

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Училище олимпийского резерва № 1»**

**УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР СПб ГБПОУ «УОР № 1»**

_____ **В.А. КУЗНЕЦОВ**

«31» августа 2023 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программа подготовки специалистов среднего звена
49.02.01 Физическая культура

**Санкт-Петербург
2023 год**

Организация-разработчик: Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Училище олимпийского резерва № 1».

Разработчик: Носачева С.Ю., преподаватель дисциплины «Психология общения»

Рассмотрено на заседании
предметно-цикловой комиссии дисциплин
профессионального цикла
СПб ГБПОУ «УОР № 1»

Протокол № 1 от 30 августа 2023 г.

Председатель ПЦК дисциплин профессионального
цикла– С.Н. Бекасова

Утверждено приказом СПб ГБПОУ «УОР № 1»
от 31.08.2023 № 287 «Об утверждении учебного
плана, графика учебного процесса, рабочих
программ учебных дисциплин (модулей) и
практик, фондов оценочных средств, учебно-
методических рекомендаций, рабочей программы
воспитания, календарного плана воспитательной
работы на 2023-2024 учебный год по
специальности 49.02.01 Физическая культура»

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Страница
1 Общие положения.	4
2 Рекомендации к практическому заданию № 1	7
3 Рекомендации к практическому заданию № 2	13
4 Рекомендации к практическому заданию № 3	18
5 Рекомендации к практическому заданию № 4	20
6 Рекомендации к практическому заданию № 5	31
7 Рекомендации к практическому заданию № 6	42
8 Рекомендации к практическому заданию № 7	44
9 Рекомендации к практическому заданию № 8	46
10 Рекомендации к практическому заданию № 9	48
11 Рекомендации к практическому заданию № 10	50
12 Рекомендации к практическому заданию № 11	53

1. Общие положения

Методические рекомендации предназначены для студентов 3 курса на базе среднего (полного) общего образования и студентов 4 курса на базе основного общего образования, обучающихся по программе среднего профессионального образования по специальности 49.02.01 «Физическая культура».

Целью методических рекомендаций является повышение эффективности учебного процесса, а также оказание помощи учащимся в выполнении практических заданий по дисциплине «Психология общения».

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	№ 2
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	№ 1, 2
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	№ 2
3.3. Виды социальных взаимодействий.	№ 1, 2
3.4. Механизмы взаимопонимания в общении.	№ 2
3.5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	№ 1,2
3.6. Этические принципы общения.	№ 1, 2
3. 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	№ 2

Перечень объектов контроля и оценки.

Раздел	№	Практические занятия.	Количество о баллов	
			min	max
1	1	Вербальные средства общения.	0	4
	2	Вербальные средства общения. Практическое задание № 1: «Резюме. Самопрезентация».	1	4
	3	Невербальные средства общения.	1	4
2	4	Социальная перцепция.	1	4
	5	Механизмы межличностного восприятия.	1	4
	6	Эффекты восприятия людьми друг друга. Стили общения.	1	4
3	7	Конфликты. Конфликты в спортивной деятельности. Практическое задание № 2: «Определение уровня конфликтности».	1	4
	8	Стратегии поведения в конфликте. Практическое задание № 3: «Выявление стратегии поведения в конфликте».	1	4
4	9	Социально-психологический тренинг. Упражнения на развитие коммуникативных умений и навыков.	1	4
	10	Социально-психологический тренинг. Упражнения на формирование умений активного слушания и развития социальной рефлексии.	1	4
	11	Социально-психологический тренинг. Упражнения на развитие умения сплоченной совместной деятельности.	1	4

1-4	12	Всего за практический курс.	10	44
-----	----	-----------------------------	----	----

Балльная шкала оценки

За активную работу на практических занятиях студент набирает:

- по 1 баллу за выполнение практических работ (методик) и активное участие в работе группы на занятии;
- по 2 балла за подготовку сообщений (творческих работ).

Таким образом, на каждом практическом занятии студент может набрать до 5 баллов и в сумме набрать максимально 55 баллов.

Для аттестации студент должен принять участие в двух практических занятиях по каждому разделу (8 занятий = мин. 8 баллов), выполнить 2 практические работы (2 балла), что будет соответствовать минимальной сумме баллов (10 баллов) и оцениваться на 3 «удовлетворительно». Если студент отсутствовал по уважительной причине (сборы, соревнования), то практический курс отрабатывается по приезде.

Для получения 4 «хорошо»: студент должен принять участие (отработать), как минимум, в двух практических занятиях по каждому разделу (8 занятий = мин. 8 баллов), выполнить 3 практические работы (3 балла), подготовить, как минимум, 2 сообщения (творческая работа) по 2-4 разделам курса (4-8 баллов). Студент должен набрать от 15 до 27 баллов.

Для получения 5 «отлично»: студент должен принять участие (отработать) от двух практических занятиях по каждому разделу до всех занятий (8 - 11 занятий = 16 - 22 балла), выполнить 3 практические работы (3 балла), подготовить 4 сообщения (творческая работа) по каждому разделу курса. Студент должен набрать от 20 до 55 баллов.

«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудовлетворительно»
28– 55 баллов	15 – 27 баллов	min 10 баллов	Менее 10 баллов

Литература.

Основные источники:

1.Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений СПО / А.П.Панфилова.- 3-е изд.,- М.:Изд. Центр «Академия»,2014.- 368 с.

Дополнительные источники:

- 1.Андреев В.И. Конфликтология; искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. Казань, 1992.
- 2.Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.
- 3.Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
- 4.Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. Изд. Знание. М., 1978.
- 5.Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита.
- 6.Ковалёв Г.А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. Рязань, 1995.
- 7.Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999
- 8.Лефевр В.А. Конфликтующие структуры.// Изд. 3, переработанное и дополненное – М., ТЕИС, 2003
- 9.Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций/ МГИМО (У) МИД России.- М.: МГИМО Ун-т, 2007. – 267 с.
- 10.Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.
- 11.Морозов А.В. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2000. – 506 с.
12. Ниренберг Дж.И. Гений переговоров. /Пер. с англ. – МН.: ООО «Попурри», 1997
- 13.Пахальян В.Э. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие.- СПб: Питер, 2006.- 224 с.
- 14.Смит М. Как научиться говорить «нет»: пер.с англ. – СПб: ИК «Комплект», 1996.-315 с.
- 15.Степанова Л.М. Психология делового общения. – М.: Известия, 2002

- 16.Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. – М.: Класс 2006160 с.
- 17.Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.
- 18.Шагивалеева Г.Р. Психология общения: Методическое пособие. – Елабуга: Изд-во ЕГПУ, 2005. – 43 с.
- 19.Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

2. Рекомендации к практическому заданию № 1

2.1. Назначение:

ПЗ № 1 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 1 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

2.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

2.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 1 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

2.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 1 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПР № 1
З.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПР № 1

2.5. Практическое задание № 1.

Тема: «Вербальные средства общения».

Цель: ознакомление с вербальными средствами общения.

Основные понятия: вербальные средства, язык, речь.

План занятия:

1. Вербальные средства общения. Язык, речь.
2. Центры речи в коре головного мозга человека. Особенности развития речи в онтогенезе.
3. Возникновение и развитие письменности.
4. Выполнение практических заданий.

