

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

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

Протокол № 6 от 07.06.2024 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор СПб ГБПОУ  
«Колледж «Красносельский»  
\_\_\_\_\_ Г.И. Софина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.  
Приказ № 101-осн. от 07.06.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

**по дисциплине**

ОГСЭ.05 Психология общения

**для обучающихся по специальности**

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Санкт-Петербург  
2024 г.

**РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО**

На заседании МК СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2024 г.

Председатель МК \_\_\_\_\_ Н.В. Медведева

**Организация-разработчик:** СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

**Разработчик:** Кризина Д.Н., педагог-психолог.

Методические указания к практическим занятиям являются частью основной профессиональной образовательной программы СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

Укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Дисциплина «ОГСЭ.05 Психология общения».

## ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации предназначены для обучающихся колледжа, изучающих учебную дисциплину «Психология общения»

Методические указания для выполнения практических работ созданы Вам в помощь для работы на занятиях, под руководством преподавателя, так и для самостоятельного выполнения практических работ, предусмотренных рабочей программой во внеаудиторное время.

Методические рекомендации по учебной дисциплине «Психология общения» имеют практическую направленность и значимость. Формируемые в процессе практических занятий умения могут Вам в будущей профессиональной деятельности.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами среднего профессионального образования, краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую Вы должны найти время для ее выполнения или передачи.

**Внимание!** Если в процессе подготовки к практическим работам или при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни консультаций или дополнительных занятий.

## 1. Перечень практических занятий по дисциплине «Психология общения»

№ темы	№ и тема практического занятия	Кол-во часов
Тема 1.1.	<b>Практическое занятие №1</b> Анализ своего типа личности как участника общения. Развитие навыков установления контактов с людьми.	4
Тема 1.1.	<b>Практическое занятие №2</b> Техники общения. Отработка приемов эффективного слушания.	5
Тема 2.1.	<b>Практическое занятие №3</b> Определение типа темперамента	4
Тема 2.1.	<b>Практическое занятие №4</b> Личные волевые качества. Стратегии убеждающего воздействия	4
Тема 2.1.	<b>Практическое занятие №5</b> Определение своих способностей. Методы защиты от манипуляций.	4
Тема 2.3.	<b>Практическое занятие №6</b> Конфликтные ситуации. Диагностика уровня конфликтности ситуации.	5
	Итого	26

## Практическое задание № 1.

на тему:

### «Анализ своего типа личности, как участника общения»

**Цель:** научить студентов осуществлять психологическое исследование и оформлять полученные в ходе его выполнения данные.

Методика выполнения (ход работы)

1. Проведение психологического тестирования «Ваш стиль общения»
2. Проведение психологического тестирования на тему: «Легки ли вы в общении?»
3. Проведение психологического тестирования на тему: «Умеете ли вы слушать?»
4. Проведение психологической методики «Оценка уровня общительности»
5. Обработка результатов и их оформление
6. Записать ответы на вопросы
  - Что такое общение?
  - Классификация видов общения.
  - Перечислите факторы, влияющие на восприятие в процессе общения.
  - Назовите черты характера, мешающие эффективному общению.
  - Попробуйте сформулировать правила эффективного слушания.

Результаты, полученные в ходе психологического тестирования записать в тетрадь в виде таблички:

Ваш стиль общения	Легки ли вы в общении?	Умеете ли вы слушать?	Оценка уровня общительности

### Тест «Ваш стиль общения»

На каждый из 20 вопросов даны 3 варианта ответов: выберите тот, который вас устраивает. Если из предложенных вариантов вас ничего не устраивает, пропустите вопрос.

1. Склонны ли вы искать пути примирения после очередного служебного конфликта?
  - А. Всегда – 1 балл
  - Б. Иногда – 2 балла
  - В. Никогда – 3 балла
2. Как вы ведете себя в критической ситуации?
  - А. Внутренне кипите – 2 балла
  - Б. Сохраняете полное спокойствие – 1 балл
  - В. Теряете самообладание – 3 балла
3. Каким считают вас коллеги (одногруппники, друзья)?
  - А. Самоуверенным и завистливым – 3 балла
  - Б. Дружелюбным – 2 балла
  - В. Спокойным и независимым – 1 балл
4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?
  - А. Примете ее с некоторыми опасениями – 2 балла
  - Б. Согласитесь без колебаний – 3 балла
  - В. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия – 1 балл
5. Как вы будете себя вести, если кто-нибудь из коллег (одногруппников) без разрешения возьмет с вашего стола бумагу (ручку, карандаш и т.п.)?
  - А. Выдадите ему «по первое число» - 3 балла
  - Б. Заставите вернуть – 2 балла
  - В. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь – 1 балл
6. Представьте, какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?
  - А. Что тебя так задержало? – 2 балла
  - Б. Где ты торчишь допоздна? – 3 балла
  - В. Я уж начал(а) волноваться – 1 балл
7. Как бы вы вели себя за рулем автомобиля?
  - А. Стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост» - 2 балла
  - Б. Вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало – 1 балл
  - В. Помчитесь вперед с такой скоростью, чтобы никто вас не догнал – 3 балла
8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?
  - А. Сбалансированными – 2 балла
  - Б. Легкомысленными – 1 балл
  - В. Крайне жесткими – 3 балла
9. Что вы предпринимаете, если не все удается?
  - А. Пытаетесь свалить вину на другого – 3 балла
  - Б. Смиряетесь – 2 балла
  - В. Становитесь впредь осторожнее – 1 балл
10. Как вы реагируете на статьи о случаях распущенности в среде современной молодежи?
  - А. Пора бы уже запретить молодежи такие развлечения – 3 балла
  - Б. Надо создать ей возможность организованно и культурно отдохнуть – 2 балла
  - В. И чего мы с ней возмемся! – 1 балл
11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, достается другому?
  - А. И зачем только я на это нервы тратил(а)? – 1 балл
  - Б. Видно, этот человек начальнику приятнее – 2 балла

