

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
на заседании Педагогического Совета
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 9 от 25.06 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ
«Колледж «Красносельский»

Г.И. Софина

2020 г.

Приказ № 48 от 25.06 2020 г.



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

по дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

для обучающихся по специальности

43.02.13 Технология парикмахерского искусства

Санкт-Петербург

2020 г.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические рекомендации по организации и проведению практических занятий предназначены для реализации учебного плана по подготовке обучающихся по специальности 43.02.13 «Технология парикмахерского искусства», входящей в состав укрупненной группы профессий 43.00.00 «Сервис и туризм».

Практические занятия предназначены для обобщения, систематизации, углубления, закрепления полученных теоретических знаний.

Методические рекомендации по организации и проведению практических занятий составлены в соответствии с рабочей программой, на базе основного общего образования.

В данном пособии дано описание практических занятий, охватывающих темы:

Раздел 1. Основы психологии общения

Тема 1.1. Введение в психологию общения Тема

1.2. Общение - основа человеческого бытия

Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) Тема 1.5.

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики

Раздел 2 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Раздел 3. Этические формы общения Тема

3.1. Общие сведения об этической культуре Тема

3.2. Этика делового общения

Практические занятия включают в себя: цель работы, задание, порядок выполнения, оформление работы, краткие теоретические сведения, тесты, список литературы, вспомогательные средства для выполнения работы.

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ НА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЯХ

Практические занятия выполняются обучающимися в соответствии с учебным расписанием занятий. Пропущенные практические занятия выполняются по согласованию с преподавателем в дни консультаций преподавателя.

К выполнению заданий допускаются обучающиеся:

- подготовленные к практическим занятиям, имеющие тетрадь для практических работ,

таблицы, шаблоны, канцелярские принадлежности;

- ознакомившиеся с целью и порядком выполнения задания;

- изучившие теоретические материалы, относящиеся к выполняемой работе по рекомендуемым учебникам, учебным элементам, конспектам.

Подготовленность обучающихся к выполнению заданий проверяется преподавателем индивидуально.

Основными этапами практического занятия являются:

- проверка знаний обучающихся - их теоретической подготовленности к занятию;
- инструктаж, проводимый преподавателем;
- выполнение заданий, работ, упражнений, решение задач;
- последующий анализ и оценка выполненных работ и степени овладения

обучающимися запланированными умениями.

В соответствии с требованиями ФГОС СПО выполнение обучающимися практических занятий должно включать как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров (составление отчета, таблицы, написание рефератов, эссе, подготовка к семинару и другое, в соответствии с содержанием программы дисциплины).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- обсудить с клиентом качество выполненной услуги;
 - разрабатывать концепцию имиджа клиента;
 - создавать имидж клиента на основе анализа индивидуальных особенностей и потребностей;
 - проводить предварительный опрос клиента и добиваться получения информативных ответов на все важные вопросы
 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
 - использовать приемы саморегуляции и поведения в процессе межличностного общения;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- психологию общения и профессиональную этику;
- правила, современные формы и методы обслуживания потребителя показатели качества продукции (услуги);
- правила, современные формы и методы обслуживания потребителя;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения,
- правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы которых формируются в рамках дисциплины

Код	Наименование общих компетенций
ОК01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОКОЗ.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1. Перечень практических занятий по дисциплине «Психология общения»

№	№ и тема практического занятия	Кол-во часов
	Практическое занятие №1 Выделять и определять роли в общении. Клиент-парикмахер.	2
2	Практическое занятие №2 Самодиагностика свойств личности, влияющих на эффективность общения. Самоанализ результатов тестирования.	1
3	Практическое занятие № 3 Наблюдения в ходе ролевых игр.	1
4	Практическое занятие №4 Определение роли человека, исходя из транзактного анализа. Ролевые игры.	3
5	Практическое занятие №5 Ролевая игра. Виды коммуникаций	2
	Практическое занятие №6 Ролевые игры. Ведения диспута.	2
	Практическое занятие № 7 Ролевые игры. Разыгрывание конфликтов..	2
	Практическое занятие № 8 Ролевые игры. Создание конфликтных ситуаций	2
	Практическое занятие № 9 Определение моральных ценностей. Связь парикмахера и этической культурой поведения.	2
	Практическое занятие № 10 Ролевая игра. Создание атмосферы салона	3
		20

2. Планирование практических занятий

Раздел 1. Основы психологии общения

Тема 1.2. «Социальная роль общения»

ПЗ 1. Выделять и определять роли в общении: клиент-парикмахер

Цель: Обозначить свою социальную роль и роли своих сокурсников, друзей и знакомых. Определить важность социальных ролей в профессиональной деятельности. Результаты записать в таблицу.

