

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

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

Протокол № 6 от 09.06 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ
«Колледж «Красносельский»

Г.И. Софина

«09» 06 2021 г.

Приказ № 63-од от 09.06 2021 г.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01CD507400BVB02FAC49F694BA10A42772
Владелец: Софина Галина Ивановна
Действителен: с 25.09.2023 до 25.12.2024

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

по дисциплине

ОПД.02 Основы культуры профессионального общения

для обучающихся по профессии

43.01.02 Парикмахер

СОГЛАСОВАНО:

Зам. управляющего
Галина С. Ивановна
«Колледж» в/п

Санкт-Петербург

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	4
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ВИДАМ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ.....	6
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1.....	6
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2.....	7
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3.....	9
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4.....	10
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5.....	11
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6.....	12
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7.....	13
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6.....	14
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7.....	15

Методические рекомендации предназначены для обучающихся колледжа, изучающих учебную дисциплину ОПД. 02.Основы культуры профессионального общения.

Методические рекомендации включают в себя учебную цель, перечень образовательных результатов, заявленных во ФГОС СПО, задачи, обеспеченность занятия, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, вопросы для закрепления теоретического материала, задания для практической работы и инструкцию по ее выполнению, методику анализа полученных результатов, порядок и образец отчета о проделанной работе.

Учебные материалы к каждому из занятий включают контрольные вопросы, задания. Пособие содержит также список рекомендуемой литературы – основной, дополнительной и справочной, которая может использоваться обучающимися не только при подготовке к практическим занятиям, но и при написании рефератов.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ раздела, темы	Тематика практического занятия	Кол-во часов
I курс		
РАЗДЕЛ 1 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ		6
Тема 1.1 Профессиональный парикмахер: навыки общения с клиентами	ПЗ №1: «Профессиональная этика парикмахера» (обзорный материал)	2
Тема 1.2. Деловой этикет парикмахера	ПЗ №2 Деловой этикет в обслуживании клиентов	2
	ПЗ №3 Составить таблицу: «Основные заповеди делового этикета»	2
РАЗДЕЛ 2 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ		6
Тема 2.1. Культура общения и речевой ЭТИКЕТ мастера-парикмахера	ПЗ №4 Составить памятку по теме: «Классификация общения»	2
Тема 2.2. Психология и проф.общение	ПЗ №5 Составление памятки по теме: «Понимание в процессе общения»	2
	ПЗ №6 Тесты по теме: Приятно ли с вами общаться?	2
РАЗДЕЛ 3.ТЕМПЕРАМЕНТ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ		2
Тема 3.1. Психологические подходы к различным типам клиентов.	ПЗ № 5. Составить таблицу «Характеристика типов темперамента»	2
РАЗДЕЛ 4 КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ		4
Тема 4.1. Конфликты в деловом общении	ПЗ №6: Составить таблицу по теме: «Типы конфликтов»	2
	ПЗ №7. Составить памятку по теме: «Правила поведения в конфликтах»	2

№ раздела, темы	Тематика практического занятия	Кол-во часов
	Всего	18

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

ТЕМА: Профессиональная этика парикмахера

Количество часов – 2 ч. (90 мин)

Задачи:

1. Рассмотреть основные понятия: этика, мораль, моральные принципы
2. развитие навыков эффективной коммуникации.
3. понимание роли деловой культуры в развитии общества; понимание значения этических норм и нравственных ценностей в деятельности отдельных людей и общества, сформированность уважительного отношения к чужой собственности

Форма организации занятия: индивидуальная

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска

ЗАДАНИЕ

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.
9. Обсуждение доклада.
10. Оценивание доклада

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение(опровержение), заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;

современную оценку предмета изложения;
краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
интересную для слушателей форму изложения;
акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%–89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2

ТЕМА: Составить памятку по теме: « Внешний облик парикмахера».