- В. Может быть, мне это удастся в другой раз – 3 балла
12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
- А. Чувство страха – 3 балла
  - Б. Скучаете – 2 балла
  - В. Получаете искреннее удовольствие – 1 балл
13. Как вы будете себя вести, если образовалась дорожная пробка и вы опоздали на важное совещание (мероприятие)?
- А. Будете нервничать – 1 балл
  - Б. Попытаетесь вызвать снисходительность – 3 балла
  - В. Огорчитесь – 1 балл
14. Как вы относитесь к своим спортивным успехам?
- А. Обязательно стараетесь выиграть – 2 балла
  - Б. Цените удовольствие почувствовать себя вновь спортивным – 3 балла
  - В. Очень сердитесь, если проигрываете – 1 балл
15. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?
- А. Стерпите, избегая скандала – 1 балл
  - Б. Вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание – 3 балла
  - В. Отправитесь с жалобой к директору ресторана – 2 балла
16. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе (если нет детей, то представить)?
- А. Поговорите с учителем – 1 балл
  - Б. Устроите скандал родителям – 2 балла
  - В. Посоветуете ребенку дать сдачу – 3 балла
17. Какой вы человек?
- А. Скромный – 1 балл
  - Б. Самоуверенный – 3 балла
  - В. Пробивной – 2 балла
18. Что вы скажете человеку, с которым столкнулись в дверях?
- А. Простите, это моя вина – 1 балл
  - Б. Ничего, пустяки – 3 балла
  - В. А повнимательнее вы не можете? – 2 балла
19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в среде молодежи?
- А. Когда же наконец будут приняты конкретные меры? – 2 балла
  - Б. Надо бы ввести суровые наказания – 1 балл
  - В. Нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели – 3 балла
20. Какое животное вы любите?
- А. Тигра – 3 балла
  - Б. Домашнюю кошку – 2 балла
  - В. Медведя – 1 балл

Баллы просуммируйте.

**Если вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по данному вопросу вы набрали 0 баллов.**

**35-44 балла.**

Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

**45 баллов и более.**

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

«снизу».

**34 балла и менее.**

Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях, хотя не означает, что вы греетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности вам не помешает! К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаивайтесь критики «сверху».

**Тест: «Легки ли вы в общении»**

**1. Как вы думаете, как вас воспринимают коллеги, знакомые?**

- а) как очень дружелюбного человека -2 балла;
- б) как человека самоуверенного-3 балла;
- в) как спокойного и уравновешенного человека - 1 балл.

**2. Что вы сделаете, если кто-то без разрешения возьмет с вашего рабочего стола какую-то вещь?**

- а) отругаете -3 балла;
- б) заставите вернуть -2 балла;
- в) спросите, не нужно ли ему еще чего-нибудь-1 балл.

**3. Если случается конфликт, делаете ли вы шаги к примирению?**

- а) всегда, лучше помириться, чем жить во вражде-1 балл;
- б) иногда, зависит от ситуации -2 балла;
- в) никогда, я всегда прав -3 балла.

**4. Каковы ваши взгляды на жизнь?**

- а) умеренные и сбалансированные -2 балла;
- б) несерьезные -1 балл;
- в) радикальные -3 балла.

**5. Какое животное вам более близко, симпатично?**

- а) медведь -1 балл;
- б) тигр -3 балла;
- в) кошка -2 балла.

**6. Любите ли вы поспорить? Легко ли вас подтолкнуть к спору?**

- а) да, я люблю поспорить-3 балла;
- б) нет, не спорю никогда-1 балл;
- в) все зависит от обстоятельств, собеседников и темы-2 балла.

**7. Что вы делаете, если что-то не удается, не получается?**

- а) смиряетесь и расстраиваетесь -2 балла;
- б) пытаетесь свалить вину на другого-3 балла;
- в) повторяете попытки снова -1 балл.

**8. Как вы поступите, если вам нагрубили в магазине, на улице, в транспорте?**

- а) стерпите, избегая скандала -1 балл;
- б) выразите недовольство-2 балла;
- в) нагрубите в ответ-3 балла.

**9. Представьте, что вы сильно опаздываете на важную встречу. Что вы чувствуете?**

- а) я спокойно предупрежу, что задерживаюсь -1 балл;
- б) буду нервничать и раздражаться-3 балла;
- в) буду немного волноваться 2 балла.

**10. Как вы ведете себя за рулем автомобиля? (Если вы не водите машину, то ответьте, как бы вы вели себя за рулем, если бы водили)**

- а) спокойно, едете не спеша -1 балл;
- б) мчитесь с бешеной скоростью- 3 балла;
- в) стараетесь не уступать дорогу, иногда превышая скорость -2 балла.



**11. Представьте себе, что ваш собеседник вас не слушает. Что вы делаете в такой ситуации?**

- а) раздражаетесь -3 балла;
- б) тактично намекаете ему на недостаток внимания -1 балл;
- в) разворачиваетесь и уходите -2 балла.

**12. Вы всегда внимательно слушаете своего собеседника?**

- а) да -1 балл;
- б) не всегда -2 балла;
- в) редко -3 балла.

**13. Любите ли вы быть в центре внимания?**

- а) да, всегда 3 балла;
- б) иногда, в зависимости от обстоятельств 2 балла;
- в) для вас это неважно -1 балл.

**14. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе? (Если у вас нет детей или они уже выросли, то ответьте так, как если бы они были в школе в данный момент)**

- а) поговорите с учителем -1 балл;
- б) устроите скандал обидчикам -2 балла;
- в) посоветуете ребенку дать сдачи -3 балла.

**15. Способны ли вы пойти на компромисс?**

- а) нет, никогда -3 балла;
- б) да, я всегда ищу компромиссные варианты 1 балл;
- в) все зависит от ситуации -2 балла.

