

Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Чернянский агромеханический техникум»

РАССМОТРЕНО:

на заседании МК
протокол № 11
от «28» 08 2020г.
председатель МК
И. Вурцишская М.А.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по УМР
Светицкая С.А. Светиц
от «28» 08 2020г.
протокол № 11

**Методические рекомендации
по выполнению
практической работы
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения**

**27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по
отраслям)**

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения. В методических рекомендациях приведена структура и содержание 6 ч. практических работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Методические рекомендации предназначены для обучающихся специальности «27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)» в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Составитель: Рыбакова Л. Н., преподаватель ОГАПОУ «Чернянский агромеханический техникум»

Оглавление

Пояснительная записка	4
Методические рекомендации	5
Тематический план практических работ по дисциплине	6
Задания для практических работ	7
Практическая работа № 1.....	7
Практическая работа № 2	
Практическая работа № 3	
Практическая работа № 4	
Практическая работа № 5	
Практическая работа № 6	
Список рекомендуемой литературы.....	

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации предназначены для обучающихся и служат пособием при выполнении практических работ, предусмотренных рабочей программой по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям).

Содержание и объем практических по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения соответствует требованиям ФГОС СПО, реализуемого в пределах ОПОП с учетом профиля получаемого профессионального образования.

Практические задания направлены на экспериментальное подтверждение теоретических положений и формирование учебных и профессиональных практических умений.

Критериями оценки служат:

- правильное решение задач;
- рациональность поиска.

В данных методических рекомендациях приведено 6 ч. практических занятий. Каждое практическое занятие содержит цель, перечень оснащения работы, содержание работы, методическое руководство к выполнению, контрольные вопросы, форму предъявления отчета, критерии оценки.

Методические рекомендации по выполнению практических заданий

Подготовка к практическим работам заключается в самостоятельном изучении теории по рекомендуемой литературе, предусмотренной рабочей программой.

Для эффективного выполнения заданий Вы должны знать теоретические материалы и уметь применять эти знания для приобретения практических навыков при выполнении практических заданий.

В конце занятия преподаватель выставляет оценку, которая складывается из результатов наблюдения за выполнением практической части работы, проверки отчета, беседы в ходе работы или после нее.

Оценки за выполнение практических занятий выставляется по пятибалльной (зачет) системе.

Условия и порядок выполнения работы:

1. Прочитать методические рекомендации по выполнению практической работы.
2. Ответить на вопросы, необходимые для выполнения заданий.
3. Изучить содержание заданий и начать выполнение.
4. Работу выполнить в рабочих тетрадях, оформив надлежащим образом.
5. Консультацию по выполнению работы получить у преподавателя или обучающегося, успешно выполнившего работу.
6. Работа оценивается в целом, по итогам выполнения работы выставляется оценка

Защита проводится путем индивидуальной беседы или выполнения зачетного задания. Работа считается выполненной (зачет), если она соответствует критериям, указанным в пояснительной записке к практической работе.

Пропущенные практические работы отрабатываются в дополнительное время.

**Тематический план практических работ
по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения**

Название практической работы	Кол-во часов
Практическая работа №1 Тема: Техники и приемы обращения	2
Практическая работа №2 Тема: Техники ведения беседы	1
Практическая работа №3 Тема: Техники налаживания контакта	1
Практическая работа №4 Тема: Использование приемов урегулирования конфликтов	2
Итого:	6 ч.

Практическое занятие 1

Техники и приемы обращения

Цель: научиться приемам обращения

Общее время занятия: 2 часа

Структура практического занятия:

Выполнить упражнение 1 (устно, осуждение)

Выполнить упражнение 2 (в тетради для практических работ)

Упражнение 1 Игра «В круге проблем»

Цели:

– обратить внимание игроков друг на друга, объединив их для решения задач в условиях партнерских отношений, способствовать интеграции группы за счет постоянного участия в совместной деятельности;

– побудить участников тренинга к активному соревнованию, переключая их внимание с рефлексии – на «здесь и сейчас», на актуальное партнерство для достижения групповой цели;

– способствовать устранению психологических барьеров, ограничивающих эффективность общения, совершенствовать коммуникативные навыки путем активного игрового взаимодействия.

