

Министерство науки и высшего образования РФ
ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный университет»
Институт открытого образования
Современный открытый колледж «СОКОЛ»

КАЧАГИНА О. В.

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
методические рекомендации
для семинарских (практических) занятий
и самостоятельной работы студентов
специальности 38.02.07 «Банковское дело»
(среднее профессиональное образование)

Ульяновск

2023

Психология общения: методические рекомендации для семинарских (практических) занятий и самостоятельной работы студентов специальности 38.02.07 «Банковское дело» (среднее профессиональное образование) / Составитель Качагина О. В.: УлГУ. Институт открытого образования. – Ульяновск, 2023.– 18 с.

Составитель: ст. преподаватель Качагина Ольга Владимировна

Методические рекомендации рекомендованы к введению в образовательный процесс решением УМС ИОО (Протокол № 178 от 27.06.2023г.).

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения о самостоятельной работе.....	4
2. Аудиторная самостоятельная работа.....	5
3. Внеаудиторная самостоятельная работа.....	6
4. Рекомендации по отдельным темам дисциплины.....	6
5. Рекомендуемая литература.....	17

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Изучение курса «Психология общения» обусловлено требованиями современного общества, так как при его изучении обучающиеся овладевают комплексно-теоретические и практические знания в области общения.

Особое место в системе подготовки обучающегося отводится самостоятельной работе. Общая трудоемкость учебной нагрузки по дисциплине «Психология общения» составляет 36 часов, из них объем самостоятельной работы по дисциплине – 4 часа.

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства преподавателя, но по его заданиям и под его контролем.

Самостоятельная работа является важной составной частью учебной работы обучающихся и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, а также формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Цель самостоятельной работы – содействие оптимальному усвоению обучающимися учебного материала, развитие их познавательной активности, готовности и потребности в самообразовании.

Задачи самостоятельной работы:

- углубление и систематизация знаний;
- постановка и решение познавательных задач
- развитие умений работы с различной по объему и виду информацией, учебной и научной литературой;
- практическое применение знаний, умений;
- развитие навыков организации самостоятельного учебного труда и контроля за его эффективностью.

При выполнении заданий самостоятельной работы обучающимся предстоит:

- самостоятельная формулировка проблемных вопросов;
- сбор и изучение информации;
- анализ, систематизация и трансформация информации;
- отображение информации в необходимой форме;
- консультация у преподавателя.

По итогам самостоятельной работы обучающиеся должны:

развить такие универсальные умения, как умение учиться самостоятельно, принимать решения, проектировать свою деятельность и осуществлять задуманное, проводить исследование, осуществлять и организовывать коммуникацию;

научиться проводить рефлексию: формулировать получаемые результаты, цели дальнейшей работы.

Основными видами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к занятиям, просмотр и прослушивание видео- и аудио лекций, осмысление учебной информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись, своевременная доработка конспектов лекций, подбор, изучение, анализ и конспектирование рекомендованной литературы, консультация с преподавателем по сложным, непонятным вопросам, подготовка и экзаменам и зачетам, выполнение заданий, написание рефератов, участие в научной работе, систематическое ознакомление с материалами периодической печати, поиск и анализ дополнительной информации по учебным дисциплинам.

Основными компонентами самостоятельной работы обучающихся являются:

- умение работать с литературой, нормативными правовыми актами и материалами правоприменительной практикой;
- подготовка к текущим групповым занятиям;
- подготовка к учебному контролю (текущий контроль, зачет, экзамен);

- выполнение письменных работ (курсовых, контрольных, практикумов, рефератов и т.п.) и заданий на самоподготовку;
- выполнение итоговой работы (выпускной квалификационной работы).

Аудиторная самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Объем времени, отведенный на внеаудиторную самостоятельную работу, находит отражение в учебном плане и в программах учебных дисциплин с распределением по разделам или темам.

Самостоятельная работа предполагает самостоятельность мыслей и суждений обучающихся в процессе работы над предложенной проблематикой. Для самостоятельной работы рекомендуются учебные пособия, опубликованные лекционные курсы, хрестоматии, практикумы, справочники, методические пособия, а также монографическая литература, теоретические материалы, публикуемые в научных журналах.

Богатый материал для подготовки к практическим занятиям можно найти в статьях из журналов экономического профиля, имеющих в библиотеке Университета, а также в научной электронной библиотеке elibrary.ru.

Преподаватель осуществляет управление самостоятельной работой обучающихся, регулирует ее объем на одно учебное занятие и осуществляет контроль ее выполнения.

2. АУДИТОРНАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа выполняется на практическом занятии (семинаре), где обучающиеся учатся рассуждать, дискутировать, находить истину, выдвигать и отстаивать свою точку зрения, опираясь на научные аргументы.

Подготовку к практическому занятию необходимо начинать заблаговременно, а в случае затруднений обращаться к преподавателю за консультациями, которые проводятся в соответствии с графиком учебных консультаций.

Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются:

- выполнение лабораторных работ;
- работа с нормативными документами, справочной литературой и другими источниками информации, в том числе электронными;
- само- и взаимопроверка выполненных заданий;
- решение проблемных и ситуационных задач.

Работа с нормативными документами, справочной литературой, другими источниками информации, в т.ч. электронными может реализовываться на семинарских и практических занятиях. Данные источники информации могут быть представлены на бумажном и/или электронном носителях, в том числе, в сети Internet. Преподаватель формулирует цель работы с данным источником информации, определяет время на проработку документа и форму отчетности.

Само и взаимопроверка выполненных заданий чаще используется на семинарском, практическом занятии и имеет своей целью приобретение таких навыков как наблюдение, анализ ответов сокурсников, сверка собственных результатов с эталонами.

Решение проблемных и ситуационных задач используется на лекционном, семинарском, практическом и других видах занятий. Проблемная/ситуационная задача

должна иметь четкую формулировку, к ней должны быть поставлены вопросы, ответы на которые необходимо найти и обосновать.

3. ВНЕАУДИТОРНАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть

– **для овладения знаниями:** чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;

– **для закрепления и систематизации знаний:** работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц, глоссария для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; справочников; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, заданий в тестовой форме и др.;

– **для формирования умений:** решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; составление схем; решение ситуационных профессиональных задач; подготовка к деловым и ролевым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка презентаций, творческих проектов; подготовка курсовых и выпускных квалификационных работ; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и др.

Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается комплект заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ТЕМАМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общение как социальный феномен

Подготовить ответы на вопросы:

1. Основные понятия общения.
2. Роль и место общения в структуре деятельности.
3. Основные функции общения.
4. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
5. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.

Задание для самостоятельной работы:

1. В рамках подготовки к семинару составить глоссарий терминов темы 1.
2. Проанализируйте понятие «общение» и ответьте, почему жизнь человека невозможна без общения.

Практическое задание:

Задание 1.

Выделите элементы коммуникативного процесса.

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании. Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации: Вербальной (с речью в качестве знаковой системы); Невербальной (с использованием различных неречевых знаковых систем). Речь является самым универсальным средством коммуникации. Она представляет собой исторически сложившуюся форму общения человека с другими людьми посредством языка. Коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Степень и точность понимания слушающим смысла высказывания будет очевидна коммуникатору только тогда, когда реципиент заговорит, превратится т.о. в коммуникатора и даст знать как он понял принятую информацию. Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности. В психологии выделяют пять форм невербальной коммуникации: $\frac{3}{4}$ Кинесику; $\frac{3}{4}$ Паралингвистику и экстралингвистику; $\frac{3}{4}$ Проксемику (пространственно-временную организацию коммуникативного процесса); $\frac{3}{4}$ Визуальное общение; $\frac{3}{4}$ Такесика. Каждая из указанных форм общения использует свою знаковую систему. Кинесика – это система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом кинетическая система предстает как отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики, различных частей тела (рук- тогда мы имеем жестикуляцию; лица - тогда мы имеем мимику; позы - тогда мы имеем пантомимику). Эта общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении, например, одних и тех же жестов в различных национальных культурах. Например, кивок головы у русских и болгар имеет прямо противоположное значение: согласие у русских, отрицание у болгар.

Задание 2.

Ответьте на следующие вопросы.

1. Насколько эффективным средством общения являются жесты?
2. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
3. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?
4. Какие - труднее всего?
5. Какие из них вообще невозможно выразить жестом?
6. Могут ли жесты передать эмоции?
7. Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен?

Тестовые задания по теме:

1. Общение – это:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. По содержанию выделяют:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
- б) биологическое, социальное;
- в) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

3. Коммуникативная сторона общения

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

4. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

Тема 2. Общение как взаимодействие

Подготовить ответы на вопросы:

1. Структура межличностного взаимодействия.
2. Структура и тактика взаимодействия.
3. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии.
4. Формы стратегического поведения в общении.
5. Понятие социальной роли. Виды и характеристика социальных ролей.

Задание для самостоятельной работы:

1. В рамках подготовки к семинару составить глоссарий терминов темы 2.
2. Подготовить сообщение на тему: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникативных способностей».