### **Результаты теста**

#### **32-45 баллов.**

Вы достаточно неуравновешенный человек, иногда бываете крайне агрессивны. Нередко вы готовы пожертвовать интересами окружающих. С вами тяжело найти общий язык.

Если будете более требовательны и критичны к себе, к своему поведению, а не к окружающим, то, возможно, станете со временем неплохим собеседником.

Учитесь уважать мнение других людей и поймите, что каждый человек вправе иметь свое мнение и совершенно не обязан принимать ваше. Учитесь слушать и слышать людей-вы откроете для себя мир интересного общения и найдете единомышленников.

#### **24 балла и менее.**

С вами достаточно легко общаться, но вы слишком покладисты, часто в ущерб к себе. Вам необходимо быть более решительным. Не относитесь к себе столь критически, но вместе с тем не теряйте уважения к окружающим.

Вам стоит повысить самооценку. Вы очень приятны в общении, но часто вам садятся на шею. Не позволяйте людям управлять вашими желаниями и действиями. Своей излишней добротой и желанием угодить людям, вы портите себе жизнь. Верьте в себя и свои возможности, двигайтесь вперед.

#### **25-31 балл.**

Вы легко сходитесь с окружающими, но иногда с вами бывает тяжело общаться. Во многом ваше поведение зависит от настроения. Не следует поддаваться эмоциям, будьте терпимее.

Чаще ставьте себя на место других и только после этого оценивайте ситуацию. Попробуйте определить, что влияет отрицательно на ваш настрой при общении и старайтесь избегать таких ситуаций.

Не всегда ваше желание помочь может быть оценено по достоинству, потому что человек не всегда хочет помощи в трудной ситуации. Многие пытаются справиться сами. Не

обижайтесь, когда ваша помощь отвергается. Старайтесь просто понять и принять решение другого человека.

### Тест «Умеете ли вы слушать?»

На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются:

- «почти всегда» — 2 балла;
- «в большинстве случаев» — 4 балла;
- «иногда» — 6 баллов;
- «редко» — 8 баллов;
- «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл слушателей — 55.

### Оценка уровня общительности

Следует ответить на вопросы, и за каждый ответ «нет» начислить себе 0 баллов, за ответ «иногда» 1 балл, за ответ «да» 2 балла.

Вопросы:

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невозможно?
3. Вызывает ли у Вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или т. п. мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не были. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-либо вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть Вам 1000 руб., которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане или в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет Вы не принимаете? Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

**30 – 32 балла.**

Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, т. к. страдаете от этого больше всего Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

**25 – 29 баллов.**

Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергает Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но изменить эти особенности характера в вашей власти. При увлеченности Вы ведь приобретаете полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**19 – 24 балла.**

Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14 – 18 баллов.**

Нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у Вас раздражение.

**9 – 13 баллов.**

Вы весьма общительны, порой быть может даже сверх меры. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы сможете себя заставить не отступать.

**4 – 8 баллов.**

Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом, Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в «своей тарелке». Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнением. Задумайтесь над этими фактами.

## Практическое занятие № 2 на тему: «Техники общения»

Цель:

- Закрепить знания о различных техниках общения;
- Отработать навыки общения в различных ситуациях.

### Средства общения

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем. Знаковые системы, которые используются в коммуникативном процессе лежат в основе двух традиционно выделяемых видов коммуникации: Вербальная (с речью в качестве знаковой системы);

### Анализ ошибок и недостатков своей речи

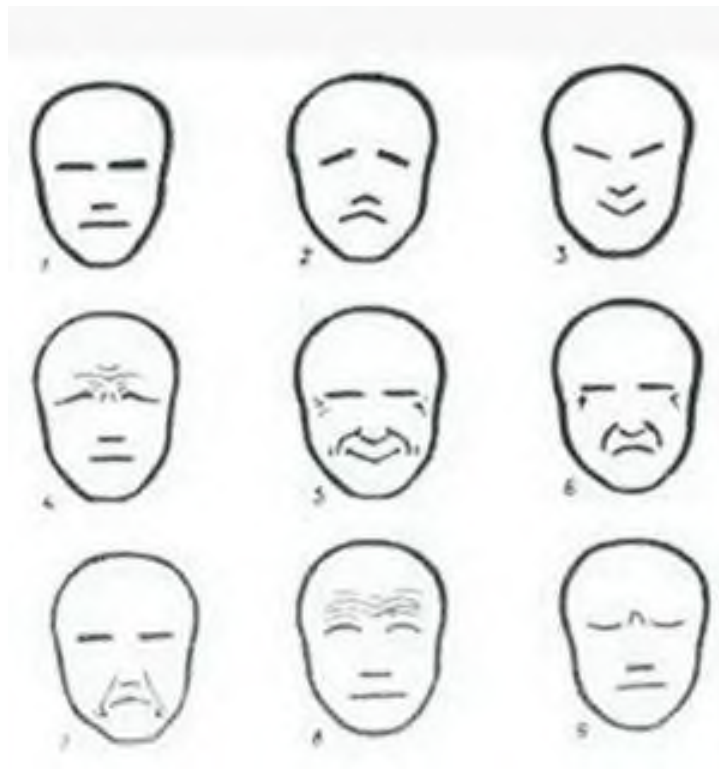
**Задание 1.** Выберите (подчеркните) правильный вариант:

1. В пирог можно добавить (**грушевый**, грушовый) джем.
2. Давайте заключим (**договоры**, договора).
3. У меня есть (**абонемент**, абонент) в бассейн.
4. Заведующий (**кафедрой**, кафедры) взял слово.
5. Когда ты (закончил, **окончил**) университет.
6. Работник был уволен согласно (**приказу**, приказа).
7. На зиму требуется несколько пар (**чулок**, чулков) и пара теплых (**ботинок**, ботинков).
8. В магазине продавалась икра из (**баклажан**, баклажанов).
9. Он был доволен (**пятьюдесятью**, пятидесятью) процентами.
10. Смогли обеспечить (обоих, **обеих**) сотрудниц.