Время: 30–45 минут

Ход игры:

Группа рассаживается в два круга. Первый круг – внутренний. В нем пять стульев. На четыре из них приглашается стартовая четверка участников. Один стул в этом малом круге в ходе всей игры будет «свободным» – его будут занимать новые участники.

Вокруг этих стульев рассаживаются остальные участники тренинга.

Тренер сообщает команде, что вскоре ей предстоит сыграть против него. Цель игры – аргументированная победа в групповой дискуссии на заданную тему. Дискуссия проходит в малом круге среди игроков стартовой четверки. В любой момент обсуждения из большого – зрительского круга – в малый круг на свободный стул может сесть тот, у кого появились новые аргументы для спора. В то же время любой из стартовой четверки может пересесть на освободившееся место в большом круге. Жесткий закон игры говорит о том, что участвовать в разговоре могут лишь те, кто находится в малом круге. Любые реплики, реакции из большого круга (в том числе и требования освободить место в малом круге) считаются штрафными очками. Кроме того, в игре ПОСТОЯННО находятся минимум четыре человека, максимум – пять игроков (если занят и «свободный стул»), т. е. форум большого круга несет ответственность за выполнение этого закона.

Для каждой темы, которую дает тренер, определяется время дискуссии – как правило, 3–5 минут. Затем по сигналу тренера (свисток, гонг, хлопок в ладоши) дискуссия прекращается, и начинается обсуждение того, насколько полной, логичной, убеждающей была аргументация малого круга. Если группа считает, что аргументация была убедительной, победа засчитывается команде, а если неубедительной (или получено большое количество штрафных очков) – тренеру.

Обсуждение

1. Кто из игроков сумел проявить в полной мере свои ораторские способности? В чем это выразилось, на ваш взгляд?

2. Чем объяснить успехи и неудачи группы в ходе соревнования?

3. Какие из аргументов показались вам наиболее удачными?

4. Кто из участников малого круга запомнился вам как ритор, умеющий максимально реализовать не только свои логические способности, но и:

5. умение владеть языком жестов и мимикой;

6. метафоричность и эмоциональность речи;

7. парадоксальность мышления?

Упражнение 2 Социальные ситуации общения

Цель: рассмотреть социальные ситуации общения, вызывающие у людей наибольшие психологические трудности, найти приемы правильного обращения одного партнера к другому в подобного рода ситуациях.

Таблица 3 Социальные ситуации общения

Характеристика социально-психологической ситуации	Как обычно ведет себя в этой ситуации человек, хорошо владеющий умениями и навыками общения	Примеры правильного вербального обращения к партнеру по общению в подобной ситуации
---	---	---

1	2	3
Обращение к другому человеку с просьбой	Прямое высказывание своей просьбы в вежливой форме, без каких бы то ни было колебаний, смущения и извинений перед партнером	«Я был бы искренне признателен, если бы Вы помогли мне решить этот вопрос»
Отказ в просьбе, обращенной лично к вам	Прямое, недвусмысленное высказывание, содержащее вежливый и аргументированный отказ выполнять просьбу	«Искренне сожалею, но не могу выполнить Вашу просьбу по той причине, что...»
Высказывание одобрения, комплиментов в адрес человека	Прямое, искреннее высказывание с добрыми чувствами и улыбкой на лице, свидетельствующей о безусловно положительном отношении к данному человеку или совершенному им поступку	«Мне нравится Ваш поступок»; «Я вами восхищен»; «Мне в Вас особенно нравится...»
Осуждение человека, высказывание в его адрес критики или неодобрения	Прямое, недвусмысленное, но вежливое заявление, определенно указывающее на то, что Вы недовольны данным человеком, не одобряете его поступок	«Я не могу, к сожалению, согласиться с Вами»; «Я не одобряю Ваш поступок и делаю это по той причине, что...»
Выражение понимания позиции другого человека, но без ее одобрения и принятия	Высказывание, в котором выражено понимание позиции другого, признание за ним права придерживаться ее, но без ее принятия и одобрения как правильной	«Мне понятна Ваша позиция, в ней есть своя логика»; «Я могу понять, почему Вы так поступили, но лично я принять это и согласиться не могу, поэтому намерен Вас критиковать»
Обращение к кому-либо с просьбой высказать свое мнение	Открытое и прямое высказывание, содержащее просьбу высказать свое мнение другому лицу, не скрывая своей позиции, отношения и оценки в связи с обсуждаемым вопросом	«Я хотел бы знать, что лично вы думаете по данному вопросу»