Количество часов – 2 часа (90мин)

Задачи:

1. понимание роли деловой культуры в развитии общества; понимание значения этических норм и нравственных ценностей в деятельности отдельных людей и общества, сформированность уважительного отношения к чужой собственности
2. Рассмотреть основные нормы служебной этики во внешнем облике парикмахера

Форма организации занятия: индивидуальная

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы, составление памятки по теме в виде таблицы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска

ЗАДАНИЕ

п/н	вид	Правила

--	--	--

Престиж салона зависит от мастерства и профессионального имиджа парикмахеров. Для клиента имидж парикмахера связан с качеством услуг. Профессиональный имидж складывается из многих факторов. Он включает в себя внешний вид мастера, манеры поведения, навыки общения. (манеры, правила гигиены, внешний вид итд.)

Корректность и аккуратность.

Будьте пунктуальны.

Не курите, не ешьте и не жуйте на виду у клиента.

Следите за порядком на рабочем месте, чтобы щетки и расчески были очищены от волос, с пола убраны остриженные волосы, на зеркалах не было пятен и пыли, а вокруг кресла и стола — мусора.

Не держите личных вещей на рабочем месте.

Оставляйте личные проблемы дома.

В разговоре с клиентом избегайте острых тем.

Не сплетничайте и не обсуждайте других клиентов, коллег и конкурентов.

Не торопитесь, старайтесь всегда сохранять спокойствие.

Внешний вид.

Носите чистую, опрятную одежду, которая подходит вашей фигуре по цвету и покрою.

Не одевайтесь вызывающе и провоцирующее.

Избегайте крайностей: одежда не должно быть не слишком экстравагантной, ни домашней.

Носите чистые удобные **туфли**. Ваша обувь не должна выглядеть старой.

Избегайте носить туфли с открытыми пальцами.

Не надевайте слишком много украшений, особенно колец и браслетов.

Макияж должен быть скромным и нанесён со вкусом.

Не пользуйтесь тяжелыми духами.

Укладка должна быть современной и аккуратной. Для клиента ваша причёска — пример того, что вы можете сделать с его собственными волосами.

Правила гигиены

Мойтесь каждый день.

Следите за тем, чтобы волосы всегда были чистыми.

Пользуйтесь дезодорантом или антиперспирантом.

Нормально питайтесь и достаточно спите, чтобы всегда выглядеть свежей и бодрой,

избегайте усталого вида.

Следите за тем, чтобы руки были чистыми, а ногти ухоженными и подстриженными.

Регулярно чистите зубы и полощите рот после еды.

Психология. Навыки общения

Общение — основное средство для установления доверительных отношений с клиентом.

Развивая навыки общения, парикмахер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить.

Во время беседы смотрите клиенту в глаза, чтобы показать вашу заинтересованность в том, что он говорит.

Повторение и перефразирование позволит клиенту почувствовать: вы понимаете, что ему нужно.

Обращение по имени убедит клиента в том, что вы заботитесь лично о нем. Поэтому всегда старайтесь называть клиента по имени.

Задавайте ненавязчивые вопросы — это даст клиенту возможность активно участвовать в разговоре.

Будьте искренни и дружелюбны, чтобы клиент почувствовал: он здесь желанный гость.

Улыбайтесь — это снимает напряжение.

Кивайте головой, пока клиент говорит, — он почувствует заинтересованность и станет давать более обстоятельные ответы.

Не обсуждайте личных проблем, но если клиент решит поделиться своими.

отнеситесь к этому с пониманием, избегая давать советы и высказывать мнения.

Не следует:

Делать отрицательные и критические замечания. Они ограничат беседу, вызвав у клиента недовольство и чувство дискомфорта.

Навязывать разговор, поскольку это может смутить клиента.

Прерывать клиента — это раздражит его, и он перестанет участвовать в беседе.

Торопиться — это вызовет у клиента беспокойство и отчуждение.

Настойчиво рассматривать клиента — это может вызвать у клиента агрессию или подавленность.

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема Составить таблицу: «Основные заповеди делового этикета»

Количество часов – 2 часа (90мин.)

Задачи:

- закрепить правила делового этикета;
- отработать навыки самостоятельной работы, умения структурировать информацию;
- понять необходимость соблюдения правил этикета в профессии

Форма организации занятия: индивидуальная

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска
- интерактивная доска

ЗАДАНИЕ

Алгоритм выполнения:

- Прочитать задание к практической работе;
- Задание : 1.Используя учебный материал выписать основные заповеди делового этикета., оформить их таблицу. Таблицу продумать, составить самостоятельно.
2.Выделите на ваш взгляд ту которую :
 - а) всего сложнее было бы для вас соблюдать;
 - б) легче всего было бы для вас соблюдать .
- Проверить правильность выполненного задания;
- Сдать преподавателю.