Ход проведения занятия:

1. Актуализировать знания о средствах общения: вербальные средства общения (речь).
2. Актуализировать знания о центрах речи в коре головного мозга человека. На слайде рассмотреть мозг человека и расположение центров речи:
А) центр Брока – речедвигательный – расположен в средне-лобной извилине (поля 44, 45); процесс произношения речи, громкости и чёткости речи;
Б) центр Вернике – понимание смысла речи; расположен в височной доле (поля 37, 40, 41, 42);
В) центр письма – процесс письма; расположен в верхней извилине (поле 8);
Г) центр зрительный – процесс чтения; расположен в затылочной доле (поля 17, 18, 19).

3. Рассмотреть особенности развития речи в онтогенезе.

4. Рассмотреть возникновение и развитие письменности.

А) рассмотреть правила написания резюме, составить своё резюме;

Правила (план) написания резюме:

1. **краткость** – идеальный объём текста – 1 страница;

2. **аккуратность** – текст должен быть написан без ошибок и помарок, которые нужно сразу же устранить;

3. **правдивость** – помните, что всё легко проверяется. Поэтому описывая свои ключевые навыки в резюме, не преувеличивайте, не говорите о том, чего нет. В процессе работы, особенно в самом начале, за Вами будут наблюдать. Помните: ошибившись один раз при составлении резюме, Вы рискуете испортить репутацию на всю жизнь.

РЕЗЮМЕ

Иванов Иван Иванович



Личная информация

Город: Москва
Образование: высшее, специальность: финансы предприятия
Дата рождения: 01.10.1980 г.
Семейное положение: женат
Контактная информация: Телефоны: 123-468 (дом.), 8 (965) 123-45-78 (моб.)
E-mail: ivanov@mail.ru

Цель:

Спискание должности менеджера по продажам.

Опыт работы:

январь 2005г. – по настоящее время ЗАО «Оптикум-Электросвет» Москва
Менеджер по продажам кабельно-проводниковой продукции
• работа с точками розничной торговли;
• налаживание связей между розницей и оптовиками;
• продвижение и расширение ассортимента продукции на рынке.

Образование:

1997-2002 гг. Институт экономики и финансов, г. Санкт-Петербург
экономист, специальность «Финансы предприятия».

Повышение квалификации (курсы):

Май 2008 г. Программа подготовки и аттестации профессиональных бухгалтеров
Институт профессиональных бухгалтеров и аудиторов России, г. Санкт-Петербург
Аттестат профессионального бухгалтера №215926

Профессиональные навыки:

- Опыт розничных и оптовых продаж.
- Умение работать в большом коллективе.
- Управление производственным и торговым направлениями деятельности предприятия.
- Постановка учета и контроля деятельности предприятия.

Иностранные языки и прочие навыки:

Английский язык - базовый

Дополнительно:

ПК – опытный пользователь, знание программ Lotus1-2-3, dBASE, Paradox, Microsoft Office, 1Сv8, 1С, «Консультант +», «Банк-Клиент»
Водительские права категории «В», есть личный а/м.

Дополнительная информация:

- Условия работы:** Полная /частичная занятость, возможные командировки и ненормированный рабочий день
Деловые качества: Способность к принятию решений, требовательность к себе и окружающим, стремление к организации четкого и сбалансированного производственного процесса
Личные качества: Исполнительность, коммуникабельность, пунктуальность, обучаемость, стрессоустойчивость, нет вредных привычек и тп.

Б) рассмотреть правила написания заявления; составить заявление;

Основные правила написания заявления

В делопроизводстве существуют определенные правила написания заявления разного рода, и очень важно их знать, чтобы составить тот или иной документ, подаваемый при совершении определенных действий. Без этого вы не сможете устроиться на работу или уволиться с нее, попросить об отпуске, поступить в университет или оформить жалобу в магазине. Чтобы составить документ, нужно знать не только реквизиты, но и правила русского языка.

Написание заявления

Если мы желаем, чтобы поданный документ был рассмотрен как можно быстрее, его нужно правильно составить. Базовые правила написания заявления подразумевают такой порядок:

- адресат (ФИО в дательном падеже с указанием должности);
- адресант (ФИО составителя в именительном падеже и кем он является);
- изложение сути документа (предложение, просьба, жалоба и т. д.);
- дата составления;

- подпись.

Размещение реквизитов

Первые два пункта должны быть размещены в правом верхнем углу листа (он же должен иметь формат А4). Третий должен быть озаглавлен как «Заявление» (название пишется по центру), а последние два располагаются внизу страницы.

Это и есть ключевые правила написания заявления. Образец при необходимости практически всегда можно попросить в той инстанции, куда вы обращаетесь, или же найти в интернете, если, например, нужно написать документ на отпуск или увольнение. Составляет он от руки или может быть набран в печатном виде. При изложении сути не используйте сложные и заумные словесные конструкции, все должно быть кратко и просто.

Что запрещено при составлении

Правила написания заявления также подразумевают и некоторые ограничения при его составлении.

Так, нельзя в документе использовать нецензурные слова, применять оскорбительные эпитеты по отношению к должностным лицам и угрожать им. Запрещено клеветать на других, а также унижать других по религиозному или расовому признаку. Не допускается нетерпимость по отношению и к политическим оппонентам, заявление не может использоваться также и в качестве агитации.

Во всех перечисленных случаях документ рассматриваться не будет. Он также не будет принят, если указанные в нем сведения не будут правдивыми и точными. Если есть необходимость указать адрес, телефон и прочие данные, то все их нужно перечислить. В случаях отправки документа по почте (обычной и электронной) нельзя забывать указывать обратный адрес, на который вы ожидаете получить ответ.

Не принимаются к рассмотрению анонимные заявления. В зависимости от вида документа, к нему нужно прикладывать дополнительные бумаги, которые могут служить подтверждением изложенной информации в нем.

Существует ли единая форма составления?

Несмотря на то, что есть определенные правила написания заявлений, ГОСТ на них отсутствует. Все рекомендации имеют только рекомендательный характер. Существуют общие принципы ГОСТ 6.30, но можно и не следовать им со всей строгостью.

Например, пункт об адресанте может быть оформлен как «От Иванова И.И.», так и просто «Иванова И.И.», и это в заявлении не принципиальный вопрос.

Заголовок документа после первых двух пунктов, который пишется посередине, может быть целиком написан заглавными буквами:

ЗАЯВЛЕНИЕ

Другой вариант написания такой:

заявление

И оба будут правильными.

Нюансы составления документа во многом зависят от его назначения. Ниже мы рассмотрим на примере двух ситуаций, как его правильно оформить в том или ином случае.

1. Особенности подачи заявления в суд

Подать документ в судебную инстанцию – это, конечно же, не попроситься у начальника в отпуск. И правила написания искового заявления будут несколько отличаться от обычного рабочего. Документ данного типа будет включать в себя такие составляющие:

- Введение, где следует привести информационную справку касательно обеих сторон конфликта, включая ФИО, телефоны, адреса проживания и другое на усмотрение.
- Исковая стоимость, которая подразумевает денежный эквивалент требований истца. Она должна соответствовать ситуации, если ее завысить, документ будет отклонен. Следует также приложить документы, которые могут ее аргументировать. Это может быть справка об оценке имущества, чек на покупку или квитанции.
- Описательная часть, где истец обязан в сжатой форме и при этом максимально

полно изложить все причины, по которой он и подает данное заявление. Расписывается суть происшедшего, когда и кто нарушил права, с указанием на нормативно-правовую базу.

