

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
**Московский промышленно-экономический колледж
(МПЭК)**

**Методические указания к практическим занятиям
по дисциплине «Психология общения»**

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Составитель/составители: Чаирова Т.Р.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Цикловой методической комиссии «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»
№ 1 от «31» 08 2020 г.

Председатель Цикловой методической комиссии Сей / Судник.О.В./

Заместитель директора по учебной работе И.А. Архипцева /И.А. Архипцева/

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по организации проведения практических занятий по дисциплине «Психология общения» (далее – методические рекомендации) составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта СПО в части подготовки выпускников по специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

В процессе практических занятий как вида учебных занятий студенты выполняют одну или несколько практических работ (заданий) под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Выполнение студентами практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно- научного, общепрофессионального и специального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.
- на самодиагностику и анализ своих внутренних качеств.

Виды практических занятий:

- опросники (тестирование), направленные на самодиагностику личностных качеств;
- кейс-задание, направленные на отработку личностных навыков;
- ролевая игра;
- ситуационные задачи;
- составление таблиц.

Дисциплина направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

2. СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 2. Функции общения

Тема 2.1 Коммуникативная функция общения

Практическая работа № 1.

1. Тема: Отработка навыков эффективной передачи информации собеседнику.
2. Цели: показать особенности передачи информации.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: сюжетно-ролевая игра, кейс-задание в парах.
5. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, работа в парах.
6. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05, 06.
7. Критерии оценки:

5 баллов – выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов, может дать четкую характеристику выполненному заданию, сделаны выводы и понятны рекомендации для себя.

4 балла - выполнены все 2 задания, есть четкое осознание полученных результатов;

3 балла – выполнено 1 задание, есть четкое осознание полученных результатов;

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ролевая игра «сержант»

1. Тема (проблема): процесс словесного оформления мыслей и их понимания порождает деформацию смысла сообщения. При передаче информации вербально, частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря, следовательно, искажается восприятие информации собеседником.
2. Концепция игры: студентам раздаются роли, текст читается в зависимости от ролей разыгрывается ситуация.
3. Роли: «капитан», «сержант», «капрал», «рядовые солдаты»
4. Ожидаемый результат:

Капитан – адъютанту.

«Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 6 ч утра на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме».

Адъютант – сержанту:

«По приказу капитана, завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме».

Сержант – капралу:

«По приказу капитана, завтра утром в 6 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения насчет этого редкого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день».

Капрал – солдатам:

«Завтра в самую рань, в 6 ч, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день».

Таким образом наглядно показана потеря информации.

Вывод: при передачи сообщения информация должна быть четкая, конкретная и ориентирована на собеседника.

Кейс-задание отработка приема и передачи информации

Задание № 2. Упражнение на передачу информации без потери содержания.

Участники объединяются в пары.

«Сейчас каждый из вас по очереди расскажет своему партнеру какую-нибудь историю. Лучше если это будет история с законченным -сюжетом, раскрывающая различные чувства, переживания ее участников, психологические проблемы, коллизии, т.е. не следует ограничиваться простым повествованием: я встал, умылся, позавтракал, оделся, вышел из дома, подождал автобус и т.д. Но это должна быть такая история, которую вы могли бы рассказать всем нам. У каждого из напарников будет по 3 минуты, чтобы рассказать свою историю. Я буду следить за временем и скажу вам, когда оно закончится для первого рассказчика, а когда – для второго». Участники группы рассказывают друг другу свои истории. «Теперь в каждой из пар один из партнеров переходит по кругу (по часовой стрелке) в другую пару. В новых парах вы рассказываете друг другу те истории, которые услышали от своих партнеров в предыдущих парах».

После того как истории рассказаны, все возвращаются в круг, и тренер предлагает каждому рассказать ту историю, которую он услышал во второй раз. После каждого рассказа преподаватель обращается к тому, от кого рассказчик услышал эту историю, и к тому, кто рассказал ее в первый раз, т.е. к автору истории с вопросами: «Что оказалось упущенным из того, что вы рассказали? Что искажено?», «Может быть появилось что-то новое, то, о чем вы не говорили?».

Раздел 3. Психологические особенности общения

Тема 3.1. Средства общения

Практическая работа № 2.

1. Тема: Жесты и их интерпретация.

1. Цели: научиться интерпретировать жесты.
2. Количество часов на выполнение работ: 2
3. Содержание задания: составить таблицу.
4. Оснащение: лист бумаги, ручка.
5. Порядок выполнения практической работы: заполнить таблицу.
6. Формируемые компетенции: ОК 03, 04, 05.
7. Критерии оценки:


5 баллов – таблица составлена полностью и приведенные жесты интерпретированы правильно.








4 балла – есть небольшие неточности в интерпретации жестов.



3 балла – в таблице указано небольшое количество жестов.

2 балла – таблица не составлена.