Критерии оценки:

Степень участия	Самооценка (баллы)	Степень участия
Активность в деятельности	5 4 3 2 1	Пассивность в деятельности
Самоорганизация к деятельности	5 4 3 2 1	Неорганизованность в деятельности
Полнота выполнения заданий	5 4 3 2 1	Задания не выполнены
Корректность и тактичность в общении	5 4 3 2 1	Бестактность, грубость в общении
Выраженное стремление к приобретению знаний	5 4 3 2 1	Отсутствие желания познавать
Всего баллов	25 20 15 10 5	Всего баллов

«отлично» – 21-25 баллов

«хорошо» – 16-20 баллов

«удовлетворительно» – 10-15 баллов

«неудовлетворительно» – 5-9 баллов

Практическое занятие №2 Техники ведения беседы

Цель: развитие умения подбирать аргументы, корректно и правильно выражать свои мысли, развитие коммуникативных качеств необходимых в деловой и в личной жизни.

Общее время занятия: 1 час

Структура практического занятия:

Проведение тренинга, устное обсуждение.

Исходные данные:

Правила эффективного общения

Существуют правила эффективного общения, применение которых помогает установить взаимоотношения между коллегами. Поддерживать атмосферу доверия и сотрудничества, создать и сохранить спокойную, уважительную и доброжелательную атмосферу возможно с помощью нескольких приемов:

1. «Имя собственное». Беседу начинают, назвав свое имя и отчество и цель беседы. К оппоненту также обращаются по имени и отчеству (если этого требует возраст) и на «вы», что способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями. На «ты» можно переходить, только если оппонент сам предложит это.

2. «Комфортная обстановка». Беседу желательно проводить, по возможности в удобном месте, учитывая освещение, наличие шума, мебель, помещение, присутствие посторонних и т.д. Необходимо помнить о межличностной дистанции, расположиться так, чтобы лицо находилось на одном уровне с лицом оппонента.

3. «Зеркало отношений». Прием состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я — ваш друг». У оппонента возникают чувство защищенности и, как следствие, положительные эмоции. Следует быть открытым, доброжелательным, позитивным и приветливым. Не следует быть фамильярным в беседе, разговаривать свысока или пренебрежительно.

4. «Построение беседы». Разговор с оппонентом начинают с подчеркивания его достоинств и положительных достижений. Нежелательно начинать беседу со сложной для оппонента темы. К наиболее волнующим и щепетильным вопросам подходят постепенно. Терпеливо и внимательно выслушивают проблемы оппонента. Следует, уточняя подробности, поддерживать разговор в нужном направлении. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека — потребности в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное отношение оппонента.

5. «Золотые слова». Прием заключается в высказывании комплиментов, способствующих эффекту внушения. Следует увидеть, понять и оценить достоинства человека, с которым ведется беседа. Это выражают словами одобрения и похвалы. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности оппонента в совершенствовании, что также ведет к образованию у него положительных эмоций и обуславливает расположенность к вам.

6. «Риторические способности». Говорить следует четко, неторопливо, доходчиво, с максимальным проявлением дружелюбия (без заискивания), проверяя, правильно ли понимает сказанное собеседник. Нужно стараться вести беседу с учетом индивидуальных возрастных и личностных особенностей, вкусов и желаний оппонента. В разговоре нужно выдерживать паузу: это дает возможность понаблюдать за оппонентом и собраться с мыслями и ему, и вам. Ответы оппонента сопровождают мимикой утверждения или кратким «да». При неточном ответе на вопрос его повторяют или формулируют по-другому.

7. «Профессиональная тишина». В разговоре с оппонентом избегают употребления непонятных терминов. Информировать оппонента о мероприятиях и ожидаемых результатах в пределах профессиональной компетенции. Нельзя создавать у оппонента чувство вины за неточное исполнение инструкций или рекомендаций. По возможности ему дают четкие и конкретные советы и рекомендации.

8. «Взаимное понимание». В конце беседы уточняют, не возникло ли смыслового барьера.