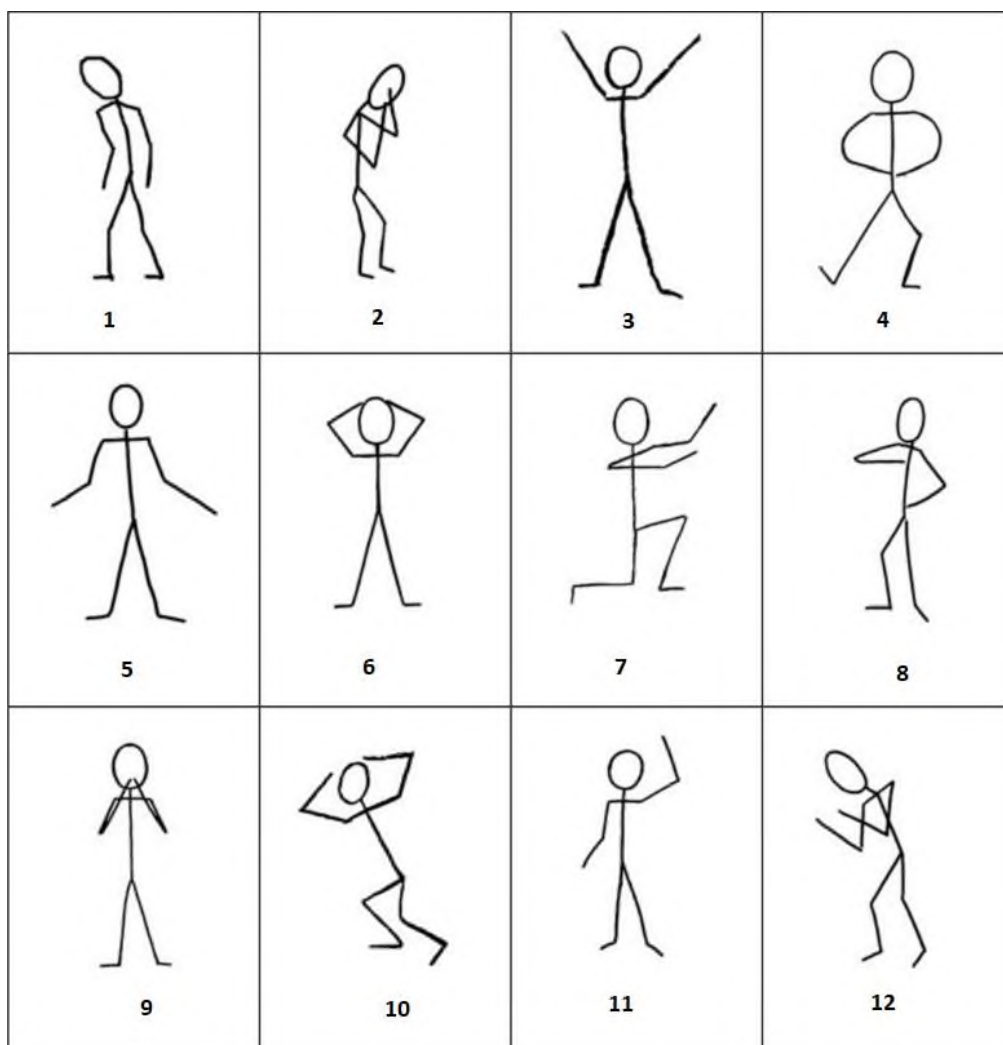
**Задание 2.** В каком слове буква, обозначающая ударный гласный, выделена ВЕРНО?

- а) 1) Эксперт; 2) кух**Он**ный; 3) ходат**А**йство; 4) зак**У**порить.
- б) 1) Посадить ир**И**с; 2) знам**Е**ние; 3) бал**О**ванный; 4) зв**О**нит.
- в) 1) Кв**А**ртал; 2) кат**А**лог; 3) укр**А**инский; 4) премиров**А**ть.
- г) 1) Обл**Е**гчить; 2) кух**Он**ный; 3) ик**О**нопись; 4) кладов**А**я.

**Задание 3.** Используя знания о средствах невербального общения, выполните задания.  
«Чтение» мимики лица собеседника: определите по мимическим схемам эмоциональное состояние человека.



**Задание 4. «Чтение» поз собеседника:** определите, какому состоянию человека соответствуют эти позы, как в них проявляется отношение к собеседнику.



**Задание 5.** Заполните таблицу. Этапы и правила эффективного слушания.

Название этапа	Цель этапа	Способы поддержки собеседника

**Задание 6.** Используя технику «Я» - высказывания, перефразируйте следующие высказывания:

- а) «Ты никогда меня не слушаешь!»
- б) «Ты все время меня перебиваешь!»
- в) «Ты всегда берешь без спроса мои вещи!»

## Тема: «Определение типа темперамента»

Цель: ознакомление с методикой определения типа темперамента человека, изучить методические указания по определению психофизиологических качеств человека.

### **Задание №1**

По психологическим признакам, приведенным ниже, определите, о каком типе темперамента идет речь в каждом случае:

1. Человек живой, подвижный, стремящийся к частой смене впечатлений, легче других приспосабливается к изменяющимся условиям жизни; (сангвиник)
2. Человек медлительный, уравновешенный, с устойчивыми стремлениями и настроением, со слабым внешним выражением душевного состояния; (флегматик)
3. Человек быстрый, порывистый, способный отдаваться делу со страстью, но неуравновешенный, склонный к эмоциональным бурным вспышкам, резким сменам настроения; (холерик)
4. Человек с повышенной эмоциональной чувствительностью, глубоко переживающий даже незначительные события, но внешне вяло реагирующий на окружающее. (меланхолик)

### **Задание №2**

Какому типу темперамента относятся ваши друзья, одноклассники? Определите тип темперамента с помощью наблюдения.

