закономерности. Обычно можно отчетливо выделить пять основных стадий конфликта: возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликта, проявление конфликтного поведения, углубление конфликта и его разрешение.

3. Основная часть.

А) Диагностика. Анкета «Конфликтная ли вы личность»

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- 1) не принимаю участия;
- 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
- 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?

- 1) нет;
- 2) только если имею для этого веские основания;
- 3) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

- 1) только в шутку и то если это люди необидчивые;
- 2) лишь по принципиальным вопросам;
- 3) споры - моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

- 1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- 2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;

- 3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.
5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?
- 1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
 - 2) молча возьму солонку;
 - 3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.
6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу ...
- 1) с возмущением посмотрю на обидчика;
 - 2) сухо без эмоций сделаю замечание;
 - 3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.
- 1) промолчу;
 - 2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
 - 3) выскажу все, что я об этом думаю.
8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?
- 1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
 - 2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
 - 3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

Ключ: 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки. Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

Б) Рассказ психолога.

Считается, что не может конфликт возникнуть на «пустом месте» или, иначе говоря, «нет дыма без огня». Но в любом конфликте всегда есть инициатор, который высказывает необходимую, ортодоксальную мысль, и оппонент, выразивший свое несогласие нет. Несогласие кого – то с кем – то является первой искрой конфликта. В дальнейшем все будет зависеть от поведения оппонента. Если он и дальше будет доказывать обратное – инициатор вынужден искать доказательства своей правоты. Естественно, что сами участники конфликта могут избрать самые различные стратегии поведения. Р. Блейк и Дж. Моутон выделяют следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Рассмотрим несколько стратегий в конфликтных ситуациях.

1. Сотрудничество, направленное на поиск решения, которое удовлетворило бы интересы всех сторон;
2. Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки;
3. Избегание, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая её, не уступая своего, но и не настаивая на своем;
4. Приспособление – тенденция сглаживать противоречия, поступать своими интересами.

Рассмотренные многообразные исходы конфликтов: сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление, по разному влияют как на самочувствие и настроение участников, так и на устойчивость их отношений.

- Какие исходы, по вашему мнению, наиболее продуктивны для сохранения отношений с противоположной стороной?

Более благоприятны исходы «сглаживания и компромисса».

Сглаживание снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

Ситуация.

Попытаемся применить каждый из исходов к одной ситуации.

Представим, что с утра в классной комнате собирается класс. Две подружки заходят в кабинет, и нечаянно их сбивает одноклассник. Одна из девушек начинает кричать на него. Она продолжает кричать, хотя понимает, что её причитания неуместны, забывая, что последнее слово остается за парнем. Парень решает, какую реакцию выбрать и ответить на поведение девушки:

- Извини, ты конечно, права» (задабривание, умиротворение);
- «Сама дура» (ответное обвинение);
- Я догадывался, что ты начнешь кричать (просчет);
- Лена приходил Евгений Петрович и просил тебя зайти к нему в кабинет после первого урока (отвлечение внимания);
- Извини, если я тебя сильно толкнул, давай не будем ругаться (компромисс)

Любой из этих ответов может повлиять на развитие ситуации конфликта.

В) Упражнение «Метод групповой оценки»

Педагог-психолог обсуждает с подростками, какие качества человека облегчают ему общение с окружающими (в результате ответов учащихся педагог-психолог записывает эти качества на доске).

С помощью психолога подростки должны прийти примерно к такому их набору.

1. Умение слушать собеседника.
2. Способность сочувствовать и сопереживать.
3. Тактичность.
4. Деликатность.
5. Отзывчивость.

Ребята сейчас вы сможете сами определить, в какой мере каждому из вас присущи эти качества. Каждый получит чистые полоски бумаги размером приблизительно 25х4см.

Вы будете оценивать степень развития определяемых качеств как у самих себя. Так и у остальных членов класса с помощью оценок. Критерии оценок вы видите на доске.

Получив оценочный лист, вы должны написать в верхней его части свою фамилию, а в нижней - поставить себе оценку по приведенным критериям.

Критерии оценки:

5-определяемые качества проявляются всегда, общение с этим человеком приносит радость и удовлетворение;

4-эти качества проявляются часто;

3-трудно сказать, проявляются часто или редко;

2-определяемые качества проявляются очень редко, общение часто приносит неудовольствие;

1-не проявляются никогда, общение грозит конфликтом.

Затем нижний край оценочного листа заворачивается таким образом, чтобы проставленная оценка не была видна.

Далее лист передается соседу. Он оценивает степень развития качеств общения у того, чья фамилия написана наверху. Оценка снова ставится внизу, закрывается, и лист передается дальше.

Оценочные листы пройдут по кругу по всему классу, так, чтобы на оценочном листе каждого были проставлены оценки всеми остальными учащимися.

После того как все оценочные листы обойдут полный круг. Они возвращаются к своим владельцам. Развернув этот лист, каждый увидит, как его оценивают одноклассники.

Затем психолог предлагает подсчитать среднюю оценку, выставленную товарищами, и сравнить ее с самооценкой (она самая первая, нижняя в оценочном листе).

Психолог обращает внимание учащихся на следующий факт.

Психологи заметили, что человек при оценке других склонен приписывать им свои черты и качества (если кто-то выставлял в основном «4» или «5», то он сам с большей вероятностью обладает определяемыми качествами).

Г) Дискуссионная игра «Выбор пути»

Вспомним с вами сказку, в которой Иван Царевич на перекрестке трех дорог делал выбор своего пути. Сам делал выбор и сам получал результат. И оказывалось, что не всегда самый легкий путь приводил к тому, что бы отношения с конфликтующей стороной остались благоприятными.

«А может быть, и в нашей жизни бывает, что мы как будто стоим на перекрестке нескольких дорог и тут нас самих, от нашего выбора зависит, по какой дороге мы пойдём, как сложатся наши отношения и наша жизнь».

(Рисуется на доске камень, на нем пишется слово «конфликт» от неё идут 4 дороги. Одна из них ведет к «сотрудничеству», другая к «компромиссу», третья к «избеганию», четвертая к «приспособлению».

Ребята размышляют над тем, какая дорога в будущем приведет к успеху. По какой из дорог вы пойдёте выбирать вам).

Более благоприятны исходы «сотрудничество и компромисса».

Сотрудничество снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

4. Подведение итогов;

Китайская поговорка гласит: «Чтобы сделать хлопок, нужны две ладони». Это в полнее справедливо и в отношениях конфликта.

Но любой уважающий себя современный человек умеет не только правильно без серьезных последствий выйти из конфликта, но и управлять им в случае необходимости.

Алгоритм управления конфликтом, предложенный (Н.И. Шевандриным).

1. Взять под контроль собственные эмоции и выбрать, для начала, время

для разрешения конфликта, когда вы находитесь в более подходящем эмоциональном состоянии;

2. Вскрыть за мнимыми причинами подлинные: для этого необходимо более внимательно следить за партнером, его поведением и состоянием;

3. Локализовать конфликт: противодействовать инстинктивному желанию перейти в тотальное наступление для победы любой ценой.

4. Бегство от конфликта при отсутствии шансов на победу.

5. Избегать чрезмерной концентрации внимания на защите;

6. Держать инициативу за собой, диктуя эмоции (в том числе и спокойствие);

7. Не опровергать аргументы противника в том же порядке и в таких же объемных пропорциях, в которых они изложены противником.

5. Заключительное упражнение «Я хочу тебе пожелать...»

Учащимся предлагается передавать свечу из рук в руки продолжая фразу: «Я хочу тебе пожелать...»

Психолог берет свечу в свои руки с фразой: «Я хочу всем вам пожелать, чтобы в вашей жизни было поменьше конфликтов, а если они возникали, затухали как эта свеча» (тушит свечу).

Практическая работа №16. «Способы управления конфликтами».

Цель: Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека.

Упражнение 1

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения – вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

Мне очень жаль,
что мы забрызгали
ваш костюм, хотя
так старались
объехать лужу.



1

Это ужасно,
вы разбили
любимую вазу
моей матери.



2

Вам же не видно
экрана?



3

Как обидно, что
моя машина
сломалась и вы
из-за этого
опоздали на поезд.