- Прошение – здесь излагаются требования с указанием стоимости иска.
- Перечень дополнительных документов.

Что прикладывается к заявлению?

Независимо от того, куда именно вы планируете подавать документ – в суд, руководству, органам исполнительной власти или начальникам компаний, с которыми вы заключаете договор или ведете переговоры, он может содержать приложения, без которых иметь юридическую силу он не будет.

В заявлении следует в конце перечислить список прилагаемых бумаг, которые нужно пришить к нему в виде оригиналов или копий (в зависимости от требований).

Чаще всего требуются:

- копии паспортов и прочих документов;
- фото;
- чеки;
- гарантийные талоны;
- формы из жилищных товариществ;
- справки из социальных органов или ЗАГСа;
- расчетные бумаги и т. д.

2. Как правильно заполнить документ при уходе с работы?

Если у вас появилась необходимость покинуть имеющееся место работы, то об этом тоже нужно попросить в письменном задекларированном виде. Правила написания заявления на увольнение по собственному желанию мало чем отличаются от общих рекомендаций по составлению этого документа.

В правом верхнем углу пишем ФИО руководителя вашей структуры с указанием правильной должности и названия компании. Под этим вносим свои данные и прописываем свою занимаемую должность согласно трудовому договору.

Под заголовком документа следует изложить его суть примерно так: «Прошу освободить меня от исполнения моих обязанностей по собственному желанию». В некоторых случаях требуется указать причину увольнения. Помимо этого, требуется поставить дату, с которой вы покидаете занимаемую должность, она, как правило, наступает спустя 2 недели после подписи заявления.

Ниже пропишите фамилию и инициалы и поставьте дату написания документа и свою подпись.

Рекомендуется подавать данное заявление вовремя с расчетом на необходимость двухнедельной отработки. Специалисты по персоналу советуют делать ксерокопию, чтобы, если в этом будет нужда, можно было бы указать на дату, начиная с которой вы не являетесь сотрудником компании.

Согласно Трудовому кодексу РФ, любой сотрудник имеет право на увольнение в любое время, а также на получение компенсации и на неиспользованный ранее отпуск. Также он обязан получить вовремя расчет и свои документы. Если же работодатель не дает уволиться в срок, прописанный в документе, или как-то иначе ограничивает ваши права, вы можете смело обращаться в судебные органы.

Как видим, правила написания заявления достаточно просты, и составить его не будет чем-то сложным. Иногда нужно собрать сопутствующие бумаги, которые могут придать ему вес, все зависит от адресата и сути документа.

В) рассмотреть правила составления самопрезентации; подготовить самопрезентацию.

1. Правило **самопрезентации**. Выгоднее представлять себя самому, т.к. другие не знают Вас достаточно хорошо.

2. Правило **взрослой позиции в общении**. Независимо от возраста (например, учащихся) не нужно заигрывать с ними, пытаться завоевать ложный авторитет. Позиция уважения и

интереса к собеседникам, но не высокомерия и не панибратства.

3. Правило **собственного статуса**. Не следует приписывать себе более высокий статус. Представление в чужом статусе может привести к ложным ожиданиям и невыполненным обещаниям.

4. Правило **честности**. Для завоевания истинного авторитета важно не обещать того, чего не сможете выполнить; не приукрашивайте себя, но и не принижайте.

5. Правило **необходимости и достаточности сообщаемой информации**. Необходимо сообщить: имя, отчество (возможно – фамилию), свой статус и квалификацию, планируемое время работы и особенности предстоящей работы; возможно – некоторые свои личностные особенности.

6. Правило **диалога**. Желательно по ходу презентации вовлечь слушателей в короткую беседу (задать и выслушать вопросы и ответы, пожелания). Отвечать лишь на вопросы, заданные по существу.

7. Правило **рационального использования невербальных средств общения**. Важно не только, что сказать, но и как. Следует держать себя уверенно, спокойно, доброжелательно, обратить внимание на дистанцию, жесты, интонацию, паузы, мимику и т.п.

8. Правило **учёта возрастных психологических особенностей**. Оно «работает» на установление контакта и может быть реализовано во множестве эффективных вариантов.

5. Выполнить ряд практических заданий.

Анализ ситуаций общения:

А. Выделить вербальные средства общения, интерпретировать их (на примере героев предложенных отрывков текстов, фрагментов фильмов, политиков).

Б. Выделить и описать фазы общения (на примере героев предложенных отрывков текстов, фрагментов фильмов, политиков, тренеров). Особенности использования речи.

В. Выделить и охарактеризовать виды общения. Особенности использования лексики.

Г. Выделить и описать уровни общения. Особенности использования лексики.

Д. Обсудить недопустимость использования нецензурной лексики.

При выполнении заданий необходимо заполнить таблицу, а затем сформулировать выводы.

№ задания	Средства общения	Фазы общения	Виды общения	Уровни общения
1				
2				
3				
4				
5				

6. Подвести итоги занятия (5 мин.).

6.6. Литература:

Основные источники:

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений СПО / А.П.Панфилова.- 3-е изд.,- М.:Изд. Центр «Академия»,2014.- 368 с.

Дополнительные источники:

1. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999

2. Степанова Л.М. Психология делового общения. – М.: Известия, 2002

3. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.

4. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

3. Рекомендации к практическому заданию № 2

3.1. Назначение:

ПЗ № 2 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 1 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

3.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

3.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 1 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

3.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 2 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПР № 2
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПР № 2

3.5. Практическое задание № 2.

Тема «Вербальные средства общения».

Цель: ознакомление с вербальными средствами общения.

Основные понятия: вербальные средства, речь, правила написания.

План занятия:

1. Вербальные средства общения, речь, связь с мышлением.
2. Понятия «резюме», «заявление», «самопрезентация».
3. Выполнение практических заданий.

Ход проведения занятия:

1. Рассмотреть понятия «резюме», «заявление», «самопрезентация».
2. Выполнить практические задания.
3. Подвести итог занятий.

Задание 1.

Рассмотреть понятие «резюме». Правила написания резюме. Ознакомиться с примерами написания резюме. Написать своё резюме. Обсудить в группе.

«Резюме» означает «быть понятым верно» и представляет собой краткую информацию о соискателе, как о специалисте в определённой области. В нём указываются профессиональные достоинства сотрудника, а также этапы трудовой биографии. Оно должно быть составлено грамотно и профессионально, т.к. является своеобразной визитной карточкой соискателя.

Резюме составляют и рассылают по интернету на сайты тех организаций, в которых хотели бы работать. Создать резюме довольно сложно, но сделать это можно и самостоятельно. Главное придерживаться определённых правил, чтобы Ваша анкета заинтересовала работодателя. Надо постараться адаптировать свою анкету к условиям потенциального работодателя. Правила (план) написания резюме заключаются в следующем:

1. **краткость** – идеальный объём текста – 1 страница;
2. **аккуратность** – текст должен быть написан без ошибок и помарок, которые нужно сразу же устранить;
3. **правдивость** – помните, что всё легко проверяется. Поэтому описывая свои ключевые навыки в резюме, не преувеличивайте, не говорите о том, чего нет. В процессе работы, особенно в самом начале, за Вами будут наблюдать. Помните: ошибившись один раз при составлении резюме, Вы рискуете испортить репутацию на всю жизнь.