Наименование социальной роли.	Социальное положение	Ценностная ориентация	Причины появления и интересы.

Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

ПЗ 2. Самодиагностика свойств личности, влияющих на эффективность общения.

Самоанализ результатов тестирования.

«Люди одиноки потому, что вместо мостов они строят стены»

Ежи Лец.

Цель: Провести самодиагностику коммуникативности. Провести групповую диагностику коммуникативности. Провести анализ результатов диагностики и составить план действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

1. Самодиагностика коммуникативности

Любому человеку интересно и полезно знать о себе и своих индивидуально-психологических особенностях. Давайте проведем самодиагностику коммуникативности с помощью следующих тестов:

1. Тест №1 на определение уровня общительности: **«Насколько вы общительны?»** (Приложение 1).
2. Тест №2 на определение уровня межличностного общения: **«Интересно ли с тобой общаться?»** (Приложение 2).
3. Тест № 3 на определение уровня умения слушать: **«Оцените свое умение слушать»** (Приложение 3).

2. Групповая диагностика коммуникативности

Любому человеку интересно и полезно знать мнение о себе окружающих. Что о вас думают другие люди? Каким они воспринимают вас, ваши поступки, слова, вашу внешность? Но порой очень трудно узнать об этом. Ведь не всегда удобно, например, подойти и просто спросить: «Как ты ко мне относишься?». Вот и живем, не зная точно, как же все-таки к нам относятся люди. Давайте проведем диагностику коммуникативности глазами однокурсников с помощью следующих методик:

1. Методика **«Общительный ли я?»** (глазами других).

Каждый присутствующий имеет определенное мнение по каждому члену группы (по поводу манеры говорить, жестикулировать и т.д.). Но мы зададим друг другу только один вопрос: **«Как ты думаешь, я общительный человек?»** Для более организованного проведения опроса будем использовать специальный бланк — опросный лист.

Опросный лист

Пустим по классу опросные листы с фамилиями. Каждый из вас должен ответить на вопрос: **«Как ты думаешь, общительный ли человек твой одноклассник...?»**. Оценивать необходимо, исходя из своих представлений об однокласснике. Нужно давать оценку по следующей шкале:

- + 2 балла - самый общительный человек;
- +1 балл - общительный человек, но есть более общительные люди;
- 0 баллов - я совсем его не знаю с этой стороны;
- 1 балл - необщительный человек, но есть более необщительные люди;
- 2 балла - совсем необщительный человек.

Психологический комментарий. Необходимо подсчитать набранную сумму баллов

каждым членом группы. Затем набранную сумму необходимо разделить на количество участников, оценивающих общительность. Получившийся средний балл в диапазоне от +2 до -2 будет свидетельствовать о среднем уровне общительности.

Процедура социологического опроса очень полезна для формирования активной жизненной позиции. Она помогает преодолевать внутренние барьеры, снимает стереотипы, позволяет попробовать новые стили и способы общения. Результаты опроса, выраженные рангом, дают материал для размышления.

ПЗ 3. Наблюдения в ходе ролевой игры.

Упражнение «Чемодан».

Данное упражнение проводится следующим образом. Каждому по очереди одногруппники «собирают чемодан в дальнюю дорогу». В этот «чемодан» складывается то, что, по мнению одногруппника, поможет ему в общении с людьми, т.е. те положительные качества, которые особенно ценит в нем. Кроме того, обязательно «отъезжающему» необходимо напомнить о том, что будет мешать ему в дороге, т.е. обратить внимание на его отрицательные качества, с которыми необходимо поработать, чтобы жизнь стала более приятной и продуктивной.

Все качества (и положительные, и отрицательные) записываются на отдельных листах бумаги.

Психологический комментарий. Мнения членов группы анализируются и составляется список характеристик. Учитываются мнения высказанные большинством. Для хорошего «чемодана» нужно не менее 5—7 характеристик, как положительных, так и отрицательных. «Отъезжающий» может задать любой вопрос группе, если ему что-то не совсем понятно то, что записано на каком-то листе.