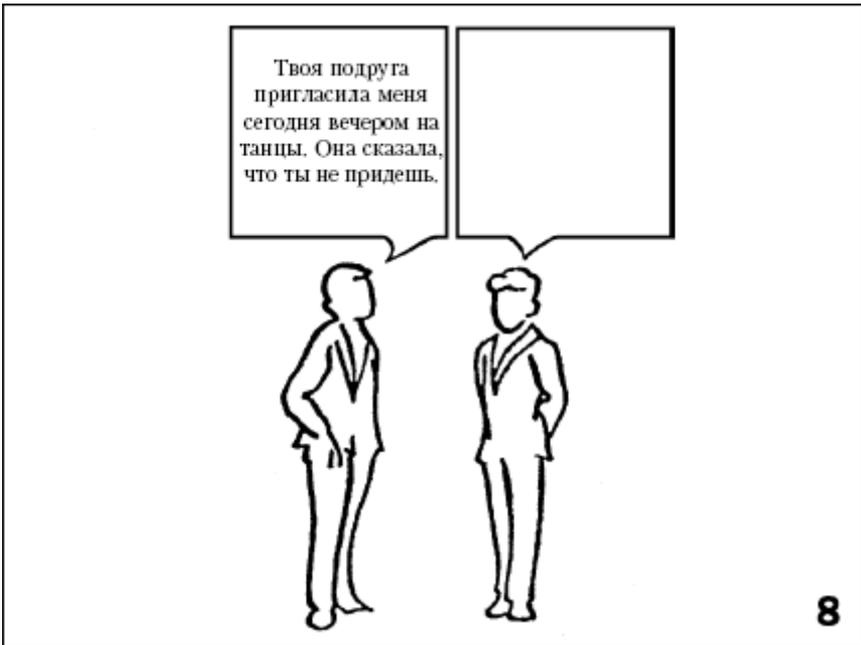
4

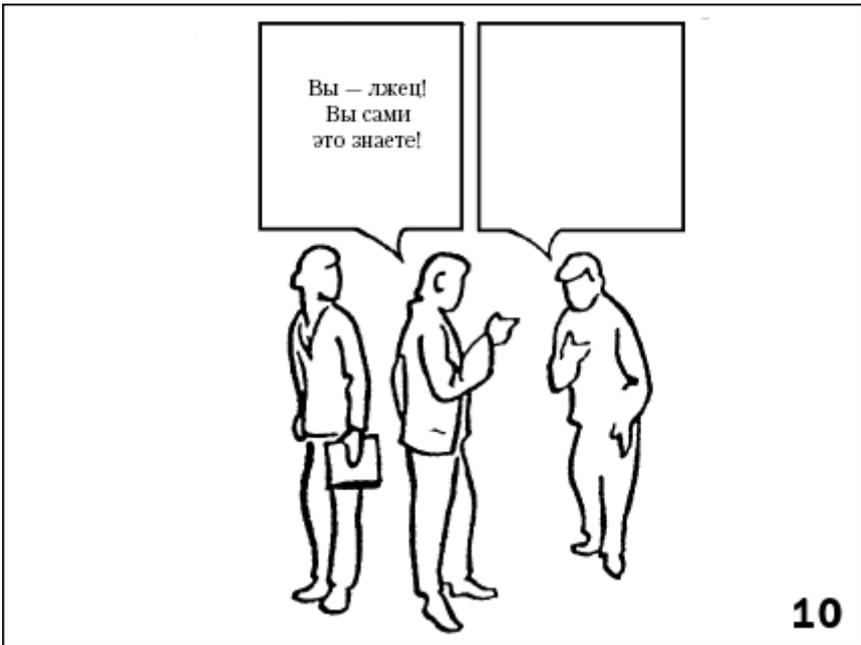
Вот уже третий раз
я прихожу к вам
с этими часами.
Я купила их неделю
назад, но как только
приношу их домой,
они останавливаются.



5







Если это не твоя шляпа, то, вероятно, Петров по ошибке взял ее, а свою оставил здесь.



12

Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом и условились.



13



**Практическая работа №17.
«Способы управления конфликтами».**

Цель занятия. Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и выработать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

В ходе занятия. Студенты работают с тестами, анализируют результаты.

Тест №1. Самооценка конфликтности

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

- а) избегаю вмешиваться в ссору;
- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

- а) всегда критикую за ошибки;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
- в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

- а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

- а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
- в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

- а) делаю им замечание;
- б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;
- в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
- б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
- в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

- а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;
- в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаю;
- в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Оценка результатов

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

Ответ	Вопросы										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Тест №2. Тактика поведения в конфликте

Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да» начисляется 1 балл, за ответ «нет» – 0 баллов. С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.

«Избегающий конфликта»

- | | | |
|---|----|-----|
| 1. Всегда проигрывает в конфликте | Да | Нет |
| 2. Считает, что конфликта надо избегать | Да | Нет |
| 3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном | Да | Нет |
| 4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие | Да | Нет |
| 5. Удивляется, почему другие его не понимают | Да | Нет |
| 6. Говорит о конфликте на стороне оппонента | Да | Нет |
| 7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально | Да | Нет |
| 8. Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций | Да | Нет |
| 9. Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт | Да | Нет |
| 10. Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта | Да | Нет |

Оценка результатов

8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности; 4-7 баллов – средне выраженная тенденция к конфликтному поведению; 1-3 балла – тенденция не выражена.

«Действующий напролом»

1. Часто подтасовывает факты	Да	Нет
2. Действует напролом	Да	Нет
3. Ищет слабое место в позиции оппонента	Да	Нет
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица»	Да	Нет
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту	Да	Нет
6. Считает себя знатоком	Да	Нет
7. Нападает на человека, а не на проблему	Да	Нет
8. Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т. п.)	Да	Нет
9. Считает, что выигрыш в аргументах очень важен	Да	Нет
10. Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом	Да	Нет

Оценка результатов

8-10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом; 4-7 баллов – показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом; 1-3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.

Практическая работа №18. «Способы управления конфликтами».

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе транзактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «транзакция», «поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка»; «алгоритм применения транзактного анализа».

В ходе занятия

1. Студентам предлагается тест «Родитель – Взрослый – Ребенок».

Тест 1. «Родитель – Взрослый – Ребенок»

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

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

15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

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

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

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

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

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

2. Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

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

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

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

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

Задача 3

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

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

«Способы управления конфликтами».

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.
2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Тест 1. Оценка глубины конфликта

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале.

Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при *сумме баллов 35–40* вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при *сумме баллов 25–34* вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

- при сумме баллов менее 24 вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;
- б) если вы являетесь медиатором, то:
 - при сумме баллов 35–40 следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними диджитальным способом (см. с. 153) до снижения накала борьбы между ними;
 - при сумме баллов 25–34 можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;
 - при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 10–15 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);
- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

Практическая работа №20. «Способы управления конфликтами».

Цель занятия. Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и вырабатывать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

Порядок проведения занятия

Подготовительный период. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия по методу тестирования в целях самооценки личности. Им сообщают тему и цель занятия. Даются указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «модели поведения личности в конфликте»; «стратегии поведения в конфликте».

В ходе занятия. Студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, определяют пути коррекции поведения.

Тест 1. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека

Инструкция. Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли вы плачете?
4. Возникают ли у вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее

- исполнения и прибегаете ли вы к проверке – правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники?
 6. Часто ли у вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?
 7. Бываете ли вы во время веселья в центре внимания?
 8. Бывают ли у вас дни, когда вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что вас лучше не трогать?
 9. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
 10. Вы человек серьезный?
 11. Способны ли вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для вас?
 12. Предприимчивы ли вы?
 13. Быстро ли вы забываете обиды и оскорбления?
 14. Мягкосердечны ли вы?
 15. Когда вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли вы, опустилось оно туда или нет?
 16. Требует ли ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) вы были одним из первых?
 17. Боялись ли вы в детские годы грозы и собак?
 18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
 19. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают вас педантичным?
 20. Очень ли зависит ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
 21. Любят ли вас ваши знакомые?
 22. Часто ли вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
 23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
 24. Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
 25. Трудно ли вам долго сидеть на одном месте?
 26. Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускается несправедливость?
 27. Хвастаетесь ли вы иногда?
 28. Смогли бы вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
 29. Раздражает ли вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
 30. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
 31. Часто ли портится ваше настроение без видимых причин?
 32. Случалось ли вам быть одним из лучших в вашей профессиональной деятельности?
 33. Легко ли вы впадаете в гнев?
 34. Способны ли вы быть шаловливо-веселым?
 35. Бывают ли у вас состояния, когда вы переполнены счастьем?
 36. Смогли бы вы играть роль конферансье в веселых представлениях?
 37. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
 38. Говорите ли вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
 39. Можете ли вы спокойно смотреть на кровь?
 40. Нравится ли вам работа, когда только вы один ответственны за нее?
 41. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
 42. Беспокоит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?
 43. Предпочитаете ли вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?
 44. Вы очень общительный человек?
 45. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?
 46. Сбегали ли вы в детстве из дома?
 47. Обычно вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?