В резюме обязательно расскажите о своих профессиональных навыках, оцените себя, как специалиста, осветите собственные достижения. Резюме – это ключ к успешному трудоустройству. Именно поэтому составить резюме надо максимально грамотно и профессионально. Независимо от того, в какую компанию Вы планируете устроиться, в отечественную или зарубежную, Вы должны так себя представить (разрекламировать), чтобы работодатель из многих претендентов отдал предпочтение именно Вам. Ведь резюме – это визитная карточка кандидата. Первое впечатление производит именно оно, и другого шанса у Вас уже не будет.

Пример резюме соискателя без опыта работы.

Фамилия, имя, отчество	Аникина Анна Владимировна
Дата рождения:	10.09.1990 г.
Место жительства:	г. Москва
Контакты:	моб. тел. 8-xxx-xxx-xx-xx дом. тел. 8 (945) xxx-xx-xx e-mail :sample@sample.ru
Цель резюме:	Менеджер по работе с клиентами
Образование:	Высшее 2008-2013 г.г. Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А.Тимирязева, г.Москва Специальность: менеджер
Опыт работы:	Российский государственный аграрный университет – МСХА 06.2012-08.2012 г. имени К.А.Тимирязева, г.Москва Производственная практика по менеджменту в ООО «Земстрой». <i>Приобретён опыт организации и проведения собеседований во время работы в кадровой службе организации, получено представление об организационной структуре, особенностях работы отдела маркетинга и сбыта предприятия.</i>
Дополнительные навыки:	Продвинутый пользователь ПК, опыт работы с программами 1С:Бухгалтерия и 1С:Торговля и склад.
Личные качества:	Целеустремлённость, обучаемость, исполнительность, ответственность, коммуникабельность
Дополнительная информация:	
Семейное положение:	Замужем
Дети:	Нет
Владение иностранными языками:	Английский – средне, немецкий – начальный.
Наличие автомобиля:	Собственный автомобиль, стаж вождения – 3 года.

Хобби:	Горные лыжи.
--------	--------------

Если у Вас **есть опыт** работы, нужно указать все места работы и должностные обязанности. Например, у менеджера по работе с клиентами это будут: работа с базой данных клиентов; поиск новых клиентов; «холодные» звонки; презентации продукции потенциальным клиентам; оформление договоров; ведение документации по проекту; представительство компании на выставках.

Знание иностранного языка – очень важный показатель при выборе кандидата на должность. По данным опроса, проведённым компанией HeadHunter, 59% компаний требуют от соискателей знания ин.языка для ежедневного применения, 27% - он необходим изредка, 14% считают этот навык таким же необходимым, как высшее образование. Причём свои знания ин.языка приходится демонстрировать уже на самом первом этапе знакомства с работодателем – при составлении резюме.

Задание 2.

Рассмотреть понятие «заявление». Правила написания заявлений. Ознакомиться с примерами написания заявлений. Написать своё заявление. Обсудить в группе.

Заявление - это документ, который содержит просьбу (о зачислении на работу, на отпуск, переводе на другую работу и т.п.), обращённую к официальному лицу как представителю организации, государства и т.п. При написании заявления необходимо учитывать его структуру.

Структура заявления:

- 1.шапка: адресат (кому адресовано) и заявитель (составитель);
- 2.наименование документа;
- 3.текст заявления;
- 4.дата составления;
- 5.подпись составителя.

Заявление пишется от руки на листе бумаги А 4 либо набирается на ПК. Текст составляется в произвольной форме. Шапка располагается в верхнем правом углу документа: адресат – ФИО директора организации либо другого полномочного должностного лица указывается в дательном падеже, заявитель – ФИО составителя пишется в родительном падеже. Ниже посередине идёт наименование документа, начинается с заглавной буквы (Заявление) либо пишется заглавными буквами (ЗАЯВЛЕНИЕ) без точки в конце. Далее следует текст. В нижнем левом углу ставится дата, рядом подпись составителя.

Задание: написать заявление на отпуск (административный – за свой счёт, академический, компенсацию отпуска), на приём на работу, увольнение и т.д.

Задание 3.

Рассмотреть понятие «самопрезентация». Правила «Самопрезентации студента-практиканта». Подготовить свою презентацию. Принять участие в деловой игре «Презентация».

Презентация означает представление, знакомство. Нацелена на сообщение необходимой и достаточной информации об объекте. Каждый человек, попадая в новую, значимую для него социальную группу, заинтересован в том, чтобы представить себя, наладить контакт с людьми. Первая встреча учителя с учениками, тренера со спортсменами

– тоже своего рода презентация.

Хорошо известно влияние первого впечатления о человеке на дальнейший ход общения, отношения к нему. Особенно сильным влияние первого впечатления бывает у детей и подростков. Поэтому педагогу (практиканту) перед первой встречей с классом надо продумать процедуру знакомства.

Цель игры: ознакомление с процедурой презентации педагога классу.

Место проведения: учебная аудитория. Желательно наличие аппаратуры для видеосъёмки и демонстрации. К занятию нужно подготовить карточки с инструкциями участникам игры.

Методика проведения: 1. Информация об игре.

2. Распределение ролей и инструктирование. Из числа студентов выбираются 3 человека, которые будут осуществлять презентацию: 1-й во 2-м классе, 2-й – в 7-м классе, 3-й – в 10-м классе. Каждый из них получает карточку с инструкцией.

Инструкция: «Вы – студент-практикант и будете работать во 2-м классе (7-м, 10-м). Сейчас Вам предстоит первая встреча с Вашими будущими учениками. Она произойдёт в классе (у них – классный час). Что Вы им скажете? Как представитесь?»

Вам нужно войти в аудиторию, выбрать место и в течение 3-5 минут представиться классу. Ваша презентация будет записываться на видеокамеру.

Задача-минимум для Вас – сообщить ученикам необходимую информацию о себе и Вашей работе с ними. Задача-максимум – установить контакт с классом».

Из остальных студентов формируются две группы: 1-ая будет играть учащихся 2-ого (затем 7-ого и 10-ого) класса – это «ученики»; 2-ая – группа наблюдателей – «эксперты».

Задача «учеников» - вживаться в роли детей, продумать как вести себя, какие задавать вопросы. Задача «экспертов» - наблюдать ситуацию в целом, фиксировать ценные идеи и удачные находки «практикантов».

Проведение игры.

Обсуждение презентаций по схеме:

- а). Самоотчёт «практиканта» (Как чувствовал себя? Удалось ли решить задачи презентации? Почувствовал ли контакт с классом? И т.п.)
- б). Просмотр видео с установкой обратить внимание на содержательную сторону, информативность презентации, отметить интонации, паузы, качество речи и т.п.;
- в). Оценка «практиканта» с учётом критериев эффективности педагогического общения: делового (необходимая информация) и личностного (контакт с группой). Сравнительный анализ презентаций.

!!! Главное не критиковать, а извлечь опыт из презентации. !!!

Правила презентации студента-практиканта.