Для выполнения этого задания Вам будет необходимо провести самостоятельное наблюдение за каким-либо человеком.

Ниже приведены основные характеристики четырех типов темперамента. Эти характеристики доступны наблюдению. Вам предстоит определить с помощью наблюдения тип темперамента кого-либо из Ваших знакомых.

**Для этого Вам нужно:**

- 1). Выбрать объект наблюдения (желательно, чтобы Вы могли наблюдать поведение человека в разных ситуациях).
- 2). Изучив списки основных характеристик типов темперамента, наблюдать за испытуемым и фиксировать все их проявления в специальном дневнике.
- 3). После недельного наблюдения подсчитать, черты какого темперамента преобладают в получившемся описании.

**Характеристики четырех основных типов темперамента:**

**Холерический тип** (сильный, неуравновешенный, безудержный тип высшей нервной деятельности)

- 1). Излишне громкий голос.
- 2). Если этот человек спорит, возражает или перебивает, то скорость и громкость речи сильно возрастают.
- 3). Речь яркая, эмоциональная, со множеством преувеличений и чрезмерно широких обобщений.
- 4). Склонен перебивать, захватывает инициативу в разговоре и в споре, настаивает на своём.
- 5). Мимика резкая, часто преувеличенная.
- 6). Смех громкий, сопровождается выразительными телодвижениями.
- 7). Выразительный, "проникновенный" и прямой взгляд.
- 8). Резкие движения.
- 9). Быстро и энергично принимается за дело, в том числе и за новое дело.
- 10). Склонен к импульсивным и малообдуманым поступкам.
- 11). Склонен переоценивать свои силы и недооценивать препятствия на пути к цели.
- 12). Отличается резкой сменой эмоций.
- 13). Часто вступает в конфликты.
- 14). Стремится в "первые ряды", склонен играть "первые роли".
- 15). Склонен к "крутым поворотам" в поведении.

**Сангвинический темперамент** (сильный, уравновешенный, подвижный тип высшей нервной деятельности)

- 1). Говорит живо и быстро.
- 2). Многословен.



- 3). Взгляд "живой", глаза часто блестят.
- 4). Богатая, разнообразная и откровенная мимика.
- 5). Много лишних телодвижений, постоянная подвижность.
- 6). Чувства быстро разгораются, так же быстро меняются или затухают.
- 7). Быстро реагирует на события жизни.
- 8). Быстро и легко переключает внимание.
- 9). Любит разнообразие ситуаций, перемену в общении, работе и т.п.
- 10). Избегает однообразия и шаблонного выполнения в работе, любит изобретать новое и необычное.
- 11). Быстро включается в работу. Часто отвлекается.
- 12). Общителен, имеет множество знакомых.
- 13). Интересуется многим, но на непродолжительный срок.
- 14). Психические процессы идут с большой скоростью.

**Флегматический темперамент** (сильный, уравновешенный, медлительный тип нервной системы)

- 1). Речь спокойная, медленная, ровная, с паузами.
- 2). Говорит мало и неохотно, скуп на слова
- 3). Взгляд маловыразительный.
- 4). Мимика однообразная и маловыраженная.
- 5). Движения экономные, плавные, без суеты.
- 6). Реагирует на изменение внешних ситуаций медленно.
- 7). Эмоционально устойчив.
- 8). Слабо проявляет свои чувства.
- 9). В работу включается медленно, очень тщательно готовится к её началу. Не отвлекается.
- 10). Работает неторопливо, ритмично.
- 11). Внимание очень устойчивое. Переключает внимание медленно.
- 12). Предпочитает проверенные и надёжные способы выполнения задачи.
- 13). Редко проявляет инициативу.
- 14). Хорошо владеет собой в конфликтной ситуации.

**Меланхолический темперамент** (слабый, неуравновешенный, с преобладанием торможения тип нервной системы)

- 1). Настороженный, тревожный взгляд.
- 2). Напряжённая, настороженная поза.
- 3). Стремится быть "в тени"
- 4). Мимика неуверенная, сдержанная, неопределённая.
- 5). Речь тихая, неуверенная.
- 6). Движения робкие и осторожные.
- 7). Замкнут. С трудом и медленно сближается с людьми, друзей мало.
- 8). Склонен недооценивать свои силы и переоценивать препятствия.
- 9). В конфликтных и незнакомых ситуациях теряется, проявляет себя ниже своих возможностей.
- 10). При неудачах быстро перестаёт предпринимать усилия, "опускает руки".
- 11). Очень чувствителен.
- 12). Придаёт большое значение мелочам.
- 13). Склонен к самоанализу и к самокритике.
- 14). Болезненно и очень долго переживает неудачи, наказания.
- 15). Опасается резких поворотов в жизни, перемены мест и т.п.

**Задание № 3** Вопросы на понимание темы .

- 1 Хладнокровие и невозмутимость больше всего необходимы
  - а) **сотруднику правоохранительных органов**, б) учителю, в) слесарю, г) повару.
- 2 Для интроверта больше всего подойдет работа
  - а) юриста, б) журналиста, в) парикмахера, **г) корректора.**
- 3 Руководить людьми труднее всего
  - а) сангвинику, б) холерику, в) флегматику, **г) меланхолику.**
- 4 Экстраверту лучше заниматься
  - а) научной деятельностью, б) конкретным практическим трудом, **в) обслуживанием клиентов**, г) вычислениями и расчетами.
- 5 Меланхолику не рекомендуется работать
  - а) терапевтом, **б) хирургом**, в) окулистом, г) рентгенологом.