48. Часто ли вам жизнь кажется тяжелой?
49. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу?
50. Можно ли сказать, что при неудаче вы сохраняете чувство юмора?
51. Стараетесь ли вы помириться, если кого-нибудь обидели? Предпринимаете ли вы первым шаг к примирению?
52. Очень ли вы любите животных?
53. Случалось ли вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли вы выключить газ, свет и т. п.?
54. Беспокоили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родственниками должно что-нибудь случиться?
55. Существенно ли зависит ваше настроение от погоды?
56. Трудно ли вам выступать перед большой аудиторией?
57. Можете ли вы, рассердясь на кого-либо, пустить в ход руки?
58. Очень ли вы любите веселиться?
59. Вы всегда говорите то, что думаете?
60. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
61. Привлекает ли вас роль организатора в каком-нибудь деле?
62. Упорствуете ли вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?
63. Чувствовали ли вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?
64. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что у вас на глазах выступят слезы?
65. Часто ли вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?
66. Свойственно ли было вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?
67. Смогли бы вы пройти в темноте один через кладбище?
68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили слишком много?
69. Большое ли значение вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?
70. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?
71. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
72. Часто ли у вас бывают головокружения?
73. Часто ли вы смеетесь?
74. Сможете ли вы относиться к человеку, о котором вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадывается о вашем действительном отношении к нему?
75. Вы человек живой и подвижный?
76. Сильно ли вы страдаете, когда совершается несправедливость?
77. Вы страстный любитель природы?
78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
79. Пугливы ли вы?
80. Может ли употребленный вами алкоголь изменить ваше настроение?
81. Охотно ли вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?
82. Тянет ли вас иногда уехать далеко от дома?
83. Смотрите ли вы обычно на жизнь несколько пессимистично?
84. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
85. Можете ли вы развлекать общество, быть душой компании?
86. Долго ли вы храните чувство гнева, досады?
87. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?

88. Всегда ли вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых сознаете?
89. Могли ли вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
90. Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?
91. Часто ли у вас бывают страшные сновидения?
92. Бывают ли у вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
93. Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей?
94. Вы человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?
95. Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
96. В беседах вы больше молчите, чем говорите?
97. Могли бы вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой вы на самом деле?

Оценка результатов

№ п/п	Тип акцентуации	Коэффициент	«Да» Номера вопросов	«Нет» Номера вопросов
1	Гипертимный	3	1, 12, 25, 36, 50, 61, 75, 85	–
2	Дистимный	3	10, 23, 48, 83, 96	34, 58, 73
3	Циклоидный	3	6, 20, 31, 44, 55, 70, 80, 93	–
4	Возбудимый	3	8, 22, 33, 46, 57, 72, 82, 95	–
5	Застравающий	2	2, 16, 26, 38, 41, 62, 76, 86, 90	13, 51, 66
6	Педантичный	2	4, 15, 19, 29, 43, 53, 65, 69, 78, 89, 92	40
7	Тревожный	3	17, 30, 42, 54, 79, 91	5, 67
8	Эмотивный	3	3, 14, 52, 64, 77, 87	28, 39
9	Демонстративный	2	7, 21, 24, 32, 45, 49, 71, 74, 81, 94, 97	56
10	Экзальтированный	6	11, 35, 60, 84	–
Ложь		1	9, 47, 59, 68, 88	18, 27, 37, 63

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. Если полученный результат превышает 18, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации. При этом, полученному результату можно доверять, если по позиции «ложь» вы набрали не более 5 баллов.

Ниже приводятся поведенческие характеристики основных типов акцентуации характера.

1. *Гипертимный тип.* Отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, быстро переключается с одного дела на другое. Не доводит начатое дело до конца, недисциплинирован, склонен к аморальным поступкам, необязателен, самооценка завышена.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов.

2. *Дистимный тип.* Противоположен гипертимному типу. Отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, склонен к занижению самооценки.

Редко вступает в конфликты с окружающими. Высоко ценит дружбу, справедливость.

3. *Циклоидный тип*. Отличается довольно частыми периодическими сменами настроения. В период подъема настроения поведение гипертимно, а в период спада – дистимно. Самооценка неустойчива.

Конфликтен, особенно в период подъема настроения. В конфликте непредсказуем.

4. *Возбудимый тип*. Отличается низкой контактностью в общении. Занудлив, угрюм, склонен к хамству и брани. Неуживчив в коллективе, властен в семье. В эмоционально спокойном состоянии добросовестен, аккуратен. В состоянии эмоционального возбуждения вспыльчив, плохо контролирует свое поведение.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

5. *Застревающий тип*. Отличается умеренной общительностью, занудлив, склонен к нравоучениям, часто занимает позицию «Родителя». Стремится к высоким показателям в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе, чувствителен к социальной справедливости.

Обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен, ревнив. Самооценка неадекватна. Конфликтен, обычно выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

6. *Педантичный тип*. Отличается добросовестностью, аккуратностью, серьезностью в делах. В служебных отношениях – бюрократ, формалист, легко уступает лидерство другим.

В конфликты вступает редко. Однако его формализм может провоцировать конфликтные ситуации. В конфликте ведет себя пассивно.

7. *Тревожный тип*. Отличается низкой контактностью, неуверенностью в себе, минорным настроением. Самооценка занижена. Вместе с тем для него характерны такие черты, как дружелюбие, самокритичность, исполнительность.

Редко вступает в конфликты, играя в них пассивную роль, преобладающие стратегии поведения в конфликте – уход и уступка.

8. *Эмотивный тип*. Отличается стремлением к общению в узком кругу. Устанавливает хорошие контакты только с небольшим избранным кругом людей. Чрезмерно чувствителен. Слезлив. Вместе с тем для него характерны доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность.

Редко вступает в конфликты. В конфликтах играет пассивную роль, склонен к уступкам.

9. *Демонстративный тип*. Отличается легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жадной власти и славы. Склонен к интригам. Обходителен, артистичен. Вместе с тем люди данного типа эгоистичны, лицемерны, хвастливы.

Конфликтен. В конфликте активен.

10. *Экзальтированный тип* (от лат. *exaltatio* – восторженное, возбужденное состояние, болезненная оживленность). Отличается высокой контактностью. Словоохотлив, влюбчив. Привязан и внимателен к друзьям и близким, подвержен сиюминутным настроениям.

Практическая работа №21.

«Формирование навыков ведения переговоров».

Цель занятия. Закрепление знаний студентов по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта.

Порядок проведения занятия

В ходе занятия. Студенты работают с тестами по самооценке своей подготовленности к ведению переговоров.

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции.

Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью, или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов. За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Контрольные ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет						

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное – научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

Тест 2. «Как вести деловые переговоры»

Инструкция. Вам предлагается 9 вопросов, на каждый из которых вы должны дать вариант ответа: «а»; «б» или «в».

1. На чем вы настаиваете во время переговоров?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
 - а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.
4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» – то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
 - а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
 - а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;
 - в) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
 - а) легко меняю позиции;
 - б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - в) сосредоточиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
 - а) нет;
 - б) да;
 - в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
 - а) уступаю ради сохранения отношений;
 - б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
 - в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Оценка результатов

Если у вас преобладают ответы группы «а», ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов группы «б», ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов группы «в», ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Тест 3. «Моя тактика ведения переговоров»

Инструкция. Вам предлагается 10 позиций, по каждой из которых вы должны выбрать вариант ответа «а» или «б».