1. Правило **самопрезентации**. Выгоднее представлять себя самому, т.к. ни учитель ФК, ни руководитель практики не знают Вас достаточно хорошо.
2. Правило **взрослой позиции в общении**. Независимо от возраста учащихся не нужно заигрывать с ними, пытаться завоевать ложный авторитет. Позиция уважения и интереса к собеседникам, но не высокомерия и не панибратства.
3. Правило **собственного статуса**. Не следует приписывать себе статус учителя, особенно в старших классах. Представление в чужом статусе может привести к ложным ожиданиям учеников и невыполненным обещаниям самого студента.
4. Правило **честности**. Для завоевания истинного авторитета важно не обещать того, чего не сможете выполнить; не приукрашивайте себя, но и не принижайте.
5. Правило **необходимости и достаточности сообщаемой информации**. Ученикам необходимо сообщить: имя, отчество (возможно – фамилию), свой статус (студент-практикант), спортивную специализацию, квалификацию, планируемое время работы с классом и особенности предстоящей работы; возможно – некоторые свои личностные особенности.
6. Правило **диалога**. Желательно по ходу презентации вовлечь учащихся в короткую

беседу (задать и выслушать вопросы и ответы, пожелания). Отвечать лишь на вопросы, заданные по существу.

7. Правило *рационального использования невербальных средств общения*. Важно не только, что сказать, но и как. Следует держать уверенно, спокойно, доброжелательно, обратить внимание на дистанцию, жесты, интонацию, паузы, мимику и т.п.

8. Правило *учёта возрастных психологических особенностей учащихся*. Оно «работает» на установление контакта с учениками и может быть реализовано во множестве эффективных вариантов.

Обсудить результаты занятия в группе.

3.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999

2. Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций/ МГИМО (У) МИД России.- М.: МГИМО Ун-т, 2007. – 267 с.

3. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.

4. Степанова Л.М. Психология делового общения. – М.: Известия, 2002

5. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.

6. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

3.7. Дополнительные задания для СРС:

1. Дать задания для СРС:

а. Подготовить сообщение на тему «Национальные различия использования невербальных средств общения».

б. Подготовить сообщение на тему «Половые различия использования невербальных средств общения».

4. Рекомендации к практическому заданию № 3

4.1. Назначение:

ПЗ № 3 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 1 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

4.2. **Контингент аттестуемых** - студенты 4 курса.

4.3. **Форма и условия аттестации:** в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 1 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

4.4. **Основные требования к результатам освоения практического занятия № 3 дисциплины «Психология общения»**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	№ 2
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	№ 2

4.5. Практическое задание № 3.

Тема «Невербальные средства общения».

Цель: ознакомление с невербальными средствами общения.

Основные понятия: невербальные средства, речь, правила написания.

План занятия:

1. Невербальные средства общения: оптико-кинетическая, паралингвистическая и др. системы знаков.
2. Выполнение практических заданий.

Ход проведения занятия:

1. Рассмотреть невербальные средства общения: оптико-кинетическая, паралингвистическая и др. системы знаков.
2. Прослушать и обсудить дополнительные задания для СРС:
 - а. Подготовить сообщение на тему «Национальные различия использования невербальных средств общения».
 - б. Подготовить сообщение на тему «Половые различия использования невербальных средств общения».
3. Выполнить практические задания.
 - А. Выделить невербальные средства общения, интерпретировать их (на примере героев предложенных фрагментов фильмов, политиков).
 - Б. Выделить и описать фазы общения их (на примере героев предложенных фрагментов фильмов, политиков, тренеров).
 - В. Выделить и охарактеризовать невербальные средства общения при разных видах общения.
 - Г. Выделить и описать невербальные средства общения при разных уровнях общения.При выполнении заданий заполнить таблицу и сформулировать выводы.

№ задания	Виды общения	Уровень общения	Фазы общения	Средства общения
1				

2				
3				
4				
5				

4.Подвести итоги занятия (5 мин.).

4.6. Литература:

- 1.Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.
- 2.Горянина В.А. Психология общения. М., Изд. Академия, 2002.
- 3.Пахальян В.Э. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие.- СПб: Питер, 2006.- 224 с.

4 Основные источники:

- 1.Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

- 1.Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999
- 2.Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций/ МГИМО (У) МИД России.- М.: МГИМО Ун-т, 2007. – 267 с.
- 3.Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.
- 4.Смит М. Как научиться говорить «нет»: пер.с англ. – СПб: ИК «Комплект», 1996.-315 с.
- 5.Степанова Л.М. Психология делового общения. – М.: Известия, 2002
- 6.Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. – М.:Класс 2006 .-160 с.
- 7.Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.
- 8.Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

5. Рекомендации к практическому заданию № 4

5.1. Назначение:

ПЗ № 4 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 2 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

5.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

5.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 2 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

5.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 4 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 4
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 4
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПЗ № 4
3.3. Виды социальных взаимодействий.	ПЗ № 4

5.5. Практическое задание № 4.

Тема «Социальная перцепция».

Цель: углубление знаний по теме «социальная перцепция».

Основные понятия: социальная перцепция, «прочтение» другого.

План занятия:

1. Социальная перцепция в широком и узком смысле (по Брунер Дж).
2. «Прочтение» другого (по С.Л. Рубинштейн): познание вербального и невербального поведения.
3. Влияние группы на формирование «Я-образа».
4. Выполнение практических заданий.

Ход занятия.

1. Рассмотреть понятие «социальная перцепция» в широком и узком смысле (по Брунер Дж).
2. Рассмотреть понятие «прочтение» другого (по С.Л. Рубинштейн): познание вербального и невербального поведения.
3. Рассмотреть влияние группы на формирование «Я-образа».
4. Прослушать студентов, выполнивших дополнительное задание: подготовить сообщение на тему «Социальная перцепция в спортивной деятельности» (на примере избранного вида спорта).
5. Выполнение практических заданий: анализ ситуаций общения.
а) Проанализировать особенности социальной перцепции (на примере героев, предложенных фрагментов фильмов, политиков).

- б) Выполнить практическую работу на определение умения слушать и слыть

- другого.
6. Подвести итоги занятия (5 мин.).

Содержание занятия:

1.«Ваш внешний вид»

«По одежке встречают», - утверждает пословица, и в этом утверждении есть смысл. Внешний вид собеседника, его одежда – это первое, что вы замечаете и что служит ориентиром. Ваша реакция на другого человека зависит от того, как вы оценили его за эти доли секунды. Уже миллионы лет подобная молниеносная оценка является стандартной программой, имеющая значение для выживания: друг или враг, опасно или нет?

Первое впечатление – решающее

И сегодня впечатление от контакта с другим человеком в первое мгновение служит, как правило, стандартной программой, реализующейся независимо от нашего сознания. Мы сравниваем результат наблюдения с накопленным опытом и соответствующим образом реагируем.

Незнакомые люди могут показаться нам симпатичными или несимпатичными, т.к. на контакт с ними мы переносим прежний опыт общения с другими людьми, кажущимися нам в чём-то похожими. Мы сталкиваемся с теми или иными предубеждениями, которые в ходе беседы могут подтвердиться или исчезнуть.

Собеседник, в свою очередь, тоже никогда не реагирует только на то, что вы говорите, а всегда воспринимает вас в целом, как личность. Обращая внимание на ваш внешний вид, он проверяет ещё раз, как ему следует оценить вас. Вы не можете повлиять на это, ведь в данном случае роль играют такие факторы, как пол, рост, фигура, выражение лица, возраст, цвет кожи.