Практическое задание:

Задание 1.

Вспомните два недавних случая, когда вы участвовали в обсуждении проблем: одно удачное обсуждение и одно неудачное. Попытайтесь вспомнить точно, что было сказано, сделайте анализ, извлеките уроки.

Выделите каждую из пяти частей проблемного обсуждения.

- А. Отсутствуют ли какие-нибудь из частей?
- Б. Пытались ли собеседники найти общие интересы?
- В. Вылилась ли неудачная беседа в спор?
- Г. Как часто в течение беседы подводились итоги?
- Д. Можно ли сказать, что вы с собеседником были взаимовежливы, интересны друг другу?

Задание 2.

Проанализируйте свой значимый разговор в течение дня. Как и почему вы корректировали свою речь и насколько удачно? Постарайтесь непосредственно в

разговоре осознавать, как фиксируете реакцию собеседника и как в соответствии с нею корректируете речь. После разговора проанализируйте, насколько удачно была проведена корректировка и как можно было бы скорректировать речь лучше. Зафиксируйте свои наблюдения на бумаге.

Тестовые задания по теме:

1. К невербальным средствам общения относится:

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

2. Доминирование это:

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

3. Интерактивная сторона общения это:

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

4. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения:

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

5. Укажите название процесса приписывания друг другу, как причин, так и самих образцов поведения называют:

- а) межличностная аттракция;
- б) каузальная атрибуция;
- в) эмпатия;
- г) рефлексия.

Тема 3. Деловое общение

Подготовить ответы на вопросы:

1. Функции и виды деловой беседы.
2. Основные этапы проведения деловой беседы.
3. Требования во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником.
4. Особенности беседы в системе: руководитель банка – сотрудник банка, сотрудник банка – клиент (физическое лицо), сотрудник банка – клиент (юридическое лицо).
5. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.
6. Анализ ролевых игр.

Задание для самостоятельной работы:

1. В рамках подготовки к семинару составить глоссарий терминов темы 3.
2. Подготовьте сообщение о взаимосвязи общения и деятельности.
3. Подготовьте сообщение по одной из предложенных тем:
 - а. «Роль невербальных компонентов в деловом общении»;
 - б. «Речь как показатель общей культуры человека».

Практическое задание:

Задание 1.

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1...Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2.Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникова, засмеялся и проговорил: - А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4.Разговаривая, он, как на пружинах, подсакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5.Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6.Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7.Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8.Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9.Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10.Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Тестовые задания по теме:

1. Общение в определенном месте и на определенную тему:

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) примитивное

2. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) эмоциональные;
- б) смысловые;
- в) культурные

3. Манипуляция это:

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

Тема 4. Конфликт в профессиональной деятельности

Подготовить ответы на вопросы:

1. Производственные причины конфликтов в организациях: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в способах достижения целей, неудовлетворительные коммуникации, различия в психологических особенностях, разделение труда в организации.
2. Непроизводственные причины конфликтов.
3. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.
4. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
5. Роль руководителя в разрешении конфликтов.

Задание для самостоятельной работы:

1. В рамках подготовки к семинару составить глоссарий терминов темы 4.
2. Проанализируйте, по вашему выбору, какое-либо художественное произведение, кинокартину, мультфильм, в которых наблюдаются конфликты и примеры различных стратегий поведения в конфликтах.

Практическое задание:

Задание 1.

Участники игры:

1. Чиновник.
2. Начальник чиновника.
3. Представитель общественности.
4. Проситель.
5. Представитель местной мафии.
6. Жена чиновника.
7. Совесть чиновника.
8. Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7–8 до 30 человек и более.

Игровая ситуация

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.
3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Порядок проведения игры

1. Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.
2. Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в «Игровой ситуации».
3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

Тестовые задания по теме:

1. Конфликтогены - это:

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

2. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);

3. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник;
- б) пособник;
- в) подстрекатель;
- г) организатор.

4. Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:

- а) компромисс, критика, борьба
- б) уступка, уход, сотрудничество
- в) борьба, уход, убеждение
- г) сотрудничество, консенсус, уступка

5. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

6. Структурные методы разрешения конфликтов

- а) компромисс
- б) решение проблемы
- в) разъяснение требований к работе
- г) принуждение

Тема 5. Культура профессиональной коммуникации

Подготовить ответы на вопросы:

1. Организация как коммуникативная сеть.
2. Вертикальные и горизонтальные коммуникации
3. Коммуникативные барьеры и нововведения в организации
4. Формальные и неформальные каналы коммуникации.
5. Типы коммуникативных связей в группе.