1. а. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.
- б. Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
2. а. Я пытаюсь избежать неприятностей.
- б. Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.

- 3. а. Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.
- б. Я всегда стараюсь войти в положение другого.
- 4. а. Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.
- б. Разногласия всегда волнуют меня.
- 5. а. Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.
- б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.
- 6. а. Всегда следует искать общие точки зрения.
- б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
- 7. а. Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.
- б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
- 8. а. Я обычно пытаюсь убедить других людей.
- б. Чаще я пытаюсь понять точку зрения других людей.
- 9. а. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
- 10. а. Я отстаиваю свою позицию до конца.
- б. Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

Оценка результатов. Определите совпадение ваших выборов с приведенной ниже таблицей.

Тактика ведения переговоров	Варианты ответов
Противоборство	1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а
Сотрудничество	1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б; 9б; 10б

Если в вашем выборе преобладают ответы верхнего ряда таблицы, то в переговорах вы ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое. Такая тактика малоэффективна. Вам следует заняться самоанализом, ответив на вопрос: «Что мне мешает выбрать курс на сотрудничество в переговорах?»

**Практическая работа №22.
«Формирование навыков ведения переговоров».**

Проанализируйте свои действия по 16 позициям в переговорных процессах с вашим участием и оцените их исходя из 5-балльной шкалы по следующей матрице.

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Стараюсь употреблять фразы, способствующие возникновению симпатии	1 2 3 4 5
2	Стараюсь быть терпеливым	1 2 3 4 5
3	Использую свою настойчивость в разумных пределах	1 2 3 4 5
4	Избегаю доводов в ущерб другой стороне	1 2 3 4 5
5	Всегда задумываюсь над тем, чтобы правильно задавать вопросы в целях лучшего понимания мотивов партнера	1 2 3 4 5
6	Стараюсь не раздражать партнера	1 2 3 4 5
7	Выслушивая противоположную точку зрения, я не обязательно соглашаюсь с ней, но я ее признаю	1 2 3 4 5
8	Всегда стремлюсь к развитию идей, в которых наметилась тенденция к соглашению	1 2 3 4 5
9	Всегда отклоняю нереалистичные ожидания	1 2 3 4 5
10	Стараюсь быть «гибким», отклоняюсь от «маршрута», но не от цели	1 2 3 4 5
11	Избегаю критики и грубости по отношению к партнеру	1 2 3 4 5
12	Всегда записываю высказанные мысли и предложения, чтобы избежать их неверного толкования	1 2 3 4 5
13	Я никогда не отвечаю на враждебные и критические замечания партнеров	1 2 3 4 5
14	Я всегда говорю спокойно, уверенно	1 2 3 4 5
15	Адекватно использую юмор	1 2 3 4 5
16	При необходимости всегда прошу обосновать (доказать) справедливость выдвигаемых решений	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 конструктивного поведения в переговорном процессе. Но по отдельным позициям вам следует поработать над собой.

Отклонение влево от указанного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков конструктивного поведения в переговорах и серьезно заняться работой над собой.

Тест 2. (протестируй себя) «Ваш стиль общения»

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы корректны в отношениях со своими сотрудниками, коллегами, членами семьи.

Инструкция

На каждый вопрос даны три варианта ответов. Выберите тот, который вас устраивает. Если ни один ответ вам не подходит, перейдите к следующему. Для сравнения «портрета», который вы получили, попросите того, чье мнение для вас значимо, ответить вместо вас.

1 Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

- А) всегда;
- Б) иногда;

- В) никогда.
- 2 Как вы ведете себя в критической ситуации?
- А) внутренне киплю;
Б) сохраняю полное спокойствие;
В) теряю самообладание.
- 3 Каким считают вас коллеги?
- А) самоуверенным и завистливым;
Б) дружелюбным;
В) спокойным и независтливым.
- 4 Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?
- А) приму ее с некоторыми опасениями;
Б) соглашусь без колебаний;
В) откажусь от нее ради собственного спокойствия.
- 5 Как вы прореагируете, если кто-либо из коллег без разрешения возьмет с вашего стола какой-нибудь документ?
- А) выдам ему по первое число;
Б) заставлю вернуть;
В) спрошу, не нужно ли ему еще что-нибудь.
- 6 Какими словами вы встретите жену (мужа), если она (он) вернулась (вернулся) с работы позже обычного?
- А) «Что тебя так задержало?»;
Б) «Где ты торчишь допоздна?»;
В) «Я уже начал (а) волноваться!».
- 7 Как вы ведете себя за рулем автомобиля?
- А) стараюсь обогнать машину, которая показала мне хвост;
Б) мне безразлично, сколько автомобилей обошло меня;
В) увеличу скорость, чтобы никто не опередил меня.
- 8 Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?
- А) сбалансированными;
Б) легкомысленными;
В) крайне жесткими.
- 9 Что вы предпринимаете, если не все удастся?
- А) пытаюсь свалить вину на другого;
Б) смиряюсь;
В) становлюсь осторожным.
- 10 Как вы отреагируете на мнение, суждения о современных подростках?
- А) «Пора бы уже запретить юнцам такие развлечения»;
Б) «Надо дать им возможность организованно и культурно отдыхать»;
В) «Не следует с детьми возиться».
- 11 Как вы выразите свое ощущение, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?
- А) «И зачем я только на это нервы тратил (а);
Б) «Видно, этот человек начальнику приятнее»;
В) «Может быть, мне это удастся в другой раз».
- 12 Какие чувства испытываете, когда смотрите страшный фильм?
- А) страх;
Б) скуку;
В) искреннее удовольствие.
- 13 Как вы будете себя вести, если в результате дорожной пробки вы опоздали на важные деловые переговоры?
- А) буду нервничать во время переговоров;
Б) попытаюсь вызвать снисходительность партнеров;

- В) просто огорчусь.
- 14 Как вы относитесь к своим спортивным успехам?
- А) победа – моя цель;
- Б) чувствую себя вновь молодым и это ощущение ценю;
- В) если проигрываю, очень сержусь.
- 15 Как вы поступаете, если вас плохо обслужили в ресторане?
- А) терплю, избегая скандалов;
- Б) вызываю метрдотеля и делаю ему замечание;
- В) отправляюсь с жалобой к директору ресторана.
- 16 Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе?
- А) поговорю с учителем;
- Б) устрою скандал родителям обидчика;
- В) посоветую своему ребенку дать сдачи обидчику.
- 17 Какой вы человек?
- А) средний;
- Б) самоуверенный;
- В) пробивной.
- 18 Что вы скажете подчиненному, если столкнулись с ним в дверях?
- А) «Простите, это моя вина»;
- Б) «Ничего, пустяки»;
- В) «А повнимательнее вы не могли быть?».
- 19 Какова ваша реакция на статью в газете о хулиганстве среди молодежи?
- А) «Когда же будут, наконец, приняты конкретные меры?»;
- Б) «Надо бы ввести суровые наказания!»;
- В) «Нельзя же все валить на молодежь – виноваты и воспитатели».
- 20 Какое животное вы любите?
- А) тигра;
- Б) кошку;
- В) медведя.

Подведите итоги

Используя ключ, оцените свой стиль общения.

1. а-1, б-2, в-3.
2. а-2, б-1, в-3.
3. а-3, б-2, в-1.
4. а-2, б-3, в-1.
5. а-3, б-2, в-1.
6. а-2, б-3, в-1.
7. а-2, б-1, в-3.
8. а-2, б-1, в-3.
9. а-3, б-2, в-1.
10. а-3, б-2, в-1.
11. а-1, б-2, в-3.
12. а-3, б-2, в-1.
13. а-1, б-3, в-2.
14. а-2, б-3, в-1.
15. а-1, б-3, в-2.
16. а-1, б-2, в-3.
17. а-1, б-3, в-2.
18. а-1, б-3, в-2.
19. а-2, б-1, в-3.
- 20 а-3, б-2 в-1.

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Побольше решительности вам не помешает. К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики «сверху».

35 – 44 балла. Вам сопутствует успех в жизни. В вас достаточно «здорового честолюбия», вы умеренно агрессивны, к критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестоким по отношению к другим. Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успехов в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критиков «снизу».

Практическая работа №23. «Формирование навыков ведения переговоров».

Цель: Научить студентов применять приёмы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности на примере практических ситуаций.