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

Практическая работа № 4

Тема Составить памятку “ Классификация общения”

Количество часов – 2 часа (90мин.)

Задачи:

1. понимание роли деловой культуры в развитии общества; понимание значения этических норм и нравственных ценностей в деятельности отдельных людей и общества, сформированность уважительного отношения к чужой собственности

2. Рассмотреть основные нормы служебной этики во внешнем облике парикмахера

Форма организации занятия: индивидуальная

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы, составление памятки по теме в виде таблицы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска
- познакомиться с видами общения, их особенностями и значением
- закрепить навыки работы с текстовой информацией

ЗАДАНИЕ

Используя текст учебника Шеламова Г.М. Культура профессионального общения, раздел 2.2. дайте ответы на следующие вопросы.

1. Какие формы общения вам известны?
2. Какие виды межличностного общения вы знаете?
3. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
4. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
6. Назовите функции, которые проявляются в общении.
7. Какие виды общения вам известны?
8. Какие стороны входят в структуру общения?

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5

ТЕМА: Составление памятки по теме: «Понимание в процессе общения»

Количество часов – 2 часа (90мин.)

Задачи: - познакомиться с механизмами понимания и барьерами непонимания
- закрепить навыки работы с текстом.

ЗАДАНИЕ

: используя текст учебника, дайте ответы на вопросы, обсудите их в парах.

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения?

Форма организации занятия: индивидуальная

Время выполнения задания -2 часа (90 мин)

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы, составление таблицы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска

Составить таблицу по теме: «Правила взаимоотношений»

ЗАДАНИЕ

Составление памятки по теме: «Понимание в процессе общения»

Цели занятия : - познакомиться с механизмами понимания и барьерами непонимания
- закрепить навыки работы с текстом.

Задание : используя текст учебника, дайте ответы на вопросы, обсудите их в парах.

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения?

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6

ТЕМА: Составить таблицу по теме: «Правила взаимоотношений»

Количество часов – 2 часа (90мин.)

Задачи:

1. понимание роли деловой культуры в развитии общества; понимание значения этических норм и нравственных ценностей в деятельности отдельных людей и общества, сформированность уважительного отношения к чужой собственности
2. Рассмотреть основные нормы и правила взаимоотношений

Форма организации занятия: индивидуальная

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы, составление таблицы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска

ЗАДАНИЕ

1. Ответьте на вопросы, Результат занесите в таблицу. Таблицу оформите самостоятельно.

1. Какую роль играет восприятие в процессе общения ?

2. Выпиши механизмы восприятия. Поясните кратко каждый.

1. Попробуй указать какой механизм восприятия проявляется в данных ситуациях :

А) Одна подруга упрекает другую : “ Ты обещала мне позвонить!”. Та отвечает ей : “ Я поздно пришла домой, надо было многое успеть сделать, поставила бы ты себя на мое место, тоже вряд ли позвонила бы.”

Б) “ Ты не сдал экзамен? Не переживай ты так, давай я помогу тебе подготовиться!”

В) Девочка сердится и говорит маме : “ Вот моя подруга Даша, всегда понимает меня!”

Г) Парень после знакомства с девушкой размышляет : “ Зря я наверно не поддержал разговор о музыке, наверно она подумала, что я совсем ее не люблю и решит что я не интересный, скучный, хотя это совсем не так.”

Д) “У меня за контрольную “2”, потому что преподаватель меня не любит”

З) “ Я опоздал на урок, потому что не было электрички”

Е) “Я поставила колбу на стол, она упала потому что плохо стояла”

Ж) “ Все математики очень точные, коммерсанты - спекулянты, чиновники - бюрократы”

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7

ТЕМА: Составить таблицу «Характеристика типов темперамента»

Количество часов – 2 часа (90мин.)