Таким образом, собирается «чемодан» каждому члену группы.

Заключительная процедура предназначена для серьезного настроя на будущее. Каждый обучающийся получает некое напутствие группы, в котором сформулированы общие выводы и впечатления друг о друге.

3. Анализ результатов диагностики

В заключении необходимо провести анализ результатов, полученных и при само- и групповой диагностике коммуникабельности, написав отчет по следующим вопросам:

1. Насколько совпали результаты диагностики Вашей коммуникабельности, полученные при самодиагностике и при оценке одногруппниками?
2. Если результаты диагностики не совпадают, то какого рода это расхождение?
3. Какие возможные причины лежат в основе этого расхождения?
4. Устраивают ли Вас полученные результаты? Что Вам хотелось бы изменить? Какие пути и способы коррекции могут быть предложены?

Составить план действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Тема 1.4. «Общение в рамках трансактного анализа». ПЗ 4.

Определение роли человека, исходя из трансактного анализа. Ролевые игры.

Цель: Определить свою ролевую позицию в межличностных отношениях. **Задание 1: Пройти тест.**

Инструкция к тесту:

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.

7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
 8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
 9. Каждый должен выполнять свой долг.

 10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
 11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
 12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
 13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
 14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
 15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
 16. Я — увлекающийся человек.
 17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
 18. Мои взгляды непоколебимы.
 19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
 20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
 21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.
- Ключ к Тесту Трансактный анализ Э. Берна (Тест ребенок, взрослый, родитель).
 Ролевые позиции в межличностных отношениях по Э. Берну I (состояние «ребенок»): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19. II (состояние «взрослый»): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20. III (состояние «родитель»): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Задание 2: Отыграть во время ролевой игры свои роли с другими студентами. Встать в ситуацию конфликта и разрешить его. Обратить внимание, когда начинается конфликт и когда он зарождается.

Тема 1.5. «Вербальная и невербальная коммуникации» ПЗ 5. Ролевая игра «Виды коммуникаций»

Цель: Определить свою ролевую позицию в межличностных отношениях.

Задание 1: Пройти тест.

тест «Знарок невербального общения»

Инструкция: выберите один из предложенных ответов.

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:
 - А) все время разговора;
 - Б) 2/3 времени разговора;
 - В) половину времени разговора;
 - Г) иногда.
2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:
 - А) он готов внимательно Вас слушать;
 - Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
 - В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
 - Г) ему просто некуда девать руки.
3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:
 - А) скуку; Б) гордость; В) печаль; Г) досаду.
4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?
 - А) постукивание по столу пальцами;
 - Б) потирание ладоней;
 - В) руки в боки на пояснице;

Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

- А) свою неприязнь;
- Б) свое желание Вас ударить;
- В) свою неуверенность;
- Г) свое расположение к Вам.

6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
- Б) нервничает, взволнован;
- В) хочет поскорее расстаться с Вами;
- Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

- А) он устал, хочет расслабиться;
- Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- В) он открыт для равноправного диалога;
- Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- Б) он выигрывает время для раздумий;
- В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- Г) он не уверен в себе, замкнут.

9. Верхом на стуле обычно сидит человек:

- А) замкнутый, необщительный;
- Б) показывающий свое превосходство;
- В) с низким уровнем культуры;
- Г) испытывающий нехватку времени.

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает:

- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- Б) он чувствует свое превосходство;
- В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- Г) он оценивает Ваши слова.

Результат - это количество правильных ответов, по которым можно судить, насколько вы знаете невербальные сигналы поведения.

Эталоны ответов 1Б 2В 3Б 4В 5Г 6Г 7Б 8В 9Б 10А

Тест на вербальную коммуникацию.

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза: А) все время разговора; Б) 2/3 времени разговора; В) половину времени разговора; Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и

скрестил руки на груди, значит:

- А) он готов внимательно Вас слушать;
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;

Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг

человек делает, когда испытывает:

А) скуку;

Б)

гордость;

В) печаль;

Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

А) постукивание по столу пальцами;

Б) потирание ладоней;

В) руки в боки на поясище;

Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

А) свою неприязнь;

Б) свое желание Вас ударить;

В) свою неуверенность;

Г) свое расположение к Вам.

6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику,

то он, очевидно:

А) неуверенный в себе человек, все копирует;

Б) нервничает, взволнован;

В) хочет поскорее расстаться с Вами;

Г) расположен к Вам, согласен с Вами.