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек — человек». Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Важны и природные способности, и образование.

Тренинг

Цель: развитие готовности работать над собой, понимать себя и осуществлять самоанализ; развитие навыков группового взаимодействия; развитие рефлексии, мотивации, изучение собственной личности.

Форма проведения: практическое занятие с элементами тренинга

Методологические приемы: монологические, диалогические приемы, анализ результатов.

Оборудование: листы ватмана, клей, журналы, краски, цветная бумага, листы формата А4, ручки, карандаши, фломастеры, музыкальное сопровождение.

План занятия:

1. Создание непринужденной, доброжелательной атмосферы в группе, развитие навыков невербального общения.

2. Повышение внутригруппового доверия и сплоченности членов группы.

3. Работа в микрогруппах.

4. Развитие готовности работать над собой, понимать себя и доверять другим, осуществлять самоанализ.

5. Подведение итогов, обратная связь.

ХОД ЗАНЯТИЯ

I. Вводная часть

Ведущий: Добрый вечер, сегодня у нас практическое занятие с элементами тренинга для педагогов на тему: «Волшебство и чудеса». Когда идет работа в такой группе, то устанавливаются определенные правила:

«Здесь и сейчас» – необходимо высказываться о процессах и чувствах происходящих в группе в данный момент.

«Я-высказывание» – высказываться от своего лица (я думаю), не оценивать других участников.

«Конфиденциальность» – все, что происходит во время занятия, никогда, ни под каким предлогом не выносить за пределы группы.

Правило «Стоп» – вы в праве не говорить о том, о чем не желаете.

– А сейчас давайте поприветствуем друг друга.

Упражнение «Приветствие»

Цель: снятие напряжения, развитие навыков невербального общения.

Ведущий: "Мы привыкли к стереотипам. Они нам помогают в жизни, но иногда и обедняют ее. Давайте попробуем испытать новые эмоции, а заодно освоить нетрадиционные приветствия. Может быть, кто-нибудь предложит вариант? Но для начала предлагаю некоторые варианты:

тыльной стороной ладоней;

пальцами руки;

стопами ног (внутренней стороной, но легко, без удара);

коленями;

плечами;

лбами.

– Скажите, трудно ли было выполнять задание?

– Что вы чувствовали выполняя это упражнение?

– Комфортно ли вам было?

Игра «Будь внимателен»

Цель:

создание непринужденной, доброжелательной атмосферы в группе;

повышение внутригруппового доверия и сплоченности членов группы.

Ведущий называет предметы, свойства предметов, а участникам нужно найти их и прикоснуться к ним. Будьте внимательны.

Вопросы:

– Скажите, как вы себя ощущали, когда выполняли это упражнение?

– Были ли какие-то затруднения при выполнении этого задания

– Легко ли вам было выполнить задание

II. Основная часть

Упражнение «Визитка»

Ведущий предлагает участникам взять себе листочки и фломастеры и написать свое имя, нарисовать какой-то предмет или символ, который бы отображал ваш внутренний мир сейчас или просто ваш внутренний мир. Затем каждый по кругу называет свое имя и несколько слов, о том, что изображено на визитке.

Упражнение «Животные»

Цель: повышение настроения и самооценки, активизация участников группы.

Ведущий директивным методом (сам) называет Животных по кругу Змея, Медведь, Корова. Затем предлагает всем встать и походить по комнате. Через несколько минут предлагает закрыть глаза и подвигаться по комнате с закрытыми глазами. После чего предлагает голосом начать изображать животных, названных ведущим. По голосам нужно найти своих собратьев или группу животных, к которым ты относишься. После того как все собраты будут найдены открывают глаза и садятся этими группами за столы, где лежат: ватманы, клей, ножницы, журналы, фломастеры и делают коллажи на тему: (тема может быть разной)

– Змея «Я на работе до Нового года, я на работе после Нового года»

– Коровы «Чувства и эмоции в конце года и Чувства и эмоции в новом году »

– Медведи «Пожелания на Новый год»

Упражнение «2 круга»

Цель: умение устанавливать контакты с незнакомыми людьми.

Участники стоят лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг — подвижный (участники по команде ведущего перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний — неподвижный (участники не сходят с мест).