Задачи:

1. понимание роли деловой культуры в развитии общества; понимание значения этических норм и нравственных ценностей в деятельности отдельных людей и общества, сформированность уважительного отношения к чужой собственности
2. Рассмотреть основные типы темперамента

Форма организации занятия: индивидуальная

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы, составление таблицы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска

ЗАДАНИЕ 1

Составить таблицу :Основные типы темперамента. Дайте характеристику.

Типы темперамента	Характеристика

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%–89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8

ТЕМА: Составить таблицу по теме: «Типы конфликтов»

Количество часов – 2 часа (90мин.)

Задачи: - познакомиться с механизмами понимания и барьерами непонимания

- -закрепить знания о кофликтах, типах конфликтов, структуре и причинах возникновения конфликтных ситуаций ;

Форма организации занятия: индивидуальная

Время выполнения задания -2 часа (90 мин)

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы, составление таблицы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска

ЗАДАНИЕ

1.Раскройте содержание понятия «конфликт».

2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:

а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его

работы, и он не знает, как поступить;

б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;

в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий
Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий
Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9

ТЕМА: Составить памятку по теме: «Правила поведения в конфликтах»

Количество часов – 2 часа (90мин.)

Задачи: - познакомиться с механизмами понимания и барьерами непонимания
- закрепить навыки работы с текстом.

Форма организации занятия: индивидуальная, групповая

Форма отчетности по занятию: письменные ответы на вопросы, составление таблицы

Оборудование занятия:

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий: поурочные папки, карточки- задания, сборники тестов, методическая литература.

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения;
- мультимедиапроектор
- интерактивная доска

Составить таблицу по теме: «Правила взаимоотношений»

ЗАДАНИЕ :

- 1.Пройти тест .
- 2.Составить таблицу о типах поведения в конфликтах.
- 3.Выявить свои типы поведения, обсудить , сделать вывод

Тест:

Стратегии (стили) поведения в конфликтной ситуации
(тест Томаса - Килменна, адаптация Н.В. Гришиной, интерпретация автора)

В опроснике по выявлению типичных форм поведения в конфликтной ситуации 12 суждений в различных сочетаниях сгруппированы в 30 пар. В каждой паре вам необходимо выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения. То есть, выберите одно из двух суждений, которое в большей мере соответствует вашему поведению. Затем по приведенному в конце опросника ключу определите степень выраженности у вас какой-либо стратегии. Полученные данные не являются конечными и могут изменяться с течением жизни. В интерпретации к полученным данным вы можете получить консультацию о том, в каких случаях какой стиль поведения лучше использовать.

Тест:

- А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- Б. Я стараюсь добиться своего.
- А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
- Б. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
- А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом наши отношения.
- А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.
- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
- А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
- Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.
- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса чтобы со временем решить его окончательно.
- А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей точкой зрения и другого человека.
- Б. Я отстаиваю свои желания.
- А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждую из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего,

Б. Улаживая ситуацию я стараюсь найти поддержку у другого.

А. Я предлагаю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Количество баллов, набранных вами по каждой шкале, дает представление о выраженности у вас тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Интерпретация результатов теста

Выраженность стиля в конфликтном общении

Перед вами схема, в которой даны авторские названия переговорных стратегий. Впишите полученные вами процентные значения по каждой стратегии и приступайте к анализу.

В рамках представленной модели различают пять основных стратегий поведения: соперничество («Берсеркер» — образное название переговорной стратегии); избегание («Камикадзе»); сотрудничество («Виртуоз»); приспособление («Душа-человек») и компромисс («Клейстер»).

«БЕРСЕРКЕР» (стиль соперничества). Этот тип поведения жёстко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «идёт напролом». Эта стратегия отражает такую форму борьбы за ресурс, которой одна сторона выходит несомненным победителем. Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облечённое властью, должно навести порядок ради всеобщего благополучия. Однако стратегия поведения «Берсеркер» редко приносит долгосрочные результаты - проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытаться саботировать его.

«КАМИКАДЗЕ» (стиль уклонения).

Стратегия поведения «камикадзе» может быть тем не менее вполне разумным шагом, если переговорная ситуация не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. С другой стороны, такое поведение может толкнуть противника на завышение требований или ответный уход вместо участия в совместном поиске решений, может также привести к непомерному обострению проблемы.