7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:

А) он устал, хочет расслабиться;

Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;

В) он открыт для равноправного диалога;

Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки,

значит:

А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;

Б) он выигрывает время для раздумий;

В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;

Г) он неуверен в себе, замкнут.

9. Верхом на стуле обычно сидит

человек:

А) замкнутый, необщительный;

Б) показывающий свое превосходство;

В) с низким уровнем культуры;

Г) испытывающий нехватку времени.

10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

А) он пытается себя сдерживать, контролировать;

Б) он чувствует свое превосходство;

В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;

Г) он оценивает Ваши слова.

Эталоны ответов

1Б 2В 3Б 4В 5Г 6Г 7Б 8В 9Б 10А

Задание 2: Во время ролевой игры отработать способы вербальной и невербальной коммуникации.

Тема 1.6. «Деловое общение в парикмахерской сфере» ПЗ 6. Ролевые игры. Ведения диспута.

"Умение просто и красиво говорить - целая наука"

К. С.

Станиславский. План:

1. Выполнить задания, направленные на формирование умений корректного ведения дискуссии.
2. Выполнить задания, направленные на формирование умений публичного выступления.
3. Выполнить задания, направленные на формирование умений умения аргументировать и убеждать.

1. Задания, направленные на формирование умений корректного ведения дискуссии

Задание 1.1. Упражнение «Возражения»

Сравните два варианта возражения. Какой из этих способов выражения несогласия корректнее? Объясните почему. Произнесите подходящим тоном оба варианта.

Это не так. Это не совсем так.

Я с вами не согласен. Не могу с вами согласиться.

Не разделяю ваших убеждений. Вы часто бываете правы, но в данном случае я не

разделяю ваших убеждений.

Это невозможно. На мой взгляд, ваше предложение осуществить будет очень трудно.

Это абсурд. Извините, но, мне кажется, вы не называете всех обстоятельств дела.

Ваши условия принять нельзя. Позвольте поразмышлять над вашими условиями. Не

повторите ли вы ваше основное условие?

Задание 1.2. Упражнение «Деловая дискуссия»

Подготовьтесь к деловому совещанию по ситуации: в акционерном обществе «Торговый дом "Лири»» из четырех кандидатов нужно выбрать коммерческого директора.

1. Изучите представленные ниже оценки кандидатов на должность их подчиненными, коллегами и руководителями. Не забывайте, что эти оценки могут иметь субъективный характер.

2. Ознакомьтесь с анкетными данными кандидатов.

3. Определите наиболее пригодного кандидата на должность.

4. Примите участие в деловой беседе (дискуссии):

а) выступите в качестве участника собрания акционеров «Торгового дома Лири»,

укажите положительные и слабые стороны выбранного вами кандидата и объясните, почему из

четырех вариантов вы выбрали именно его;

б) выслушайте выступления других участников беседы, задайте уточняющие вопросы,

оцените выступления;

в) примите общее решение по предложенной ситуации.

Комментарий к ведению дискуссии

Участники дискуссии должны вести себя в соответствии с одной из ролей.

Инициатор — захватывает инициативу с самого начала, отстаивает свою позицию с помощью аргументов и эмоционального начала.

Спорщик — встречает в штыки любые выдвинутые предложения и защищает противоположные точки зрения.

Соглашатель — выражает своё согласие с любыми мнениями и поддерживает все высказывания, поддакивая говорящему.

Оригинал — как правило, не ввязывается в спор, но время от времени выдвигает какие-либо неожиданные предложения.

Организатор — стремится к тому, чтобы выступили все участники, задаёт уточняющие вопросы.

Молчун — всячески избегает прямого ответа на вопрос; никто не должен понять, какой точки зрения он придерживается.

Деструктор — всё время нарушает плавное течение дискуссии (роняет вещи, не вовремя хихикает...).

Оценки кандидатов

1. Тарасов В.К.

Мнение руководителей: Обладает высокой профессиональной подготовкой. Много работает над изучением и внедрением передового опыта. Возникающие вопросы решает быстро. Решения любит принимать самостоятельно, часто игнорируя мнение вышестоящих руководителей. Работоспособен, однако, не любит оставаться на работе после окончания рабочего дня. Эмоционально сдержанный человек, не любит вступать в публичные споры. Общественные работы выполняет неохотно.