Задание 1.

1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.
2. Выстройте схему делового общения менеджера по предложенным ситуациям. Можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный вариант.

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

- А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.
- В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.
- Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2. Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

- А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.
- Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.
- В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.
- Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите:

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуйте, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Ситуация 4. Менеджер хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты:

1. Поставьте себя на мое место.
2. Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать.
3. Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

Ситуация 5. Менеджер хочет подчеркнуть свою власть и превосходство над подчиненными. Объясните, где должна происходить беседа, используя следующие варианты:

1. В кабинете менеджера.
2. На нейтральной территории.
3. В кабинете подчиненного, желательно с присутствием посторонних.

Ситуация 6. Менеджеру нужно дать поручение сотруднику, который, как известно по опыту, будет спорить, доказывать, что дело не входит в его обязанности. Поясните как эффективно поставить вопрос, чтобы преодолеть его сопротивление, используя следующие варианты:

1. Как Вы думаете?
2. Каковы Ваши предложения?
3. Вы будете выполнять или нет?

Ситуация 7. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

Ситуация 8. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

Ситуация 9. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

Ситуация 10. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

Ситуация 11. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

Ситуация 12. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

Ситуация 13. ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

Ситуация 14. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

Практическая работа №24. «Формирование навыков ведения переговоров».

Цели: – выработка навыков ведения деловых переговоров; – закрепление знаний о деловом этикете.

Ролевая игра «Прием на работу» Цели: провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе; определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента .

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу.

Его задачи:

- продумать название фирмы, придумать вакансии;
- составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т. п.);
- провести собеседование:
 - ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
 - выяснить требования, которые предъявляются к такому специалисту;

– составить резюме. На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

Письменно ответить на вопросы.

1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?
12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

Практическая работа №25.

«Формирование навыков ведения переговоров».

Цель:

– выработка навыков ведения деловых переговоров.

Ход занятия

1. Вступительное слово преподавателя, представление участников, обозначение цели переговоров.
2. Проведение переговоров «О возможности реализации (приобретения) на взаимовыгодных условиях технологической линии по производству йогурта».
3. Подведение итогов переговоров.

1) Проработайте тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляет реакция людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т. к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие шесть месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

2) Проработайте тест «Как вести деловые переговоры?»

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?

- 1) на соглашении;
- 2) своем решении;
- 3) использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?

- 1) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
- 2) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
- 3) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?

- 1) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
- 2) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
- 3) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу», т. е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

- 1) открываю свою «нижнюю границу»;
 - 2) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - 3) не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
- 1) прибегаю к угрозам;
 - 2) изучаю интересы сторон;
 - 3) выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
- 1) легко меняю позиции;
 - 2) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - 3) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
- 1) да;
 - 2) нет;
 - 3) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
- 1) нет;
 - 2) да;
 - 3) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
- 1) уступаю ради сохранения отношений;
 - 2) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
 - 3) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Если у вас преобладают ответы «а», ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение. Если у вас больше ответов «б», ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны. Если больше ответов «в», ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Практическая работа №26. «Формирование навыков ведения переговоров».

Цель: Диагностики выявления особенностей ведения переговоров

Тест «Как вести деловые переговоры?»

Инструкция: «Вам предлагается 9 вопросов, на каждый из которых Вы должны дать вариант

ответа: "а", "б" или "в»».

1. На чем Вы настаиваете во время переговоров?
 - а) На соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли Вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) Стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
 - а) Примираюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу», то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
- открываю свою «нижнюю границу»;
 - скрываю свою «нижнюю границу»;
 - не устанавливаю «нижнюю границу».
5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
- прибегаю к угрозам;
 - изучаю интересы сторон;
 - выдвигаю предложения.
6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
- легко меняю позиции;
 - твердо придерживаюсь намеченных позиций;
 - сосредоточиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
- да;
 - нет;
 - действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
- нет;
 - да;
 - стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
- уступаю ради сохранения отношений;
 - требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
 - отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Оценка результатов.

Если у вас преобладают ответы группы «а», ваш стиль переговоров - уступчивость, а цель переговоров - соглашение.

Если у вас больше ответов группы «б», ваш стиль переговоров - жесткость, давление.

Цель

переговоров - только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов группы «в», ваш стиль переговоров - сотрудничество, цель - взаимовыгодные решения.

Тест «Моя тактика ведения переговоров»

Инструкция: «Вам предлагается 10 позиций, по каждой из которых вы должны выбрать вариант ответа "а" или "б"».

- Обычно я настойчиво добиваюсь своего.
 - Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.
- Я пытаюсь избежать неприятностей.
 - Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.
- Мне неприятно отказываться от своей точки зрения,
 - Я всегда стараюсь войти в положение другого.
- Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.
 - Разногласия всегда волнуют меня.
- Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.
 - Всегда следует доказывать свою точку зрения. .
- Всегда следует искать общие точки зрения.
 - Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
- Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.

- б) Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
8. а) Я обычно пытаюсь убедить других людей.
- б) Чаще я пытаюсь понять точку зрения других людей.
9. а) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы, б) Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
- 10.а) Я отстаиваю свою позицию до конца.
- б) Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

Оценка результатов. Определите совпадение ваших выборов с приведенной таблицей:

Варианты ответов

Противоборство

1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а;

9а; 10а

Сотрудничество

1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б;

9б; 10б

Если в вашем выборе преобладают ответы верхнего ряда таблицы, то в переговорах вы ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое. Такая

тактика малоэффективна. Вам следует заняться самоанализом, ответив на вопрос: «Что мне

мешает выбрать курс на сотрудничество в переговорах?».

Практическая работа №27. «Формирование навыков ведения переговоров».

Цели.

Дидактическая. Закреплять представления о процессе общения как обмене информацией, взаимном влиянии и взаимопонимании, а так же механизмах взаимопонимания в процессе общения.

1. **Развивающая.** Развивать навыки эффективного общения.
2. **Воспитательная.** Воспитывать желание преодолевать коммуникативные барьеры в общении, интерес к общению как к жизненно необходимой потребности человека.

Задачи:

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;

Ход

Основная часть

1. **Разминка. Упражнение «Хвастуны».**

Назначение:

- создание условий и формирование навыков самораскрытия;
- совершенствование навыков группового выступления.

Участники садятся в большой круг и получают задание (время для подготовки 2-3 минуты). "Каждый должен похвастаться перед группой каким-либо своим качеством,

умением, способностью, рассказать о своих сильных сторонах - о том, что он любит и ценит в себе".

2. «Выведи козу»

Цели: Снять напряжение и провести эмоциональный разогрев группы, развить умение избавиться от эмоционального напряжения и ментальных барьеров.

Ведущий рассказывает хасидскую притчу:

Бедный еврей пришел к раввину:

- Ребе, как жить? Семья большая, все в одной комнатке. Нет больше сил. Подскажи как справиться с напастью?

- у тебя коза есть?, спрашивает раввин.

- Есть.

- Приведи ее в свою каморку.

- Но там в каморке и я, и жена, и пятеро детишек! Куда же я еще и козу приведу.

- Пришел за советом, значит слушай, что тебе говорят. Приведи козу и посели ее в доме.

Через несколько дней еврей прибегает снова.

- Ребе! Совсем не вмоготу! Жизнь невмочь!

- А ты выведи козу из комнаты!

.....Вывел еврей козу, и стало жить несравненно проще и лучше.

А теперь задание: в течение 2 минут каждый на листке пишет проблему, которая сейчас, в эти минуты, является помехой для общения. Когда каждый написал свои помехи, ведущий просит:

- Всмотритесь в написанное. Прочитайте то, что занимает ваши мысли и чувства. Сложите пожалуйста свои листки в карманы, в сумки, спрячьте или порвите их. «Выведите козу!»

И... забудьте о том, что написано, как минимум, до конца нашей встречи.

3. Упражнение «Я хочу тебе сказать...»

Участники, передавая по кругу мячик, говорят друг другу фразу, которая начинается со слов : «Здравствуй (имя участника) ! Я хочу тебе сказать, что».

Ведущий:

Многочисленные исследования показывают, что успех человека, работающего в сфере постоянного общения, на 80% зависит от его коммуникативной компетентности.