При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до 2 минут.

Возможные ситуации (ситуации могут быть разные) задает ведущий:

– Ваши увлечения;

– Как провели или встретили Новый Год

– Секс

– Автомобили

Вопросы:

- Как вы себя ощущали, когда выполняли упражнение?
- Обо всем ли было легко говорить?

Упражнение «Постановка цели»

Цель: развитие готовности работать над собой, понимать себя и доверять другим, осуществлять самоанализ

Вам сейчас нужно прописать на листочках 2 – личностные цели, т. е. те цели которые касаются только вас и 2 – профессиональные, которые касаются вашей работы.

Цель должна быть:

- они должны быть прописана на бумаге обязательно,
- должны быть в настоящем времени и в позитивном ключе,
- измерима, реалистична без частички «не»
- значима, для себя и ограничена по сроку.

Дается 2 минуты. Кто хочет, может озвучить

Домашнее задание: А дома вам нужно прописать каждый шаг, как вы будете идти к вашей цели. Это нужно, для того чтобы вы могли узнать достигли ли вы цели или может быть вам нужно еще что-то сделать, чтобы ее достигнуть.

III. Заключительная часть

Творческое задание

Всем присутствующим раздаются шаблоны «кукол «Хочунов»» и предлагают участникам сделать себе таких же кукол и украсить их. Эти куклы волшебные они нам будут помогать в достижении наших целей. Они вешаются на видное место и служат как бы напоминанием нам о наших целях. Как только вы сделали один шаг к достижению своей цели, вы прорисовываете своей кукле контур глаза; еще шаг реснички; еще шаг зрачок и так далее. К моменту достижения вами цели, ваша кукла будет с глазками.

Подведение итогов

- Каковы ваши впечатления от занятия?
- Как изменилось ваше состояние во время занятия?
- Самым полезным, главным для меня было.....?
- На каком занятии мне хотелось бы присутствовать?

Критерии оценки:

Степень участия	Самооценка (баллы)	Степень участия
Активность в деятельности	5 4 3 2 1	Пассивность в деятельности
Самоорганизация к деятельности	5 4 3 2 1	Неорганизованность в деятельности
Полнота выполнения заданий	5 4 3 2 1	Задания не выполнены
Корректность и тактичность в общении	5 4 3 2 1	Бестактность, грубость в общении
Выраженное стремление к приобретению знаний	5 4 3 2 1	Отсутствие желания познавать
Всего баллов	25 20 15 10 5	Всего баллов

- «отлично» – 21-25 баллов
- «хорошо» – 16-20 баллов
- «удовлетворительно» – 10-15 баллов
- «неудовлетворительно» – 5-9 баллов

Литература:

<http://www.irbis.vogu.ru/repos/11920/HTML/0011.htm> – Развитие навыка аргументации

Практическое занятие №3 Техники налаживания контакта

Цель: научиться приемам установления контакта

Общее время занятия: 1 час

Исходные данные для выполнения работы:

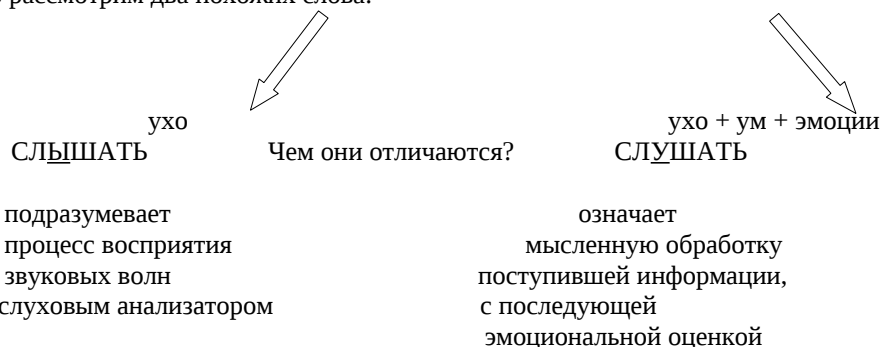
Слова - замечательно удобная вещь: прекрасно уметь выражать свои мысли, общаться с другими людьми при помощи этих гибких, подвижных, податливых созданий человека, состоящих, казалось бы, лишь из воздуха или графических значков.