Мнение подчиненных: Хороший специалист. Выполняет в отделе большую работу. Не любит решать вопросы, которые не носят производственного характера. Не пропускает и не прощает нарушений на работе.

Мнение коллег: Скучный человек. Занимается только работой, жизнью коллектива не интересуется. Нет близких друзей. Излишне сдержан и замкнут.

2. Климов Л.И.

Мнение руководителей: Хороший общественник, умеет строить отношения с людьми, часто выступает арбитром в конфликтах. Дисциплинирован. При выполнении важной работы не считается со своими личными интересами. Правильно воспринимает критику в свой адрес. Пользуется известностью и уважением в законодательных и исполнительных органах. Не совсем хорошо профессионально подготовлен. Часто ставит общественную работу выше непосредственных обязанностей.

Мнение подчиненных: Очень отзывчивый человек. Не попрекает по пустякам, но всегда требует выполнения своих заданий. С производственными вопросами к нему лучше всего не обращаться. Торгово-технологических проблем почти не знает.

Мнение коллег: Недостаточно компетентен в производственных вопросах, но отличный организатор. Умеет за счет правильного подбора персонала хорошо руководить работой, даже если недостаточно компетентен в ней. Хороший товарищ, временами бывает эмоционален.

3. Зубова И.П.

Мнение руководителей: Очень опытный работник. Распоряжения выполняет тщательно и беспрекословно. Ради работы не считается ни со своим личным временем, ни со временем подчиненных. Все свои решения согласовывает с вышестоящими руководителями. Критику в свой адрес воспринимает правильно. Незаменимый работник. В ее отсутствие бухгалтерия работает плохо. Имеет недостаток - большая текучесть

кадров среди ее подчиненных.

Мнение подчиненных: Очень много работает сама и требует того же и от других. Самостоятельно работать не дает, отвлекает по мелочам. Хорошие специалисты не срабатываются с ней, ибо без своего согласия ничего делать не позволяет. Если она станет

коммерческим директором, то среди подчиненных достойной замены на должность главного бухгалтера не найти.

Мнение коллег: Во всем любит оглядываться на вышестоящих руководителей. Не терпит ничего нового в работе. Держится за свое место. Очень суровый человек, друзей и подруг почти нет. Всегда выполняет обещания. Практически во всех случаях может добиться вынесения нужного ей решения.

4. Макаров С.Ф.

Мнение руководителей: Знающий свое дело специалист. Всегда имеет собственное мнение, но не отстаивает его, если не прав. Общественные поручения выполняет охотно и оперативно. Эмоционален, но умеет сдерживать свои чувства в любой ситуации. Всегда поддерживает хорошие отношения с нужными людьми.

Мнение подчиненных: Работу знает отлично. Любит все делать самостоятельно, других привлекает в том случае, если объем работ слишком велик. Очень несдержан. Часто дает противоречивые указания. Наказывает за самые незначительные проступки.

Мнение коллег: Хороший юрист, но не всегда разбирается в практике торговли. Несдержан, но когда ему это необходимо, спокойно воспринимает любые замечания в свой адрес. Излишне часто любит подчеркивать наличие у него влиятельных знакомых.

2. Задания, направленные на

формирование умений публичного выступления

Задание 2.1. Коммуникативное упражнение «Краткость - сестра таланта»

Направлено на развитие

красноречия. *Содержание*

Участники разбиваются на группы по 2-4 человека. На доске записываются названия нескольких известных произведений классической литературы. Например:

- * "Война и мир" Л. Н. Толстого,
- * "Преступление и наказание" Ф. М. Достоевского,
- * "Евгений Онегин" А. С. Пушкина,
- * "Мертвые души" Н. В. Гоголя,
- * "Мастер и Маргарита" М. А. Булгакова.

Задача участников содержание каждого из произведений описать в трех предложениях. Объем каждого предложения не регламентируется. На работу отводится около десяти минут.

После этого группы публично представляют результаты своего труда. Другие участники критически рассматривают эти мини-сочинения. Обсуждаются вопросы:

Отражена ли основная сюжетная линия произведения?

Представлены ли все главные действующие лица?

Показана ли общая атмосфера, общий дух произведения, позиция автора?

В конце по каждому произведению выбирается лучший вариант мини-сочинения.