Задание для самостоятельной работы:

1. В рамках подготовки к семинару составить глоссарий терминов темы 5.
2. Подготовьте описание своей будущей профессиональной деятельности через особенности коммуникации.
3. На примерах доказать значение делового этикета в профессиональной деятельности.

Практическое задание:

Задание 1. Проанализируйте перечень личностных особенностей, и профессиональных умений специалиста в сфере человек-человек, предложенных Р.В.Овчаровой. Оцените себя на предмет выраженности данных качеств (используйте для этого 10-бальную шкалу оценки). Обозначьте для каждого качества мероприятия для развития/поддержания/усиления данных качеств.

Перечень личностных особенностей и профессиональных умений специалиста, работающего в сфере человек-человек:

1. Стремление понять позицию другого.
2. Дружелюбие, общительность.
3. Способность стать лидером.
4. Вежливость.
5. Руководство здравым смыслом, следование предписаниям.
6. Жизнерадостность.
7. Терпеливость, упорство.
8. Большое чувство ответственности.
9. Способность выполнять разнообразную работу.
10. Энтузиазм в трудовой деятельности.
11. Тщательность действий.
12. Самостоятельность суждений.
13. Аккуратность и последовательность в работе.
14. Способность к планированию своего будущего.
15. Способность к устным высказываниям.
16. Хорошая память.
17. Способность обучать других.
18. Умение заботиться о людях.

Задание 2. Упражнение «Поставь себя на место другого»

Вспомните свой недавний конфликт с коллегой по работе, в котором вы начали общение с позиции «над». А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место того человека, с кем вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось?

Задание 3. Упражнение «Я люблю», «Я не люблю».

Особое внимание уделить колонке «Я люблю», выделить и обосновать внутренние и внешние ресурсы для личностного развития.

Задание 4. Анализ личностных ресурсов.

Проанализировать свои личностные ресурсы, обозначить различные кризисные ситуации и группы личностных ресурсов, приводящие к успешному преодолению их. Заполнить таблицу.

Тестовые задания по теме:

1. Формой деловой коммуникации является:

- а) конфликт
- б) письменная
- в) межличностная

2. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания;

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

3. Манипуляция это;

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

Тема 6. Работа в команде

Подготовить ответы на вопросы:

1. Типы процессов в командах: развитие, сплочение, формирование командного мнения, межличностные трения.
2. Формирование командного мнения.
3. Виды групповых командных ролей.

Задание для самостоятельной работы:

1. В рамках подготовки к семинару составить глоссарий терминов темы 6.
2. Опишите типичные искажения, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности
3. На примерах докажите, есть ли связь между внешним видом человека и успехом в профессиональной деятельности.

Практическое задание:

Задание 1.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
 - 1) Может спровоцировать конфликт
 - 2) Поможет избежать конфликта

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того вы не справляетесь с планом

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас 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. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

Задание 2.

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете «Дилерские сети автопроизводителей в РФ», подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».

Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбургa, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска. В этих городах автоцентры продали в среднем более 600 автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.

По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.



Тестовые задания по теме:

1. Определите, каким смыслом обладает понятие «формальное общение»:

- а) субъективным личностным;
- б) обусловлено социальными функциями;
- в) все ответы правильные;
- г) нет ни одного верного ответа

2. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

3. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- а) манипулятивное;
- б) деловое;
- в) светское.

Тема 7. Самоорганизация как основа профессиональной компетентности

Подготовить ответы на вопросы:

- 1. Технологии самоорганизации.
- 2. Самоорганизация учения - основа развития будущего профессионала.
- 3. Формирование навыков самоорганизации

Задание для самостоятельной работы:

- 1. В рамках подготовки к семинару составить глоссарий терминов темы 7.
- 2. В рамках подготовки к семинару составить обзор научно-исследовательской литературы по данной теме (ресурсы библиотеки, Интернет-ресурс). По ряду статей (не менее 5) представить письменные данные:
 - ✓ автор, название статьи, название журнала, номер, год издания;
 - ✓ краткая аннотация статьи (0,5 – 1 стр.);
 - ✓ обоснование выбора конкретной статьи для использования в семинаре для обсуждения (0,5 стр).

Практическое задание:

Задание 1.

Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

- 1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- 2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»

3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Тестовые задания по теме:

1. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

2. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

1. *Садовская, В. С.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>
2. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>

Дополнительные источники:

1. *Леонов, Н. И.* Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст:

- электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>
2. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>
3. *Скибицкая, И. Ю.* Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>