#### *Задание №4*

Ответы на контрольные вопросы:

1. Каковы особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности?
2. Почему так важно учитывать особенности темперамента при выборе профессии?
3. Какие разновидности темперамента вы знаете?
4. Какие внешние признаки помогают нам определить тип темперамента?
5. Темперамент врожденная или приобретенная характеристика?

## Практическая работа № 4

Тема: «Личные волевые качества»

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение способами и приемами убеждающего воздействия в процессе межличностного взаимодействия

Ответьте на вопросы:

1. Что такое характер?
2. Назовите черты характера человека.
3. Какие черты Вашего характера Вам нравятся (не нравятся), почему?
4. Что такое акцентуации характера?
5. Почему учитель должен учитывать в процессе обучения и воспитания особенности характера ребенка?

**Ролевая игра «Моделирование ситуаций деловых переговоров».**

**Предмет переговоров** \_\_\_\_\_

**К чему я должен быть готов:**

Мои интересы	Мои варианты	Мои критерии	Их интересы

**При каких условиях с их стороны я прекращу переговоры, как бы они важны для меня не были:**

Альтернатива на случай ухода. Что предпринять, если соглашение не состоится, выбрать лучший вариант.	Конкретные обязательства, которые можно взять на себя в случае достижения соглашения

**Вопросы при подготовке к переговорам:**

1.	Чего я хочу? Каковы мои цели? (Например: построить отношения; обменяться информацией; решить проблему; вести переговоры)	
2.	Что будет в самом худшем случае, если я не сумею добиться поставленной цели?	

3.	Являются ли переговоры единственным способом достижения моей цели?	
4.	Почему я хочу именно этого? Что это даст мне?	
5.	Позитивна ли моя цель? Если нет, то, что меня ведет и чем я готов за это расплачиваться?	
6.	Чего и почему я категорически не хочу?	
7.	Каков допустимый предел? Где я должен остановиться и прекратить переговоры?	
8.	На какие уступки я могу пойти? Что для меня важно?	
9.	В чем мои сильные и слабые стороны?	
10.	Как продемонстрировать свою силу и не показать слабость?	
11.	Что будет для меня хорошей сделкой?	
12.	Что будет удовлетворительной сделкой?	
13.	Что я расценю как приемлемую сделку?	
14.	Есть ли у меня полномочия вести переговоры? Каковы границы этих полномочий?	
15.	Обладает ли противоположная сторона полномочиями вести переговоры? Каковы границы этих полномочий?	
16.	Чего, по моему мнению, они хотят и почему?	
17.	Что станет предметом обсуждения для них?	
18.	Каковы их сила, слабость, потенциальная стратегия?	
19.	Насколько важен для них позитивный итог переговоров? Что потеряют они, если не прийти к согласию?	
20.	Как на данные переговоры могут повлиять предыдущие встречи?	
21.	Какое влияние на ход переговоров окажет окружающая обстановка?	
22.	Какие ограничения с точки зрения законности или текущего момента следует принять в расчет?	

## **Практическая работа № 5**

Тема: «Способности и задатки»

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение основными приемами и способами противодействия манипуляции.

Теоретические сведения

**Способности** - свойства и качества (индивидуальные особенности) человека, делающие его пригодным к успешному выполнению каких-либо видов общественно-полезной деятельности.

**Задатки** имеют важное значение для развития способностей (например, свойства слухового анализатора важны для музыкальных способностей, свойства зрительного анализатора — для изобразительных способностей). Но задатки — только одно из условий формирования способностей.

### **Задание № 1**

#### **Диагностика лидерских способностей (Е. Жариков, Е. Крушельницкий)**

##### **Инструкция к тесту**

Вам предлагается 50 высказываний, на которые требуется дать ответ «да» или «нет». Среднего значения в ответах не предусмотрено. Долго не задумывайтесь над высказываниями. Если сомневаетесь, все-таки сделайте отметку на «+» или «-» («а» или «б») в пользу того альтернативного ответа, к которому вы больше всего склоняетесь.

##### **ТЕСТ**

1. Часто ли вы бываете в центре внимания окружающих? А) да; Б) нет.
2. Считаете ли вы, что многие из окружающих вас людей занимают более высокое положение по службе, чем вы? А) да; Б) нет.
3. Находясь на собрании людей, равных вам по служебному положению, испытываете ли вы желание не высказывать своего мнения, даже когда это необходимо? А) да; Б) нет.
4. Когда вы были ребенком, нравилось ли вам быть лидером среди сверстников? А) да; Б) нет.
5. Испытываете ли вы удовольствие, когда вам удается убедить кого-то в чем-либо? А) да; Б) нет.
6. Случается ли, что вас называют нерешительным человеком? А) да; Б) нет.
7. Согласны ли вы с утверждением: «Все самое полезное в мире есть результат деятельности небольшого числа выдающихся людей»? А) да; Б) нет.
8. Испытываете ли вы настоятельную необходимость в советчике, который мог бы направить вашу профессиональную активность? А) да; Б) нет.
9. Теряли ли вы иногда хладнокровие в разговоре с людьми? А) да; Б) нет.
10. Доставляет ли вам удовольствие видеть, что окружающие побаиваются вас? А) да; Б) нет.
11. Стараетесь ли вы занимать за столом (на собрании, в компании и т. п.) такое место, которое позволяло бы вам быть в центре внимания и контролировать ситуацию? А) да; Б) нет.
12. Считаете ли вы, что производите на людей внушительное (импозантное) впечатление? А) да; Б) нет.
13. Считаете ли вы себя мечтателем? А) да; Б) нет.
14. Теряетесь ли вы, если люди, окружающие вас, выражают несогласие с вами? А) да; Б) нет.