Задание 2.2. Коммуникативное упражнение "Факты - эмоции - призыв"

Направлено на развитие

красноречия. *Содержание*

Если речь оратора направлена на мотивационную сферу слушателя (слушателей), идеальным построением структуры сообщения является: 1. Факты. 2. Эмоции. 3. Призыв. Поскольку оратор:

- * излагая факты, подготавливает почву для воздействия,
- * проявляя эмоции, показывает значимость этих фактов,

- * призывая, показывает путь, которым можно воздействовать на объективную ситуацию,
- * если оратор начнет с призыва или с эмоций, он может быстро отпугнуть слушателей, продемонстрировать слишком явно свою заинтересованность.

Перед участниками ставится задача: придумать какую-то проблемную ситуацию (можно вымышленную), выступить перед аудиторией, изложив в докладе по очереди:

1. Хотя бы два факта, относящихся к проблеме (сама проблема держится предварительно в секрете, она раскрывается по ходу выступления).
2. Хотя бы две эмоции, которые вызывают у докладчика изложенные выше факты.
3. Призыв к хотя бы двум разным действиям.

Например:

- *За последние два месяца в нашем городе я ни разу не встречал оранжевых голубей. Я специально ходил по улицам и наблюдал за голубями. Я при этом знаю - прочитал на "Википедии", - что оранжевые голуби существуют.*
- *У меня это вызывает удивление: почему у нас в Энке нет оранжевых голубей? Неужели жители Энска не настолько горды, чтобы завести у себя оранжевых голубей?!*
- *Я предлагаю сделать из бумаги двух оранжевых голубей и выпустить их на волю. Можно повесить щит с социальной рекламой: "Оранжевые голуби, добро пожаловать в Энск!"*

В конце упражнения проводится обсуждение:

- Что вызвало трудности?
- Заметили ли слушатели эффекты воздействия на себя?

3. Задания, направленные на

формирование умений умения аргументировать и убеждать

Задание 3.1. Упражнение «Убеждение по телефону»

Разработайте два варианта текста (диалога) деловой телефонной беседы по ситуации.

Адресанту (звонящему) необходимо срочно переговорить с партнёром по какой-то сделке. Адресат (тот, кому звонят) пока не готов к решению этого вопроса и должен корректно отказать от переговоров в данное время, придумав убедительный предлог для перенесения телефонного разговора.

Вариант 1: звонящему удалось провести переговоры.

Вариант 2: переговоры пришлось перенести.

Цель: оба партнера должны убедить собеседника, используя минимальное количество слов.

Задание 3.2. Упражнение «Доверенное лицо»

Потренируем свое умение убеждать людей. Для этого в течение 3-4 мин. составьте тезисы (план, конспект) своего выступления перед аудиторией с целью убедить слушателей в том, что человек, которого вы представляете в качестве доверенного лица, является самым достойным претендентом среди всех присутствующих на занятии членов группы, например, на звание «Лидер года». Вы должны выбрать в качестве такого претендента любого члена группы, составить план своего выступления без всяких консультаций с этим человеком. Кроме того, ни один человек в группе не должен даже догадываться, о ком вы собираетесь говорить.

В тезисах своего сообщения желательно подчеркнуть как деловые качества претендента на звание «Лидер года», так и его чисто человеческие качества. Ваш «портрет» этого человека должен быть узнаваем, однако при описании не используйте таких штрихов, как настоящее имя, яркие внешние отличия и т.п.

Психологический комментарий: Упражнение предназначено для выработки элементарных навыков внимательного отношения к другому человеку. Участники вынуждены найти человека, сосредоточиться на описании его особенностей, а после этого убеждать остальных, что это самый достойный из присутствующих. Все это формирует потребность видеть в другом человеке его достоинства.

РАЗДЕЛ 2. КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ

Тема 2.1. « Конфликтные ситуации. Разрешение конфликтов в парикмахерских салонах»

ПЗ 7. Ролевые игры. Разыгрывание конфликтов.

«Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А то, что понятно, уже не так страшно.»

Фромм Э.

План:

1. Провести самодиагностику конфликтности и способов реагирования в конфликте. 2. Выполнить упражнения, направленные на отработку различных стилей поведения в конфликте.

1. Самодиагностика

Проведем самодиагностику уровня конфликтности и способа реагирования в конфликте с помощью следующих тестов:

1. Оценить уровень конфликтности с помощью диагностического теста: «Конфликтная ли вы личность?» (Приложение).