Неумение общаться с окружающими людьми может оказаться одной из решающих причин увольнения или неприема на работу. Статистика говорит, что семеро из десяти уволенных расстаются со своим местом не потому, что не справляются со своими обязанностями, а из-за конфликтов с сотрудниками и руководителями, также восемь человек из десяти не проходят предварительное собеседование с работодателями при приеме на работу по причине неэффективного общения.

Затруднения в общении... Вам конечно знакомо чувство скованности, неуверенности, волнения, беспокойства, боязнь показаться неумным. Все это происходит с вами, когда необходимо начать беседу с малознакомым человеком, попросить о чем либо, выступить публично, познакомиться с представителем другого пола... Вы конечно не против общения с этими людьми, просто не можете справиться с чувством, что они негативно вас оценят, станут критиковать или посмеются над вами. Поэтому выбираете самый простой путь – начинаете ограничивать общение. В первый момент это как будто помогает. Но это не выход!

Конечно, можно до хрипоты доказывать, даже убедить самого себя в том, что чего-чего, а проблем с общением у вас не существует. Но не будем полагаться на соль субъективное мнение – обратимся к более надежному и достоверному способу выяснения – психологическому тесту.

4. Тест «Приятно ли с вами общаться?»

5. "КОНТАКТЫ"

Назначение:

- формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;
- развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком.

Задание: легко войти в контакт, поддерживать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

- *Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...*
- *Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...*
- *Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.*
- *Вы опоздали на работу и перед вами ваш руководитель.*
- *Вы руководитель, а перед вами провинившийся подчиненный.*
- *Вы вернулись с прогулки после 12.00 и перед вами ваша рассерженная мама.*
- *После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...*

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

6. Читаем мимику и жесты.

Ведущий:

Итак, мы знаем, что информацию можно получать не только вербальными способами, но и невербальными, т.е. при помощи мимики, жестов и положений тела. Давайте попробуем угадать, какую информацию несут нам следующие персонажи.

Демонстрируются слайды с изображением людей в разных эмоциональных состояниях, с разными жестами и положениями тела.

7. Упражнение «Автобусы».

Группа предварительно делится на две команды.

Ведущий: - Представьте себе, что вы едете в двух автобусах. На светофоре автобусы остановились и все пассажиры видят друг друга. Пассажиры каждого автобуса решили сообщить пассажирам другого автобуса, куда они едут. Но из-за толстых автобусных окон слов конечно -же не слышно. Ведущий демонстрирует обеим командам листы бумаги с надписью следующего содержания: «После скучного совещания мы едем на вечеринку!». Для обеих команд содержание одинаковое, но это не говорится. Задача пассажирам обеих команд: с помощью мимики, жестов и поз передать содержимое листочков. В конце все участники понимают, что содержание обеих писем было одинаковое.

Закрепление материала

1. Задание «Собери пазл»

Участники делятся на 4 группы и собирают пазлы. Пазлы представляют собой двойные элементы, на одном из которых написано понятие, н-р «коммуникация», а на другой соответствующее определение («...обмен информацией...»). (приложение б)

Команды должны собрать все пазлы. Выигрывает та команда, которая быстрее соберет все пазлы.

Определения участники должны подобрать к следующим понятиям: *общение, коммуникация, эмпатия, перцепция, невербальный язык, аттракция, прямое общение, косвенное общение, светское общение, деловое общение и др.*

Подведение итогов урока.

Обсуждение. Передавая по кругу мяч, ребята делятся своими впечатлениями.

Удалось ли преодолеть барьеры в общении?

Что значит для вас взаимопонимание?

Что важное вы унесете сегодня с собой?

Ритуал прощания.

По кругу участники передают друг другу рукопожатие со словами : «Мне было очень приятно сегодня с тобой работать».

Практическая работа №28. «Формирование навыков ведения переговоров».

Цели:

1. Совершенствование навыков общения, повышение уверенности в себе, формирование навыков саморегуляции.
2. Снятие барьеров и страхов в процессе межличностного взаимодействия.
3. Повышение сплоченности группы.

Формы и методы работы:

разогревающие упражнения;
моделирование ситуаций в ролевых играх;
упражнения в парах, группах;
мини-лекции;
групповые дискуссии.

1. Приветствие, представление ведущих, цели и задачи тренинга.

Принципы работы группы:

- Активность. Разделение ответственности, результат зависит от вас самих, мы - организуем ситуацию
 - Конфиденциальность. Не разглашение информации об участниках
 - Здесь и теперь, говорим о чувствах в настоящем времени, обсуждаем ситуацию в конкретной ситуации на тренинге;
 - Конструктивная обратная связь (с позитивное намерением)
- Дисциплина (мобильники, опоздания и т.д)

2. Игра «Молекулы»

Члены группы - «атомы» - свободно двигаются по комнате под музыку. По сигналу ведущего (хлопок) Атомы объединяются в молекулы по 2 человека, затем по 3 и т.д. в конце упражнения объединяется вся группа.

3. Магия нашего имени. Игра-фантазия. Участники делятся на пары. Партнеры представляются по имени и обсуждают:

- От кого я получил свое имя?
- Кто из моих знакомых (родных) носит то же имя?
- Есть ли мои тезки среди известных людей?
- Знаю ли я литературных или киногероев, носящих то же имя?
- Как имя влияет на мое поведение в жизни?

Задание группе - каждый должен выдумать историю и рассказать ее своему партнеру. Герой истории носит имя рассказчика.

Партнер должен молча заинтересованно слушать историю и одновременно пытаться понять, каким человеком является рассказчик.

В конце игры все члены собираются вместе. Каждый из участников представляет своего партнера и пытается охарактеризовать его личность. Цель представления - представить личность партнера с разных, порой неожиданных сторон

4. Игра «Ассоциации»

Выбирается ведущий, выходит за дверь. Один из участников придумывает ассоциации на самого себя. На какое животное, птица, дерево, цветок, любой предмет я похож.

Участник-ведущий возвращается в группу. Ведущий тренинг озвучивает ассоциации. Задача угадать человека. 3 попытки. Каждый из участников должен побывать в роле ведущего и угадываемого.

В конце обсуждаем: что было самым сложным, что нового вы узнали друг о друге, о себе. 5-7 мин.

5. Упражнение «Доверительное падение»

Работа в парах, по очереди с каждым участником. Задание, стоя спиной к партнеру упасть к нему на руки. Проводится по очереди с каждым членом группы.

После игры участники садятся в круг.

Вопросы ведущего: что тебе было легче делать, падать или ловить, какие чувства ты испытывал при этом, есть ли в реальной жизни ситуации, где ты испытываешь подобные чувства.

6. Правда или ложь

Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.

Ведущий дает задание написать участникам три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.

Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что и сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться.

Групповая дискуссия

1. «Что нам помогает лучше понимать друг друга?»

Практическая работа №29.

«Формирование навыков ведения переговоров».

Цели: выработать стратегию общения, и умение вести себя в обществе.

Занятие 1.

Ведущий: "Мы начнем с того, что каждый по кругу назовет свое имя и скажет несколько слов о себе. Перед этим предлагают каждому из вас взять по табличке и написать на ней свое имя. Не обязательно это будет ваше настоящее имя, вы можете назвать себя по-другому. Если вы решили взять другое имя, то, представляясь, скажите и настоящее, а потом попытайтесь сказать, почему вы решили его сменить. Через одно-два занятия мы запоем, как зовут друг друга, и сможем обходиться без табличек. Может быть, те имена, которые были взяты на сегодня, потом и не понадобятся, но если нужно, каждый сможет взять свою табличку и, например, что-то рассказать о себе под другим именем. Начинаем".

Учимся расслабляться.

Ведущий рассказывает о том, что в случаях, когда испытываешь напряжение, "зажатость", тревогу, можно помочь себе, расслабляясь с помощью простых приемов, которые помогают не только почувствовать себя комфортнее и спокойнее, но и создать условия

для более взвешенного, обдуманного поведения, которое не наносит ущерб интересам другого человека. Затем он проводит три упражнения на релаксацию .