15. Случалось ли вам по личной инициативе заниматься организацией трудовых, спортивных и других команд и коллективов? А) да; Б) нет.
16. Если то, что вы наметили, не дало ожидаемых результатов, то вы:  
А) будете рады, если ответственность за это дело возложат на кого-нибудь другого;  
Б) возьмете на себя ответственность и сами доведете дело до конца.
17. Какое из двух мнений вам ближе?  
А) настоящий руководитель должен сам делать то дело, которым он руководит, и лично участвовать в нем;  
Б) настоящий руководитель должен только уметь руководить другими и не обязательно делать дело сам.
18. С кем вы предпочитаете работать?  
А) с покорными людьми; Б) с независимыми и самостоятельными людьми.
19. Стараетесь ли вы избегать острых дискуссий? А) да; Б) нет.
20. Когда вы были ребенком, часто ли вы сталкивались с властностью вашего отца? А) да; Б) нет.
21. Умеете ли вы в дискуссии на профессиональную тему привлечь на свою сторону тех, кто раньше был с вами не согласен? А) да; Б) нет.
22. Представьте себе такую сцену: во время прогулки с друзьями по лесу вы потеряли дорогу. Приближается вечер и нужно принимать решение. Как вы поступите?  
А) предоставите принятие решения наиболее компетентному из вас;  
Б) просто не будете ничего делать, рассчитывая на других.
23. Есть такая пословица: «Лучше быть первым в деревне, чем последним в городе». Справедлива ли она?  
А) да; Б) нет.
24. Считаете ли вы себя человеком, оказывающим влияние на других? А) да; Б) нет.
25. Может ли неудача в проявлении инициативы заставить вас больше никогда этого не делать? А) да; Б) нет.
26. Кто, с вашей точки зрения, истинный лидер?  
А) самый компетентный человек; Б) тот, у кого самый сильный характер.
27. Всегда ли вы стараетесь понять и по достоинству оценить людей? А) да; Б) нет.
28. Уважаете ли вы дисциплину? А) да; Б) нет.
29. Какой из следующих двух руководителей для вас предпочтительнее?  
А) тот, который все решает сам; Б) тот, который всегда советуется и прислушивается к мнениям других.
30. Какой из следующих стилей руководства, по вашему мнению, наилучший для работы учреждения того типа, в котором вы работаете? А) коллегиальный; Б) авторитарный.
31. Часто ли у вас создается впечатление, что другие злоупотребляют вами? А) да; Б) нет.
32. Какой из следующих портретов больше напоминает вас?  
А) человек с громким голосом, выразительными жестами, за словом в карман не полезет;  
Б) человек со спокойным, тихим голосом, сдержанный, задумчивый.
33. Как вы поведете себя на собрании и совещании, если считаете свое мнение единственно правильным, но остальные с вами не согласны? А) промолчите; Б) будете отстаивать свое мнение.
34. Подчиняете ли вы свои интересы и поведение других людей делу, которым занимаетесь? А) да; Б) нет.
35. Возникает ли у вас чувство тревоги, если на вас возложена ответственность за какое-либо важное дело?  
А) да; Б) нет.
36. Что бы вы предпочли?  
А) работать под руководством хорошего человека; Б) работать самостоятельно, без руководителей.
37. Как вы относитесь к утверждению: «Для того чтобы семейная жизнь была хорошей, необходимо, чтобы решение в семье принимал один из супругов? А) согласен; Б) не согласен.
38. Случалось ли вам покупать что-либо под влиянием мнения других людей, а не исходя из собственной потребности? А) да; Б) нет.
39. Считаете ли вы свои организаторские способности хорошими? А) да; Б) нет.

40. Как вы ведете себя, столкнувшись с трудностями?  
А) опускаете руки; Б) появляется сильное желание их преодолеть.
41. Упрекаете ли вы людей людям, если они этого заслуживают? А) да; Б) нет.
42. Считаете ли вы, что ваша нервная система способна выдержать жизненные нагрузки? А) да; Б) нет.
43. Как вы поступите, если вам предложат реорганизовать ваше учреждение или организацию?  
А) введу нужные изменения немедленно; Б) не буду торопиться и сначала все тщательно обдумаю.
44. Сумете ли вы прервать слишком болтливую собеседника, если это необходимо? А) да; Б) нет.
45. Согласны ли вы с утверждением: «Для того чтобы быть счастливым, надо жить незаметно»? А) да; Б) нет.
46. Считаете ли вы, что каждый человек должен сделать что-либо выдающееся? А) да; Б) нет.
47. Кем бы вы предпочли стать?  
А) художником, поэтом, композитором, ученым; Б) выдающимся руководителем, политическим деятелем.
48. Какую музыку вам приятнее слушать? А) могучую и торжественную; Б) тихую и лирическую.
49. Испытываете ли вы волнение, ожидая встречи с важными и известными людьми? А) да; Б) нет.
50. Часто ли вы встречали людей с более сильной волей, чем ваша? А) да; Б) нет.

### **Обработка результатов теста**

#### **Ключ к тесту**

Сумма баллов за ваши ответы подсчитывается с помощью ключа к опроснику.

Ключ: 1а, 2а, 3б, 4а, 5а, 6б, 7а, 8б, 9б, 10а, 11а, 12а, 13б, 14б, 15а, 16б, 17а, 18б, 19б, 20а, 21а, 22а, 23а, 24а, 25б, 26а, 27б, 28а, 29б, 30б, 31а, 32а, 33б, 34а, 35б, 36б, 37а, 38б, 39а, 40б, 41а, 42а, 43а, 44а, 45б, 46а, 47б, 48а, 49б, 50б.

За каждый ответ, совпадающий с ключевым, испытуемый получает 1 (один) балл, в ином случае – 0 баллов.

#### **Интерпретация результатов теста**

- Если сумма баллов оказалась *менее 25*, то качества лидера выражены слабо.
- Если сумма баллов в пределах *от 26 до 35*, то качества лидера выражены средне.
- Если сумма баллов оказалась *от 36 до 40*, то лидерские качества выражены сильно.
- Если сумма баллов *более 40*, то данный человек как лидер склонен к диктату.