Отсутствие противодействия давлению провоцирует усиление давления. Нередко уклонение от переговоров сознательно или бессознательно применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к проблеме.

«ДУША-ЧЕЛОВЕК». Стратегия улаживания конфликта направлена на максимум во взаимоотношениях, часто за счет минимума в достижении личных целей. Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения развит у всех людей.

Стратегия улаживания может быть разумным шагом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может носить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу.

«КЛЕЙСТЕР» (стиль компромисса). Взвешенность, сбалансированность и осторожность — основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели, и взаимоотношения. Стремление в любом случае идти на нормализацию отношений является слабым местом этой стратегии в переговорах с «берсеркером». Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, «клейстер» терпит обмен мнениями, но чувствует себя неловко, т.к. у него нет своей позиции, его поведение зависит от уступок с другой стороны. Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый, участник чего-то добился. Такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина, и что в процессе ее раздела претензии всех участников не могут быть удовлетворены полностью.

ВИРТУОЗ» (стиль сотрудничества). «Виртуоз» не принимает тактики избегания, так как уважает партнера. Он не эксплуатирует слабости «камикадзе» и «душа-человека», потому что стремится к диалогу в решении проблемы. С «берсеркером» он тоже ведет себя честно, противопоставляет ему мирные средства и здравый смысл. «Виртуоз» всегда готов к переговорному процессу, в котором имеет веер предложений-альтернатив.

При взаимодействии двух «виртуозов» партнеры признают свои разногласия, подчеркивая общую основу для взаимодействия. Они не занимаются взаимной перепалкой и обвинениями - в интересах дела эмоции отбрасываются.

Оценка «5» (отл.) ставится за 90%–100% выполненных заданий

Оценка «4» (хор) ставится за 80%-89% выполненных заданий

Оценка «3» (удов) ставится за 70%–79% выполненных заданий

Оценка «2» (неуд) ставится за 69% и менее выполненных заданий

3. СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ:

Основные источники:

1. . Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. Учебник для НПО М.: « Академия» 2017г. Текст непосредственный
2. 2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебное пособие для СПО
3. М.: «Академия» 2016г Текст непосредственный

4. Шеламова, Галина Михайловна Деловая культура и психология общения. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / Шеламова Галина Михайловна. - М.: Академия (Academia), 2016. - 270 с. Текст непосредственный
5. Арушанова, А.Г. Игровые диалоги. 5-8 лет. Развитие речи и культуры общения. Арушанова А.Г., Иванкова Р.А. / А.Г. Арушанова, Р.А. Иванкова. - Москва: СИНТЕГ, 2018. - 279 с. Текст непосредственный
6. Грехнев, В.С. Культура педагогического общения: Книга для учителя / В.С. Грехнев. - М.: Просвещение, 2016. - 144 с. Текст непосредственный

Дополнительная литература:

1. Ильющенко, Н.С. Discovering Britain. Практикум по культуре речевого общения. Великобритания. Учебное пособие с ключами к заданиям / Н.С. Ильющенко. - М.: Книжный дом "Университет" (КДУ), 2017. - 985 с. Текст непосредственный
2. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи. Учебное пособие для бакалавриата / С.И. Самыгин. - М.: КноРус, 2018. - 886 с. Текст непосредственный
3. Тарнаева, Л. П. Культура и общение. Пишем по – английски /Culture and Communication / Л.П. Тарнаева. - М.: Союз, 2016. - 240 с. Текст непосредственный
4. Шокарева, Алина Дворянская семья. Культура общения. Русское столичное дворянство первой половины XIX века / Алина Шокарева. - Москва: Высшая школа, 2017. - 928 с. Текст непосредственный

Интернет-источники:

1. <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-i-kultura-obscheniya-lichnosti> дата обращения 03.05.2021
2. https://studref.com/704891/sotsiologiya/kultura_professionalnogo_obscheniya_osnovnye_ponyatiya дата обращения 15.05.2021
3. https://www.sgu.ru/sites/default/files/textdocsfiles/2013/07/15/statya_vakulich_idpo.pdf дата обращения 25.05.2021
4. <https://rusplt.ru/sub/culture/kultura-obscheniya-internete-29885.html> дата обращения 19.05.2021