Составление таблицы: «Жесты и их интерпретация»

	Открытые ладони Жест открытости и правдивости, признания авторитета собеседника, доверия ему. Наилучший жест руками.
	Ладони повернуты к себе Сердечное приглашение к взаимопониманию и более тесному контакту. Слова, идущие от сердца
	Резко поворачивающиеся руки Собеседник старается быть правильно понятым, активно жестикулирует, достаточно откровенен в своих высказываниях.
	Большой и указательный пальцы касаются Сторонник педантичности, корректности, логики. Жест моралиста и наставника. Не путать с жестом "О-кей".
	Ладони вверх, пальцы полу согнуты Притягивающий лидерство, власть. Стремление доминировать и управлять ситуацией.
	Жест сцепленных рук Руки переплетены перед лицом, сигнализируют в неоправданных ожиданиях и попытке скрыть свое негативное отношение.
	Жест сцепленных рук, лежащих на столе или на коленях, если человек сидит Даже если человек улыбается и говорит радостным голосом, жест выдает разочарование и попытку скрыть раздражение.
	Жест "Пирамида" Свидетельствует о самоуверенности, как бы заменяя собой слова "Я все это знаю". Характерен для руководителей в разговоре с подчиненными, для людей, дающих другим наставления.
	Агрессия Взгляд поверх очков выдает критическое отношение к происходящему, заставляет другого собеседника защищаться и оправдываться. Хороша, если человек снимает очки, когда говорит надевает, когда слушает.
	Покусывание очков Стремление потянуть время, подумать. Успокаивающий жест. Курильщики используют с этой же целью сигареты, а ребенок сосет палец.

	<p>Мыслитель Глубокое раздумье, погруженность в мир собственных мыслей и чувств. Сопровождает принятие окончательного решения.</p>
	<p>Скука Слушатель поддерживает голову рукой, чтобы не 'заснуть'. Полное отсутствие интереса демонстрируется, когда голова полностью лежит в ладонях. Часто при этом начинает постукивать кончиками пальцев или ногой, демонстрируя нетерпение, нежелание дальше слушать. Действительный интерес проявляется, когда рука также слегка прислонена к щеке, но не поддерживает голову. Пальцы полусогнуты.</p>
	<p>Критическая оценка Когда указательный палец показывает вертикально вверх по щеке, а большой палец поддерживает подбородок, это говорит о том, что слушатель негативно или критически оценивает говорящего или ситуацию в целом. Не путать с жестом заинтересованности, когда указательный палец не выставляется.</p>
	<p>Поглаживание подбородка Жест принятия решения. Если после предыдущих оценочных жестов (скука, интерес, критическая оценка) попросить высказать свое мнение, то появляется жест поглаживания подбородка. Лучше не прерывать и не торопить его.</p>
	<p>Авторитарность, агрессивность Стремление командовать, навязать свои правила поведения. Правая рука сжата в кулак и поднята, как для удара. Часто сопровождается угрозами и повышенным тоном голоса.</p>
	<p>Готовность к контакту Ненапряженная поза, голова прямо, спокойное выражение лица, легкая улыбка. Проявление открытости и искренности.</p>
	<p>Слушаю и повинуюсь Готовность к полному подчинению собеседнику, восхищение им. Тело и голова наклонены набок, рука подпирает щеку. Наклоненная на бок голова и улыбка часто свидетельствует об игривом настроении, кокетстве, влюбленности.</p>

	<p>Дым вверх Если человек выпускает дым вверх, то он испытывает положительные чувства: уверенность в себе, превосходство над кем-то, положительная оценка ситуации.</p>
	<p>Дым вниз Если дым выходит вниз, то человек испытывает отрицательные эмоции, негативно оценивает ситуацию, подозревает вас в чем-то нехорошем или пытается сам скрыть какие-то мысли. Если человек выпускает дым вниз и через уголок рта, это говорит о его сильном отрицательном отношении к ситуации и скрытном характере.</p>

Раздел 4. Конфликтное общение

Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды

Практическая работа № 3.

1. Тема: Самодиагностика по тесту К.Томаса способы поведения в конфликтной ситуации.
2. Цели: определить способы поведения в конфликтной ситуации.
3. Количество часов на выполнение работ: 2
4. Содержание задания: самодиагностика по тесту К. Томаса. Способы поведения в конфликтной ситуации.
5. Оснащение: лист бумаги, ручка.
6. Порядок выполнения практической работы: ответить на вопросы теста и выбрать наиболее подходящий ответ.
7. Формируемые компетенции: ОК 01,03,04,05,06.
8. Критерии оценки:

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

4 балла - выполнены тест, есть четкое осознание полученных результатов

3 балла – выполнен тест.

2 балла – задания не выполнены.

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

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Текст опросника

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. Для обработки результатов удобно использовать маску.

3. Перечень учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

№ Наименование учебных изданий, интернет- ресурсов, дополнительной литературы
п/п

I Основные источники

1.1 Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. - (Среднее профессиональное образование)

1.2 Корягина М.А., Антонова Н.В. Психология общения. М.: Изд. Юрайт, 2015

1.3 Кузнецов И.Н. Деловое общение. Ростов н/Д: Феникс, 2015

II Дополнительные источники

2.1 Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. СПб: Питер, 2014

2.2 Пиз А. Язык телодвижений. М.: Эксмо, 2015

2.3 Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2016

III Интернет-ресурсы

3.1 электронно-библиотечная система: <http://znanium.com>.

3.2 электронный научный журнал: <http://psystudy.ru>

3.3 журнал «Вопросы психологии»: <http://www.voppsy.ru>