Другие элементы вашей внешности могут положительно сказаться и на вас и тем самым косвенно управлять влиянием, которое вы имеете на других людей. Это одежда, причёска, украшения, аксессуары. Даже если вы сами специально не задумывались об этом, то всё-таки добиваетесь этими средствами некоторых результатов. Ваша одежда даёт понять, что вас можно отнести к определённой группе людей.

Вы будете иметь дополнительное преимущество, если более или менее точно сумеете оценить своё влияние на других людей, вы быстрее поймёте, как окружающие реагируют на вас, и сможете действовать, учитывая это. Вы сможете противодействовать возможным неправильным оценкам своей личности. Если вас, например, недооценивают, то можете обратить этот недостаток в своё преимущество и воспользоваться им.

Пример: Использовать неверные оценки других

Молодая наследница крупной пивоварни, вступая в права наследования, взяла на себя управление предприятием. Возраст чуть за 30, изящная фигура, светлые волосы – по обычным меркам она была явно привлекательна. Во время интервью на вопрос, не тяжело ли ей будет на этой должности, она ответила: «Нет, вовсе нет. Как раз наоборот». Во время переговоров она всякий раз чувствует, что её собеседники-мужчины недооценивают её деловые качества, ведут себя неосторожно и более доверчиво, чем обычно, так что благодаря их опрометчивому поведению она оказывается лучше информирована. Впоследствии их ожидает неприятный сюрприз: они поймут, как она жёстко добивается своих целей.

Одежда как визитная карточка

Мы можем использовать изменяемые стороны нашего имиджа для того, чтобы в результате беседы добиться поставленной цели. Например, специалисты в сфере консалтинга

одеваются хорошо и в соответствии с правилами хорошего тона. Степень серьёзности и добросовестности их самих, а также их фирмы оценивают в первую очередь по их внешнему виду. Определённый тип одежды является необходимым условием для того, чтобы клиент захотел вступить в контакт. Затем на первый план выходят компетентность и способность устанавливать отношения.

Пример:

Вспомните, сколько прошло времени, прежде чем в газетных публикациях об Ангеле Меркель перестали комментировать её причёску и одежду и начали больше писать о концепции, которую она излагает.

Оцените коммуникативные барьеры

Ваши одежда и внешний вид в целом влияют на то, как окружающие воспринимают вас, насколько легко (тяжело) за короткое время вам удаётся построить деловые отношения. Однако, полезно знать, в каких случаях ваш внешний вид способен стать барьером при общении с другими людьми. Тогда у вас есть шанс заранее решить, как вступить в ситуацию, когда может возникнуть такая проблема.

Итак, одежда способна создавать и разрушать коммуникативные барьеры, и ваш внешний вид при любых обстоятельствах окажет воздействие на окружающих, независимо от того, хотите вы приспособиться к существующей норме или нет.

Контрольная таблица: внешний вид

1	Перед любой важной встречей стоит задуматься о том, какое воздействие вы можете оказать на собеседника. С какими предубеждениями или опасениями вы можете столкнуться, какие положительные моменты вас ожидают?
2	Какие неписанные правила, в соответствии с которыми следует одеваться, действуют в окружении собеседника? Собираетесь ли вы их принять? Если нет, каковы возможные последствия?
3	Если вы по профессиональным причинам вынуждены носить одежду, которая вам не нравится, то из возможных вариантов выберите тот, что больше соответствует вашему вкусу. Очень важно при этом, чтобы вы и в такой одежде чувствовали себя комфортно.
4	Обращайте внимание на то, чтобы одежда не мешала свободно и уверенно двигаться.
5	Одежда и украшения могут восприниматься как некие сигналы, поэтому заранее обдумайте, соответствует ли ваш внешний вид содержанию предстоящей беседы.

2. «Что мы видим и как понимаем, что мы видим и слышим».

Жестикуляция – это не что-то дополнительное, чем мы украшаем живую речь. Тело не наделено речью, однако участвует в коммуникации. Произнесение слов – физический процесс, восприятие – чувственный, понимание – интеллектуальный. Мы не можем воспринимать речь вне связи с тем, что видим.

Чтобы понять смысл информации, мы обрабатываем все воспринимаемые нами сигналы. При этом многое совершаем неосознанно: восприятие, реакция, впечатление. Мы одновременно принимаем и обрабатываем множество разнообразных сигналов: взгляд, выражение лица, осанка, движения, собственно речь, звук голоса, интонация, акцентирование, темп. Исходя из совокупности всех сигналов, мы оцениваем смысл сказанного, собеседника и ситуацию.

Язык жестов невозможно перевести дословно, он всегда должен рассматриваться и оцениваться в связи с другими впечатлениями и в контексте ситуации.

Пример: скрещенные руки.

Г-жа Майер беседует со своим коллегой. Они стоят по диагонали друг к другу. Г-жа Майер скрестила на груди руки.

Стандартная интерпретация этого жеста: «Говорящий хочет обозначить дистанцию между собой и собеседником». Значит, коллега должен сделать вывод, что она не хочет с ним общаться или критически настроена по отношению к нему. Но... может она мёрзнет, может чувствует себя неуверенно, может быть она раздражена, может действительно хочет соблюсти дистанцию. Какой бы смысл ни заключался в этих скрещенных руках, необходимо проанализировать всю коммуникативную ситуацию и принять во внимание другие сигналы: улыбается ли она, что говорит, как смотрит на собеседника, напряжено ли тело, с какой интонацией говорит, как звучит её голос.

Таким образом, опираясь на жесты можно сделать вывод относительно конкретной ситуации и конкретного собеседника.

Тело как выразительное средство

Всё, что собеседник зрительно воспринимает, общаясь в амии, относится к выразительным средствам. Вы используете их ежедневно: как стоите, как смотрите, сколько места занимаете, насколько уверены в себе или недооцениваете себя, ваше внутреннее напряжение, мимика, жестикуляция во время разговора – всё это проявляется в физическом состоянии. Ваша непроизвольная манера использовать своё тело во время беседы скажется на том действии, какое окажут ваши слова на собеседника.

Заставить окружающих выслушать себя

Пример: слишком незначительный результат

Совещание проектной группы одного мультимедийного агентства, где не приняты иерархические отношения. Кристина Зельцер – компетентная, имеет большой опыт в этой сфере, недовольна тем, как продвигается проект, и хочет предложить внести некоторые изменения. С одной стороны, ей неприятно это делать, т.к. придётся критиковать коллег, с другой – вопрос для неё крайне важен, она не собирается оставлять проблему без внимания.

Итак, она предлагает внести изменения, и её предложения обоснованны, конкретны и понятны. При этом она говорит тихо и быстро, избегая прямого зрительного контакта с окружающими, наклонившись вперёд и ссутулившись. После того как она закончила речь, реакции её коллег не последовало. Практически сразу все стали обсуждать другую тему.

Почему К.Зельцер ждал провал?

1. Она говорила тихо: ей не хотелось выступать в роли «всезнайки».
2. Она избегала встречаться глазами, т.к. не хотела никого упрекнуть.
3. Она согнулась и казалась меньше.