#### **Задание № 2**

Дайте характеристику общих способностей человека.

#### **Задание № 3**

Как особенности семейного воспитания влияют на развитие способностей.

#### **Задание № 4**

Какими психологическими чертами личности должен обладать настоящий лидер?

#### **Задание № 5**

### **Психологический тренажер для развития психологического самбо**

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с точки зрения

Помните о том, что ответ может быть либо в технике внешнего согласия, либо в технике английского профессора. Укажите, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам: а) выбор подходящей формулировки; б) выбор подходящей интонации. Возможные интонации:

ЗА — задумчивая	ВЕ — веселая
НА — напористая	ГР — грустная
ХО — холодная	СП — спокойная
ТЕ — теплая	ЯЗ — язвительная

А) Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный? Адресат действительно ведет себя напористо. *Конструктивный ответ:*

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не делается.
  - 2) Я не агрессивный, а активный.
  - 3) А вы почему такой пугливый?
  - 4) Моя агрессивность меня поддерживает.
- 

Б) Манипулятор. Вы всегда такой придирчивый? Адресат действительно любит точность в мелочах. *Конструктивный ответ:*

1. Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь...
  2. Да. Я строг к цифрам.
  3. Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе...
  4. Это только вам так кажется.
- 

В) Манипулятор. Вы как-то очень уж долго думаете... Адресат действительно долго думает.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...
  - 2) Вы тоже в прошлый раз долго думали.
  - 3) А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...
  - 4) Я думаю не долго, а основательно.
- 

Г) Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент. Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Вы давите на меня!
  - 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение.
  - 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
  - 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать.
- 

Д) Манипулятор. Ну, зачем так официально! Расслабьтесь... Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с манипулятором.

*Конструктивный ответ:*

- 1) Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...
  - 2) Почему официально? Просто торжественно
  - 3) Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.
  - 4) Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.
-



## Практическое занятие №6

### На тему: «Конфликтные ситуации. Диагностика уровня конфликтности».

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:

- Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности.
- Способы профилактики конфликтов.

Ход занятия:

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
3. Отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

#### - Игра «Поведение в конфликте»

Цели игры: расширение представлений о видах поведения в конфликте; показать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей

вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

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

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

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?.

## **Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.**

### **Возможные ситуации для анализа и моделирования**

#### **Ситуация 1**

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

#### **Ситуация 2**

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

#### **Ситуация 3**

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

#### **Ситуация 4**

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

#### **Ситуация 5**

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

#### **Ситуация 6**

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

#### **Ситуация 7**

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

#### **Ситуация 8**

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

#### **Ситуация 9**

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

#### **Ситуация 10**

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

#### **Ситуация 11**

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

#### **Ситуация 12**

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха. Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

#### **Ситуация 13**

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину. Как вы себя поведете?

### **Примеры описания конфликтных ситуаций**

#### **Ситуация № 1**

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель непустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.

- предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.
  - объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта
  - предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика
  - инцидент – запрет на посещение уроков английского языка
  - возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.
2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.
3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.
4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения ) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.
5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

## **Ситуация №2.**

Участники: 3 девушки одного возраста - Света, Оля и Валя; брат Светы - Олег.

Ситуация: в группе появляется новая девочка, очень красивая (Оля). Она сходится с двумя подругами, Светой и Валей. Все вместе дружат около года. Света сообщает подругам, что из армии пришел ее брат, которого она очень ждала, (они были духовно близки, много времени проводили с братом вместе). Света тайне надеялась, что ее брат заинтересуется Валей, с которой она дружила еще с детского сада. Света знакомит брата и Валю, но те остаются равнодушными друг к другу. Брат Светы интересуется другой подругой - Олей, просит Свету их познакомить, но Света отказывает ему (мол, она тебе не пара). Но Олег все равно знакомится с Олей, и у них завязывается роман. Для Светы это полная неожиданность. Она категорически «против». Ее отношение к Оле изменяется: она ее не замечает, не разговаривает с ней, настраивает против нее своих родителей и

одноклассников, рассказывает о ней всякие гадости Олегу. Оля обижается. Она продолжает встречаться с Олегом, но в их отношениях - дискомфортные нотки.

### **Ситуация №3.**

Участники конфликта: муж, жена, мать мужа, мать и брат жены.

Ситуация: в семье отсутствует взаимопонимание между мамами мужа и жены, каждая из которых пытается управлять молодой семьей и одновременно влиять на сознание другой матери. Проживают все на разных жилплощадях, но в пределах одного города. Муж находится в положении, когда нужно сохранить семью и не рассорить окончательно мать и тещу. Жена каждый раз рассказывает своей матери о действиях и поступках свекрови. Все очень любят двухлетнего ребенка, поэтому не могут «уйти в тень».

### **Ситуация №4.**

Ситуация: в семье две дочери. Одна учится в университете, вторая уже работает. Живут все вместе. Младшая сестра учится в другом городе, и, сдав сессию досрочно, приехала на каникулы на полтора месяца. Старшая сестра считает, что раз младшая дома, то именно она должна взять на себя обязанности по дому. (Все же работают). Младшая считает, что она и так достаточно потрудилась, чтобы досрочно сдать сессию и сейчас имеет полное право отдыхать. Сестры в ссоре.

### **Ситуация №5.**

Участники: муж и жена.

Муж: хочет на выходных поехать с друзьями покататься на лыжах.

Жена: хочет провести все выходные с мужем.

Муж считает, что 3-4 часа в выходной день на природе – лучший отдых, и еще останется куча времени на супругу.

Жена не любит снег, холод и считает, что такой отдых опасен для здоровья, да и друг ей не очень нравится. И вообще муж должен хотя бы один день в неделю полностью посвятить ей.