Это преимущество начинаешь должным образом ценить, лишь когда лишаешься возможности им пользоваться или когда встречаешься с затруднениями в этой сфере.

И действительно, мы часто сталкиваемся с ситуацией непонимания нас партнером по общению. И это приводит к нежелательным для нас результатам общения.

Давайте подумаем, как можно сделать наше взаимодействие с другими людьми более эффективным, научиться добиваться поставленной в общении цели?

Для этого рассмотрим два похожих слова:



Нередко случается так, что мы долго выслушиваем партнера по общению, киваем головой в знак согласия, но когда он завершил речь, осознаем, что ничего не запомнили из сказанного им, так как были погружены в собственные мысли и переживания.

Избежать этого, а также показать партнеру, что мы его действительно слушаем можно с помощью нехитрых правил.

Правила активного слушания:

1. Поставьте себя на место другого человека, чтобы понять, что он говорит и как себя чувствует.
2. Покажите понимание и принятие информации невербальными методами:
 - интонацией
 - выражением лица
 - жестами
 - позой
 - контактом взглядов
3. Повторите наиболее важные мысли и чувства говорящего.
4. Не прерывайте, не давайте советов и указаний. Не обсуждайте сходные чувства и проблемы из своего опыта.
5. Сохраняйте нейтралитет. Не принимайте ничью сторону.

Разберем методы эффективного взаимодействия при общении с человеком, которые помогут вам добиться взаимопонимания с другим человеком, показать свою заинтересованность и эмоциональную вовлеченность в тему вашей беседы.

Таблица 1 Техника активного слушания

Этапы	Задачи высказывания	Для этого необходимо	Примеры
Побуждение к рассказу	- проявить заинтересованность; - побуждать собеседника к продолжению разговора	- не выражать согласия или несогласия; - использовать нейтральные слова и выражения; - разнообразить интонацию	«Не могли бы Вы мне рассказать поподробнее»
Уточнение, выяснение	- лучше понять услышанное; - получить дополнительную информацию; - помочь собеседнику услышать иное мнение	- задавать вопросы; - повторить сомнительное высказывание, чтобы собеседник дал разъяснения	«Когда это произошло?» «Где это случилось?»
Отражение содержания	- показать, что вы слушаете и понимаете собеседника; - проверить правильность своего понимания и истолкования	- пересказать основные мысли и факты	«Итак, Вы хотите мне сказать, что...»
Отражение чувств	- показать понимание чувств собеседника; - помочь собеседнику оценить свои чувства,	- отразить понимание главных переживаний собеседника	«Похоже Вы очень расстроены..» «Я вижу Вы действительно переживаете по поводу..»

	услышав их описание от другого		
Резюме	- подвести итог услышанному и сказанному; - обобщить наиболее важные мысли и факты; - создать основу для последующих обсуждений/действий	- пересказать основные мысли и описать чувства собеседника	«Насколько я могу судить, главное для Вас заключается в следующем: ___ » «Понимаю, что это вызвало у Вас чувство___»
Придание значимости	- показать значимость собеседника, его личности, высказываний и чувств	- подтвердить значимость затронутых собеседником проблем и его переживаний; - выразить понимание его усилий или его мотивов	«Я понимаю Ваше желание разрешить эту проблему» «Я ценю Вашу откровенность и желание справиться с этой ситуацией»

Задание 1

Возьмите любую реальную или воображаемую проблемную ситуацию партнера по общению, и, используя технику активного слушания, составьте диалог между общающимися, проходя все этапы техники. Цифрами обозначьте этапы техники. Для построения высказываний воспользуйтесь примерами из таблицы.

В диалоге обозначьте партнеров по общению -

«Говорящий» (Г.) - тот, кто обратился с проблемой;

«Слушающий» (С.) - тот, кто использует в разговоре технику активного слушания.

Образец написания работы:

Говорящий: - «У меня большая проблема!»

Слушающий 1: - «Расскажи подробнее, какая у тебя проблема?»

Г.: - «Меня вчера ограбили».

С.2: - «Где это случилось?»

Г.: -

С.2.: -

Г.: -

С.3: -и т.д.