Всё это производило впечатление, будто она извиняется и не решается сказать что-то важное. Серьёзность её критики и предложений не подтверждалось ни осанкой, ни соответствующей энергией, свойственной экспрессивной речи, поэтому у коллег не сложилось впечатление, что всё это важно и актуально.

Вывод: если физические сигналы, идущие от вашего тела, не соответствуют делу, представляющему для вас интерес, то их воздействие на окружающих сильно ослабляется.

Разобраться в себе и стать более уверенным

В случае с К.Зельцер существовало два побудительных мотива: 1-й передавал её внешний вид: «Мне неприятно вас критиковать и лучше бы я ничего не говорила»; 2-й формулировался речью: «Нам нужно менять...». Однако, окружающими был воспринят

мотив, обусловленный языком тела. Соответствующей была и их реакция: они пропустили мимо ушей. Что нужно сделать, чтобы вы могли достичь цели?

1	Готовясь к встрече, разберитесь со своими противоречивыми чувствами. Дайте название каждому внутреннему голосу.
2	Проанализируйте, сможете ли вы обдуманно и в каком виде, выразить свои внутренние мотивы. То, что вы можете сформулировать словами, не должно проявиться в формах, которыми вам едва ли удастся управлять.
3	Разработайте соответствующую формулировку сути того дела, в котором вы заинтересованы.

Пример: открыто заговаривать о противоречиях

Что и как должна была сказать К.Зельцер?

«Мы уже далеко продвинулись в осуществлении проекта. Но я должна обговорить с вами ещё раз нечто принципиальное. Мне довольно неприятно это делать, т.к. это спутает наш график. На мой взгляд, однако, проблема так существенна, что я хотела бы обсудить её с вами. Итак, проект является...»

Если во время обсуждения вы оказываетесь в ситуации, когда собеседники пропускают ваши слова мимо ушей, имеет смысл понаблюдать, какими средствами выражения вы, как правило, пользуетесь. Почему собеседникам так трудно услышать вас? Понаблюдайте за другими – как они заставляют услышать себя. Это подскажет вам, в каком направлении следует измениться.

3. Знать собственные экспрессивные возможности и полностью их использовать

Понимание собственных экспрессивных моделей поможет развить умение вести беседу.

Полезно также отказаться от привычек, которые могут стать помехой к успеху, и наилучшим образом использовать собственные возможности. Спокойный человек, концентрирующийся на внутренних переживаниях, вряд ли прибегнет к экспрессивным жестам и мимике, т.к. они не соответствуют его характеру. Но если он будет монотонно говорить, не жестикулируя, это не пойдёт на пользу.

Используете ли вы имеющиеся в вашем распоряжении экспрессивные средства для того, чтобы «донести» до окружающих то, что вас действительно волнует? Понять это вам поможет реакция собеседника. Также надо обратить внимание на следующем.

Проявить самообладание

Впечатление, которое вы производите на других, в значительной мере зависит от того, как вы себя держите (с прямой осанкой или ссутулившись, чопорно-официально или свободно) и какой настрой при этом излучаете (вялость или энергию).

Правильная осанка

1	Когда вы говорите, то идеальна непринуждённая и прямая осанка, т.к. в этом случае вы дышите свободно и резонанс голоса сильнее. Если положение верхней части туловища непринуждённое, вы производите впечатление уверенного в себе человека.
2	Когда вы сидите, спину следует держать прямо, но при этом не откидываться назад. Для поддержания равновесия ноги должны стоять на полу устойчиво. Место, на которое вы садитесь, должно быть удобным, устойчивым и достаточно широким. Не следует садиться на краешек сиденья. Чем устойчивее сиденье, тем непринуждённое и свободнее может быть верхняя часть вашего туловища.

3	Устойчивость важна и тогда, когда вы стоите. Ноги – примерно на ширине плеч, ненапряжённые колени и прямая верхняя часть туловища (плечи чуть-чуть развёрнуты назад) – именно такая исходная позиция подходит для ведения беседы.
---	---

Правильный уровень внутреннего напряжения

Осанка и уровень внутреннего напряжения, который испытывает ваше тело, взаимосвязаны. Если вы не напряжены, чувствуете себя свободно, держите себя прямо, чувствуете себя более уверенно, производите на собеседника впечатление самостоятельного, спокойного человека и лучше переходите от темы к теме. Для того, чтобы вы были в оптимальном состоянии во время беседы, вам необходим средний уровень внутреннего напряжения, т.е. среднее между расслабленностью и излишним напряжением. Тогда вы сможете более ясно мыслить и ваша интеллектуальная гибкость будет выше.

1	Когда тело выпрямлено, его можно без труда сбалансировать и поддерживать в нём средний уровень внутреннего напряжения.
2	Если вам предстоит трудный разговор, обратите внимание на то, чтобы у вас была возможность для глубоких выдохов. Стресс часто приводит к поверхностному дыханию, т.е. к коротким, частым и неглубоким вдохам в верхней части грудной клетки. Это повышает уровень напряжённости тела. Глубокий выдох расслабляет и снимает напряжение.
3	Займите такое положение, при котором руки и ноги не напряжены. Если вы крепко ухватитесь за какой-либо предмет или сильно скрестите руки или ноги, уровень внутреннего напряжения во всем теле повысится.
4	Если вы знаете, что вам присущи перенапряжение или состояние, близкое к расслабленности, то помочь могут целенаправленные упражнения (аутогенная тренировка, медитации, йога и др.).

Смотреть в глаза собеседнику

Зрительный контакт – важное средство передачи содержания, а когда вы слушаете – вашего внимания. Вы направляете взглядом собеседнику то, что говорю. Интенсивность подобного послания зависит и от моей способности устанавливать визуальный контакт, который вовсе не означает – пристально, не отрываясь смотреть в глаза другому. Он предполагает небольшие паузы в таком общении. Если вам свойственно избегать визуального контакта, то у окружающих может возникнуть впечатление, что вы хотите сохранить дистанцию или даже не уверены в себе. Это затрудняет общение и то, что вы говорите оказывает на него менее эффективное воздействие.

В разных культурах разрешённая и желательная мера визуального контакта различна. Например, в культурной традиции Азии продолжительный визуальный контакт воспринимается как агрессия и неуважение.

«Говорить» при помощи рук

Жесты – естественные выразительные средства, сопровождающие речь и помогающие выражать мысли. Их использование тесно связано с культурными традициями, но и внутри одной культуры можно обнаружить различия. Темпераментные люди прибегают к жестам чаще, чем спокойные.

Тем, кто редко (почти никогда) не жестикулирует, свойственны монотонность интонации и однообразие акцентирования, склонность к построению усложнённых предложений, большому количеству ошибок в речи. Внимательно слушать таких людей долгое время удаётся с трудом.

Использование жестов улучшает языковую выразительность, ясность того, о чём говорится, усиливает ваше личное воздействие на слушающего. Они возникают естественно, когда что-то объясняется, рассказывается. Они являются показателем уверенности в себе: чем

напряжённее и неувереннее вы себя ощущаете, тем меньше жестикулируете и менее убедительны.

Снимать внутреннее напряжение при помощи жестов

Жестикуляция – средство, позволяющее освободиться от внутреннего напряжения, которое может ощущаться во время беседы.