1) "Сядем поудобнее. Спина расслаблена, опирается на спинку стула, руки спокойно лежат на коленях. Можно закрыть глаза. Сделаем по десять глубоких медленных вдохов и выдохов. Чтобы замедлять их, вдыхая, сосчитаем про себя до семи, а выдыхая - до девяти. Можно и не считать - смотря как легче. Начнем",

По окончании: "Теперь можно закрыть глаза. Расскажем, что испытали, что почувствовали, выполняя это упражнение. Можно, я начну?" Ведущий в данном случае показывает, как можно говорить о своих чувствах, стараясь описать то, что испытал, поподробнее.

2) "Другой способ расслабиться можно было бы назвать "Волшебное слово". Например, когда мы волнуемся, мы можем произнести про себя это волшебное слово, и почувствуем себя немного увереннее и спокойнее. Это могут быть разные слова: "покой", "тишина", "нежная прохлада", любые другие. Главное, чтобы они помогли вам. Давайте попробуем".

По окончании ведущий спрашивает, какие "волшебные слова" подобрал каждый из участников и что он почувствовал.

3) "Еще один способ успокоиться и расслабиться. Вспомните, вообразите себе ситуацию, которая обычно вызывает у вас волнение, напряжение. Произнесите про себя несколько утверждений о том, что вы чувствуете себя уверенно, спокойно. Но эти утверждения должны быть положительными. Например, не "я не волнуюсь", а "я спокоен" и т.д. Начнем".

По окончании ведущий спрашивает, кто какие словосочетания использовал, что почувствовал и просит, если не трудно, рассказать о том, какие ситуации вспомнились. Данное упражнение способствует не только усвоению подростками простых навыков саморегуляции и созданию комфортной и доверительной атмосферы в группе, но и тому, что участники группы начинают более открыто и полно выражать свои чувства.

"Глаза в глаза"

Ведущий говорит о том, что в обычной жизни зачастую люди довольствуются поверхностными, неглубокими контактами друг с другом, не пытаясь увидеть, что чувствует, переживает другой, после чего предлагает участникам занятия в течение 3-5 минут смотреть в глаза другим, стараясь установить контакт с каждым членом группы. По окончании ведущий спрашивает о чувствах, испытанных во время упражнения, кому и почему было трудно установить зрительный контакт. Это упражнение помогает установить на этапе знакомства более глубокий и доверительный контакт между участниками группы.

Далее ведущий предлагает правила поведения группы, также они распространяются и на него самого. После прочтения правил ведущий разворачивает плакат с этими правилами, который после этого всегда висит на занятиях. Дается обещание соблюдать правила. Ведущий произносит слово "обещаю", участники группы - тоже.

Занятие 2.

Коллективный счет (разогревающая психотехника)

Техника на каждый день. Участники стоят в кругу, опустив головы вниз и не глядя друг на друга. Задача группы - называть по порядку числа натурального ряда, стараясь добраться до самого большого, не совершив ошибок. При этом должны выполняться три условия: во-первых, никто не знает, кто начнет счет и кто назовет следующее число (запрещается договариваться друг с другом вербально или невербально); во-вторых, нельзя одному и тому же участнику называть два числа подряд; в-третьих, если нужное число будет названо вслух двумя или более игроками, ведущий требует снова начинать с единицы. Общей целью группы становится ежедневное увеличение достигнутого числа при уменьшении количества попыток. Ведущий повторяет участникам, что они должны

уметь прислушиваться к себе, ловить настрой других, чтобы понять, нужно ли ему в данный момент промолчать или пришла пора озвучить число. В некоторых группах участники бывают достаточно сообразительны, что не договариваясь начинают последовательно произносить числа натурального ряда по кругу. Обнаружив это, ведущий может похвалить участников за сплоченность и находчивость, но предлагает отказаться от этого приема. Опыт подтверждает, что более сплоченные группы успешнее справляются с этим упражнением.

"Муха в квадрате" (тренинг личностного роста, групповое взаимодействие)

Мысленно представим поле для крестиков-ноликов, состоящее из девяти квадратов. В центральном квадрате сидит муха. Задача состоит в мысленном перемещении мухи ходами вверх-вниз, вправо-влево. Участники делают последовательно по одному ходу. Запрещено делать челночные ходы (туда-сюда). Нельзя вылетать за границы поля. Может использоваться и как разогревающая методика. Со временем можно усложнить задачу, модернизировав плоское поле в объемное (куб).

"Спина к спине"

Ведущий говорит о том, что на группе имеется возможность ПОЛУЧИТЬ опыт общения, недоступный в повседневной жизни. Двое участников группы садятся спиной к спине друг к другу и стараются в таком положении в течение 3-5 минут поддерживать разговор. По окончании они делятся своими ощущениями.

Ведущий может спросить:

- было ли это похоже на знакомые житейские ситуации, например, телефонный разговор), в чем отличия:

- легко ли было вести разговор;

- какой получается беседа - более откровенной или нет.

Остальные участники группы также могут поделиться своими чувствами.

Занятие 3

Испорченный телефон (разогревающая психотехника)

Участники встают в колонну по одному. Ведущий встает в конце колонны. Таким образом все участники повернуты к нему спиной. Хлопком по плечу он предлагает повернуться к нему лицом впереди стоящего участника. Затем он жестами показывает какой-либо предмет (спичечный коробок, пистолет, волейбольный мяч и пр.). Первый участник поворачивается лицом ко второму и также хлопком по плечу просит его повернуться и показывает предмет, второй передает третьему, третий - четвертому и так далее.

Последний участник называет предмет. Условия: все делается молча, только жестами, можно только попросить повторить, участники не должны поворачиваться до тех пор, пока предыдущий участник не хлопнет его по плечу.

Печатная машинка (групповое взаимодействие, тренинг личностного роста).

Все участники встают в линию или круг. Группе дается задание прочитать четверостишие (предложение, словосочетание и т.д.), например:

У лукоморья дуб зеленый,

Златая цепь на дубе том

Но не хором, а следующим способом. Участники последовательно произносят по одной букве, пробел - вся группа делает хлопок руками, перевод каретки - топают ногой.

Запятые и точки тоже можно как-нибудь обозначить. Ошибившийся выбывает, когда остается три человека вся группа начинает сначала.

Значимые люди.

Материалы: Бумага, наборы цветных карандашей.

Ведущий просит подростков нарисовать трех самых значимых для себя людей. Это могут быть не обязательно те, с кем он постоянно общается в настоящее время, но непременно те, кто значит для него больше, чем все остальные, кого он или она знал(а), кто для него дороже всех. Ведущий также выполняет рисунок.

После того, как рисунки выполнены, ведущие просят участников группы по очереди показывать рисунки, рассказывая при этом об изображенных там людях:

- кто они;
- чем значимы для подростка, чем дороги;
- так же ли близки они ему теперь, если речь идет о прошлом.
- хотели бы они н-ч что-нибудь сказать, будь у них такая возможность, прямо сейчас (например, есть невыраженное чувство благодарности).

Если кому-то из участников группы действительно хотелось бы поговорить с дорогим ему человеком, можно использовать практикуемую в гештальттерапии технику "пустого стула".

Занятие 4.

Колечко (тренинг личностного роста, адекватность)

Оборудование: на роль колечка хорошо подходит сердечник от изоленты,. Группа выходит из комнаты. Ведущий размещает колечко в комнате так, чтобы оно было в поле зрения участников. Например, повесить на гвоздик, одеть на горлышко бутылки, положить на стол, где и так куча всяких предметов, заколку можно приколоть к занавеске. Группа заходит в комнату и молча ищет колечко. Нашедший молча и никоим образом не показывая виду, что он нашел, садится на свое место. Чем меньше остается ищущих, тем сложнее найти предмет. Последнему приходится совсем тяжело.

Ассоциации.

Водящий (участники группы вызываются на эту роль добровольно) выходит, остальные участники группы загадывают кого-то из оставшихся. Водящий по ассоциациям должен отгадать того, кто загадан группой. Перед началом игры ведущий объясняет, что все вопросы водящего должны быть однотипны - на что или на кого похож тот, кого загадали:

- на какое время суток;
- на какое время года;
- на какую погоду;
- на какой день недели;
- на какой цвет радуга и т.д.

Следует особо напомнить, что задание нужно выполнять так, чтобы не задеть самолюбия, не оскорбить того, кто был загадан.

Данное упражнение помогает участникам группы подготовиться к получению обратной связи, а других упражнениях.