Литература:

1. <http://psihomed.com/aktivnoe-slushanie/> – Техники активного слушания

Практическое занятие №4

Использование приемов урегулирования конфликтов

Цель занятия: научиться управлять конфликтами, разрешать конфликтные ситуации.

Количество часов: 2 часа

Исходные данные для выполнения работы:

Каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, что часто ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия. Мы испытываем напряжение, дискомфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участников конфликта.

Великий персидский писатель и мыслитель

Саади (XIII век) по этому поводу писал:

Разгневан – потерпи, немного охладев,

Рассудку уступи, смени на милость гнев.

Разбить любой рубин недолго и несложно,

Но вновь соединить осколки невозможно.

Люди неизбежно будут конфликтовать и не соглашаться друг с другом. Это, как повторял Карлсон, "дело житейское", но отнюдь не повод для ссор. Страстный спорщик Вольтер любил говорить собеседнику, что в корне не согласен с его мнением, но готов отдать жизнь за то, чтобы он мог его высказать.

Конфликт –

- 1) означает ссору, спор, драку и тд. (в житейском смысле – Словарь рус. яз. С.И.Ожегов)

2) это многоуровневое, многомерное многофункциональное социально-психологическое явление.
3) (от лат. – столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, ролей, мнений, ценностей или взглядов участников взаимодействия.

Единого определения социального конфликта не существует, но при различных трактовках конфликта, можно выделить присущие ему **сущностные свойства**:

- наличие противоречий, различий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов;
- противодействие, противоборство субъектов конфликта;
- негативные эмоции и чувства

основные виды конфликта:

Внутриличностный – возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Межличностный – (является самым распространенным); он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Между личностью и группой – проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Межгрупповой – происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определенную стратегию и стиль поведения.

Поэтому каждому культурному человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, о способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

Психологи выделяют **пять типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях**:

- 1) конкуренция
- 2) уклонение
- 3) приспособление
- 4) сотрудничество
- 5) компромисс

Стиль конкуренции

Вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других людей, вынуждая принимать ваше решение проблемы.

Для достижения цели вы используете свои волевые качества.

Стиль эффективен, если вы обладаете определенной властью.

Вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них.

Используя этот стиль, вы можете быть недостаточно признанным, но завоеуете сторонников, если он даст положительный результат.

ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:

- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения;
- решение необходимо принять быстро, и вы имеете достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- вы должны принять нестандартное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для этого шага.

Стиль уклонения

Реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от решения конфликта.

Вы можете использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить сил на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.

ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:

исход не очень важен для вас или вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;

у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;

вы хотите выиграть время;

ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас;

у вас мало власти для решения проблемы;
вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему.

Стиль приспособления

Означает, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы.

Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существен для вас.

Он не подходит, когда вы чувствуете, что другой человек не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами.

ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:

вас не особенно волнует случившееся;

вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;

вы понимаете, что правда на вашей стороне;

у вас мало шансов победить;

вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям.

Стиль сотрудничества

Наиболее эффективный стиль, но и наиболее трудный.

Он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и конфликтных ситуациях. Если оба понимают причину конфликта, то имеют возможность вместе искать новые альтернативы или выработать компромиссы.

Обе стороны должны затратить на это некоторое время, уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты решения проблемы.

ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:

решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него уклониться;

у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

у вас есть время поработать над возникшей проблемой;

вы и другой человек осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны;

обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Стиль компромисса

Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое.

Как при сотрудничестве, вы не ищете скрытые нужды и интересы. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Когда вы стараетесь прийти к компромиссному решению с кем-то, вам следует начинать с выяснения интересов и желаний обеих сторон. После этого необходимо обозначить область совпадения интересов.

ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:

обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

вас может устроить временное решение;

вы можете воспользоваться временной выгодой;

другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;

удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;

компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, нежели все потерять.

Понятно, что ни одна стратегия поведения в продуктивном конфликте не может считаться лучшей, поэтому важно научиться эффективно использовать каждую из них, учитывая обстоятельства и ситуацию.

Как показывает практика, в жизни встречается много случаев, когда помимо нашей воли мы бываем вовлечены в конфликтные ситуации, которые невозможно избежать по объективным причинам. Возникает необходимость высказать претензии, выразить свое отношение, дать оценку.