2. Определить свой способ реагирования в конфликте, стратегии поведения

с помощью теста Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте (Приложение).

2. Упражнения, направленные на

отработку различных стилей поведения в конфликте

1. Упражнение «Избегание - как одна из стратегий поведения в конфликте»

Работа в парах. Один должен занять место на стуле, второй встает перед ним. Сложите ладони ваших рук друг с другом. Задача — зафиксировать свое внутреннее состояние во время упражнения. Итак, «1-ый» давит на ладони „2-го“, „2-ой^м сопротивляется!..» (На эту часть упражнения достаточно 30 секунд.) «Стоп! Поменяйтесь местами и по команде повторите упражнение. Давайте поговорим о том, что вы чувствуете, когда другой человек давит на вас...»

Во время обсуждения упражнения, необходимо обратить внимание на то, что в конфликтных взаимоотношениях люди чувствуют себя дискомфортно при „давлении“ словами, интонацией. Не удивительно, что многие из них стараются избежать конфликта. Их девиз: «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я уйду от него». Этот вид поведения так и называется — „избегание“.

При предъявлении результатов работы, на доске заполняется схема стратегий поведения в конфликте, при этом, обращается внимание студентов на позиции партнеров в общении и определяется ведущая стратегия поведения в конфликте.

Конкуренция

- В каком виде поведения в конфликте компромисс партнер «давит»?

В каком виде поведения в конфликте в «задавленном»?

Приспособление партнер может почувствовать себя.

2. Упражнение «Стратегии поведения в конфликте»

Группа делится на 4 подгруппы. Каждой группе достается одна карточка с названием одного из основных стилей поведения в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

1. Конкуренция. «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
2. Приспособление. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
3. Компромисс. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
4. Сотрудничество. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

Через 15—20 минут подгруппы предъявляют свои результаты. Они называют «девиз», полученный в качестве задания. После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю.

При несоответствии показанного в сцене конфликта поведения тому заданию, что было получено, в эту сцену вносятся коррективы, „на ходу" разыгрывая другой вариант.

Обсуждение.

- Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние его участников, на их чувства?

- Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников и почему?

- По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?

- Как можно охарактеризовать данный стиль с точки зрения настойчивости в отстаивании

своих интересов и с точки зрения степени сотрудничества в отстаивании интересов других?

- Почему противоположная сторона так себя ведет? Чего она опасается?

Заключительным в обсуждении темы должен стать вопрос о том, какой стиль является наиболее конструктивным для взаимоотношений людей. Речь идет о стратегии *сотрудничества* на основе согласования интересов.

Тема 2.2.«Эмоциональное реагирование и применение саморегуляции»

ПЗ 8. Ролевые игры. Создание конфликтных ситуаций.

Цель: Освоить умение распознавать конфликт и уметь с ним справиться.

Задание 1: ответит на тест.

Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. (Методика Томаса):

Инструкция: В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации. 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.
8. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
8. 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.
Тактика решения спорных ситуаций у каждого своя
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, 8ВД1А, 11А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13 А, 18В, 22 А, 23 А, 24В, 26А, 29 А.

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.

Идеальная формула для решения конфликта- это сотрудничество

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

Задание 2: Разделиться на группы и создать все виды конфликтов. Итоги игры обсуждаются.

Раздел 3. Этические формы общения Тема 3.1. «Моральные принципы как основа эффективного общения.»

ПЗ 9. Определение моральных ценностей. Связь парикмахера и этической культурой поведения.

Моральные принципы	Этические принципы	Эффективность общения	Пример ситуации.

Тема 3.2. «Культура и этика в общении с клиентами.»

ПЗ 10. Ролевая игра. Создание атмосферы салона.

Цель: Освоить способы общения, с применением полученных знаний, с учетом социальной

роли.

Задание: Разделиться на 3 роли, которые есть в салонах. Создать атмосферу и сыграть целый рабочий день в салоне. Создавать и решать конфликты.

Роли:

1. Администратор
2. Парикмахер
3. Парикмахер-модельер, со стажем работы.
4. Мастер ногтевого сервиса
5. Массажист
6. Директор
7. Клиент 20 лет
8. Клиент 30 лет
9. Клиент 50 лет
10. Клиент 70 лет
11. Клиент мужчина
12. Клиент женщина
13. Клиент мать с ребенком
14.