Занятие 5

15 слов (самоконтроль)

Ведущий предлагает участнику назвать 15 слов, начинающихся на определенную букву, с условием, если пауза между словами составляет более 5 секунд, то участник делает одно приседание. Подразумевается, что участник находится перед своей группой.

Коллективная арифметика (сотрудничество)

Участвуют 4 человека. Каждый из участников берет карточку с несложным арифметическим действием, например $100*100$. Полученные результаты каждой карточки складываются. Называется полученная сумма. Время - 60 секунд. Ведущий может создавать помехи, каждые 15 секунд громким голосом объявляя оставшееся время.

Свое пространство.

Один из участников группы ("протагонист") добровольно встает в центр круга. Ведущий предлагает ему представить себя "светилом", на различном расстоянии, от которого находятся остальные участники группы - "планеты". Протагонист, поворачиваясь лицом к

участникам группы, просит встать их на различном расстоянии от себя - так, чтобы очередной участник группы отошел от него на расстояние, соответствующее воображаемой дистанции, а межличностных отношениях. После того как расстановка группы завершена, ведущий спрашивает протагониста, насколько комфортно созданное им пространство и не хотел бы он внести какие-то изменения.

Проводить это упражнение более чем с тремя участниками в качестве "светила" за один раз не рекомендуется. В дискуссии не допускается обсуждение созданной схемы, но можно поделиться чувствами в зависимости оттого, на какое расстояние оказался удаленным тот или иной участник, порассуждать, из чего складывается это расстояние, от чего оно зависит, хочется ли его сократить (увеличить). Последнее желательно обсуждать в абстрактном плане.

Занятие 6.

Хлопки (групповое взаимодействие)

Участники группы встают в линию, колонну, круг. По команде, начиная с первого, каждый участник последовательно делает один хлопок. Хлопки должны идти друг за другом. Один участник делает только один хлопок, ни больше, ни меньше. Оптимальное время выполнения группой из 20 человек составляет 3 секунды.

Игра "Крокодил"

Ведущий говорит о том, что многие люди боятся показаться окружающим смешными, нелепыми, и спрашивает участников, кому знакомо это чувство. Следующая игра предлагается, как средство избавиться от этого опасения. Группа разбивается на две команды. Первая команда загадывает некоторое слово или словосочетание (можно - названия предметов, часто встречающихся в обиходе), вторая - делегирует своего участника (лучше, если добровольно), которому сообщается загаданное слово. Последний должен изобразить это слово только с помощью жестов и мимики, а его команда попытаться понять, что были загадано.

Команды участников группы загадывают слова по очереди. После того, как в роли изображающего побывало большинство участников, можно обсудить собственные чувства, возникавшие, когда приходилось что-то изображать.

Занятие 7

Кто тормоз? (баланс механизмов возбуждения и торможения)

Маленький предмет лежит на столе посередине. Двое кладут ведущие руки по разные стороны от предмета на одинаковом расстоянии. Ведущий называет различные числа. Когда называется четное число, нужно схватить предмет.

"Горячий стул"

Ведущий предлагает подросткам узнать мнение о них остальных участников группы. Высказываться друг о друге он рекомендует приблизительно в такой форме: "Когда ты делаешь или говоришь то-то и то-то, у меня возникают такие-то чувства, и мне кажется, что это могло быть то-то и то-то". Используется только тот опыт, который был получен за время занятий. Следует избегать определений "нравится", "хорошо", "ПЛОХО".

Один из участников по желанию садится в центр круга. После того, как все высказались, подросток коротко рассказывает, что он испытал, когда говорили о нем. Участник высказываются по очереди, но на "горячем стуле" садятся только по желанию.

В обсуждении участники делятся впечатлениями, как изменились их чувства по отношению друг к другу после этого упражнения.

Занятие 8.

«Телеграммы»

Ведущий раздает участникам группы по набору "бланков телеграмм" - листков с именами всех участников группы, и просит написать самое хорошее, что каждый участник узнал о других студентах и о себе самом. Ведущий собирает "телеграммы" в "волшебную папку", чтобы во время следующего упражнения просмотреть, нет ли оскорбительных и грубых телеграмм и если есть, вернуть авторам с просьбой переписать. Возможность Просмотра телеграмм оговаривается заранее.

Я " реальный -идеальный»;

Материалы: Бумага, цветные карандаши.

Ведущий просит участников группы нарисовать себя таким, как есть, таким, каким хотел бы быть, и таким, каким тебя видят другие люди.

В обсуждении участники пытаются ответить на вопросы, чем вызваны расхождения в представлениях о том, каким ты хотел бы быть и каким тебя видят другие, с тем, какой ты есть на самом деле. Были бы эти расхождения сильнее, если провести это задание в начале группы, и почему?

Заключительное слово ведущего. Раздача "телеграмм".

Практическая работа №30.

«Формирование навыков ведения переговоров».

Тест позволяет определить Ваш стиль ведения переговоров. При ответе на вопросы необходимо выбрать тот вариант, который Вам наиболее близок, или тот, который Вы чаще всего используете в жизни.

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
 - а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?
 - а) открываю свою «нижнюю границу»;
 - б) скрываю свою «нижнюю границу»;
 - в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?
 - а) прибегаю к угрозам;
 - б) изучаю интересы сторон;
 - в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?
а) легко меняю позиции;
б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.
7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?
а) да;
б) нет;
в) действую независимо от доверия или недоверия.
8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?
а) нет;
б) да;
в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.
9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?
а) уступаю ради сохранения отношений;
б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Результаты теста

Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов «б» -ваш стиль переговоров– жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны

Тест: Умеете ли вы вести деловые переговоры?

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
- да
- нет
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
- да
- нет
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
- да
- нет
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
- да
- нет
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие шесть месяцев?

- да
- нет

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

- да
- нет

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

- да
- нет

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

- да
- нет

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

- да
- нет

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете? >

- да
- нет

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

- да
- нет

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

- да
- нет

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

- да
- нет

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

- да
- нет

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

- да
- нет

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

- да
- нет

Результаты теста:

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать работу, где от вас не потребуется осуществление этого вида деятельности, либо вам придется очень постараться и поработать над собой, чтоб приобрести все необходимые навыки, знания и умения.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Тест «Что говорят вам мимика и жесты»

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа)

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;

- г) кисти рук;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа)

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что вы в себе обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что...

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак...

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

13. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) я закрываю глаза при особо страшных сценах.

14. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

15. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно...

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

16. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

17. Если у человека борода, для вас это признак...

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

18. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Подсчитайте число набранных вами очков.

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

77-56 очков: браво! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте

на это поправку, у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли?

55-34 очка: вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину, но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33-11 очков: увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. А напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело – это перчатка для души.

Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Печатные издания

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2017
2. Панфилова А.П. Психология общения. М.: ОИЦ «Академия», 2018.
3. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин. Изд. 2-е. –Ростов н/Д: Феникс, 2017.

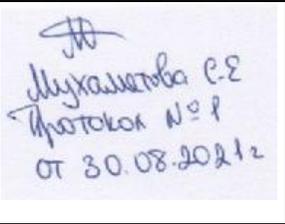
Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Панфилова, А.П. Психология общения. М.: Академия-Медиа, 2017.
2. Шеламова, Г.М. и др. Основы деловой культуры. М.: Академия-Медиа, 2017.
3. Шеламова, Г.М. и др. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия-Медиа, 2017

Дополнительные источники

1. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб.пособие для студ.учреждений сред.проф.образования / И.И.Зарецкая. – М.: Оникс, 2017.
2. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2017

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Учебный год	Вид изменений (объём времени, порядок освоения УД и ПМ и.т.п.)	В какой документ ППСЗ вносятся изменения	Конкретное содержание изменений	Экспертное суждение о необходимости и целесообразности внесения изменений	Подпись председателя ЦК/ представителей работодателей
2021-2022	Включение планируемых личностных результатов (ЛР)	Методические рекомендации по выполнению практических работ	Включение следующих планируемых результатов: ОГСЭ.05 Психология общения ЛР 1-9,11,12, согласно Рабочей программы воспитания 42.02.01 Реклама	Приказ Минпросвещения России № П-7 от 27.01.2022	 <p>Мухометова С.С. Протокол № 8 от 30.08.2022</p>