Как только возникает конфликт, часто доминирует не разум, а эмоции, когда человек позволяет себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера.

Что делать? Как изложить свое отношение, дать оценку, совет, указание, не затрагивая личности партнера и, чтобы при этом сказать все, что хочется сказать?

В этом весьма полезна и действенна техника «Я – высказывание», оказывающая позитивное воздействие на разрешение конфликта, существенным преимуществом которой является активизирование важной этической нормы морали – «совести» и ее проявления – «стыда», которые практически не

задействованы при использовании агрессивных вариантов разрешения конфликта типа: «Ты сам во всем виноват!»

Техника бесконфликтного взаимодействия

стадии	цели	примеры
Мои чувства	*Показать свое эмоциональное отношение (заинтересованности, участия и т.д.) *Разрядить свои эмоции высказыванием о них (досаду, недоумение, гнев, недовольство)	*«У меня вот такая проблема:...» *«Не могу и не хочу скрывать недоумения и досады...» *«Прости, но я очень расстроилась, узнав...» *«Просто не знаю, как реагировать...»
Мое описание	*Дать свое видение и описание проблемы, события (предпочтительно в безличной форме) и уже без лишних эмоций	*«...когда происходит такое...» *«...когда я сталкиваюсь с...» *«...если поступают так...» *«...если я вижу, как...»
Моя оценка	*Показать, чем вызваны эмоции и чем не удовлетворяет ситуация	*«...потому, что...» *«...по той причине, что...» *«...в связи с тем, что...»
Мое решение	*Дать свое представление о том, как должно или могло быть («идеальная картина»)	*«...в то время как хотелось бы, чтобы...»

Задание: Представьте, что Вы являетесь невольным участником конфликтной ситуации. Используя выше рассмотренный теоретический материал, необходимо определить:

- 1) - вид конфликта;
- 2) - наиболее целесообразную стратегию поведения;
- 3) - построить высказывание по технике «Я – высказывание» (с указанием номера стадии);
- 4) - определить, какие из 4-х стадий техники «Я – высказывание» в рассматриваемой конфликтной ситуации необходимы, а какие, за не особой надобностью, можно не озвучивать.

Образец написания работы:

Ситуация: Вы – пожилая женщина, которая возвращается с работы домой с тяжелой сумкой и головной болью. Зайдя в автобус, обнаруживаете, что все посадочные места заняты, а вам хотелось бы сесть, так как стоять трудно и ехать долго.

- 1) – внутриличностный
- 2) – конкуренция
- 3) – «Я очень расстроилась (1), когда увидела занятыми все места для сидения (2), и, в связи с тем, что у меня сильная головная боль и тяжелая сумка, я не могу стоять (3), и хотелось бы, рассчитывая на ваши качества благородства, попросить вас уступить мне место (4)».

Задание: описать конфликтную ситуацию, в которую вы попали, способы и этапы ее решения. Как вы справляетесь со своими эмоциями и агрессией?

Написать положительные и отрицательные стороны различных форм поведения в конфликте, привести примеры из жизни.

Критерии оценки:

Степень участия	Самооценка (баллы)	Степень участия
Активность в деятельности	5 4 3 2 1	Пассивность в деятельности
Самоорганизация к деятельности	5 4 3 2 1	Неорганизованность в деятельности
Полнота выполнения заданий	5 4 3 2 1	Задания не выполнены
Корректность и тактичность в общении	5 4 3 2 1	Бестактность, грубость в общении
Выраженное стремление к приобретению знаний	5 4 3 2 1	Отсутствие желания познавать
Всего баллов	25 20 15 10 5	Всего баллов

- «отлично» – 21-25 баллов
«хорошо» – 16-20 баллов
«удовлетворительно» – 10-15 баллов

Литература:

<http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/52.htm> – Виды и способы разрешения конфликтов.

1. Бандурка А.М. Основы психологии и педагогики: учебное пособие.– Ростов н/Д.: Феникс, 2017. – 250 с.
2. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия. – СПб.: Питер, 2016. – 416 с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2018. – 573 с.
4. Колесникова Г.И. Специальная психология и педагогика / Г.И. Колесникова. – Изд. 2-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д.: Феникс, 2016. – 250 с.
5. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 2017. – 365 с.