Если вы не позволяете рукам жестикулировать, то часто эта потребность в движении передаётся другим частям тела, и тогда происходит, например, покачивание ног, ёрзание на стуле, хождение туда-сюда, игры с предметом. Но это уже мешает слушающему воспринимать содержание беседы.

Как можно использовать свойственную именно вам совокупность выразительных средств?

1	Для естественного применения жестов вам нужна определённая степень внутренней уверенности и физической непринуждённости, поэтому хорошо подготовьтесь к тому, чтобы быть уверенным в своих словах. Во время беседы приободритесь, займите удобное положение.
2	Руки лучше держать на уровне центра тяжести тела, чтобы в случае необходимости их можно было «использовать» для жестикуляции: если беседа проходит за столом, то на столе (не под столом), а если стоите, то на уровне талии.
3	Не связывайте свои движения, перекрещивая руки, крепко держась за что-либо, засовывая руки в карманы или закладывая их за спину.

Что показывает нам лицо - мимика

Выражение лица даёт собеседнику информацию о том, как ему следует оценить вас, вашу позицию по обсуждаемому вопросу, ваше отношение к нему самому. Большое количество мышц обеспечивает широкий спектр выражений лица, управлять которыми вы можете весьма условно. Говорите вы или слушаете, мимика всегда сопровождает ваши мысли и чувства. Вы никогда не будете интрепретировать сказанное в отрыве от мимики того, кто это произнёс.

Если мимика и содержание того, что вы говорите, не совпадают, то слушающий будет склонен придавать большее значение выражению вашего лица, чем словам. Различия между тем, что говорят, и мимикой, которая этот процесс сопровождает, возможны в случаях, если мысли и чувства говорящего относительно обсуждаемой ситуации сильно отличаются. Заглушённые внутренние голоса, часто эмоциональные, всё-таки проникают в коммуникативный процесс и воспринимаются внимательным собеседником.

Пример: что он хочет сказать на самом деле?

Михаэль Клозе, руководитель проекта в одном издательстве, решил побеседовать с новой молодой сотрудницей. Перед этим он предложил ей подумать, решение каких задач, за которые раньше отвечала другая коллега, она могла бы взять на себя. Во время встречи М.Клозе спросил, что она решила. Она ответила, что не знает, за что могла бы отвечать. Он очень рассердился и занервничал, но, будучи хорошим руководителем, решил остаться объективным. На уровне слов это ему удалось: «Итак, если сама не знаешь, то поручу тебе решение ряда задач». Однако его чувство досады было так велико, что выразалось в каждом жесте. Его лицо было суровым и напряжённым. Говорил он быстро и резко. Его возбужденное состояние можно было увидеть и почувствовать так явно, что на фоне бесхитростных слов, свидетельствующих о его очевидной капитуляции, оно казалось неоправданным и даже угрожающим.

Выражать чувства словами

Не игнорируйте сильные эмоции, которые вы испытываете, беседуя с другими людьми.

Назовите эти чувства и подумайте, можно ли и допустимо ли в этой ситуации выразить их словами. М.Клозе мог бы сказать следующее.

Пример: понятные отношения

«Мартина, я поставил перед тобой ясную задачу. Тебе было поручено предложить что-то по тем сферам деятельности, за которые ты теперь отвечаешь, а ты приходишь и говоришь, что у тебя нет никаких предложений. Это меня очень раздражает. Это безответственно».

В этом случае мимика полностью соответствовала бы содержанию того, что говорит М.Клозе. Мартина бы не была в замешательстве, а точно знала, о чём идёт речь, и была бы вынуждена преодолеть раздражение шефа. Кроме того, чувства, выраженные словами, уменьшают внутреннее напряжение самого говорящего. Благодаря этому появляется больше возможностей найти конструктивное решение вместе с собеседником и не дать событиям развиваться по авторитарной модели.

4. Что мы слышим

Интерес для собеседника представляет не только то, **что** вы говорите, но и **как** говорите. Исходя из этого он понимает, что вы имеете в виду: утверждаете, задаёте вопрос, уверены или сомневаетесь. Однако провокационными являются не конкретные слова, а манера, в которой их произносят. Как утверждает пословица, тон делает музыку, т.е. важно не только то, что сказано, но и как. Ударение, сила звука, темп – всё это делает сказанное вами понятнее и обуславливает воздействие на собеседника. В вашем распоряжении имеются разнообразные выразительные средства.

Как воздействует ваш голос

Голос позволяет окружающим слышать то, что вы говорите. Если он слишком тихий, окружающим будет тяжело понять вас. Если он слишком громкий, высокий или напряжённый, то вас будет трудно, утомительно слушать. В такой ситуации утомляетесь и вы, и ваш собеседник.

Самый лучший тембр у голоса тогда, когда вы говорите нейтрально. Это такая область звучания, в которой при минимуме усилий достигается самый полный тон. В нейтральной коммуникативной ситуации вы близки к такому звуку, слушая собеседника и подавая ему сигналы, свидетельствующие о вашем внимании («гм», «ага»).

Для улучшения тембра голоса можно выполнить ряд упражнений:

1. Ваш голос в принципе звучит лучше, если вы стоите или сидите прямо и непринуждённо, поэтому обратите внимание на осанку.

2. Попробуйте почувствовать звучание своего голоса, когда вы говорите в нейтральной ситуации. Представьте, что звонит телефон. Прежде чем «снять» трубку, скажите несколько раз «гм» спокойно и непринуждённо. Затем на такой же высоте скажите «Алло». Продолжайте «отвечать» собеседнику спокойно.

3. Звучание голоса усиливается, если рот и гортань не напряжены, губы активны, рот открывается достаточно широко. Развитию артикуляционных навыков способствуют упражнения: жевательные с открытым ртом, активная зевота, резкое «выбрасывание» языка вперёд.

4. Люди, которые обычно говорят тихо, должны обратить внимание на чёткую артикуляцию. Недостатки слабого голоса отчасти компенсирует чёткое произношение

звуков.

В том, чтобы сказанное вами собеседнику было понятно и оказало на него воздействие, важную и, как правило, решающую роль играет артикуляция. Чёткое произношение упрощает процесс слушания и восприятия: слушающие не занимаются расшифровкой, а вникают в смысл сказанного.

Изменение интонации во время говорения, помогает собеседнику понять смысл ваших фраз. Повышая или понижая тон, вы показываете, как вас нужно понять. Когда то, что вы хотите сказать, подходит к логическому завершению, происходит падение основного тона; если вы говорите дальше, то основной тон движется по восходящей. Используя интонацию, вы можете сформулировать уверенное высказывание, вопрос или сомнение. Одно и то же предложение может иметь различные значения, в зависимости от того, произносится оно с нисходящим или восходящим движением основного тона.

Пример: варьировать интонацию

«Г-н Пфайль в бюро», ««Г-н Пфайль в бюро?»», «Г-н Пфайль в бюро!» - проговорите с восходящим, нисходящим тоном.

Последствие неправильного интонирования проявляются в снижении внимания и уменьшении вероятности правильной обработки полученной информации, упущении полученного материала, чрезмерном утомлении слушающего. Сам говорящий делает меньше речевых пауз и задыхается. Это напряжение передаётся слушающему, который постепенно «отключается» и не слушает говорящего. Как можно этого избежать?

- 1.Используйте нисходящую интонацию в конце предложения.
- 2.Стройте более короткие предложения, содержание которых доступно восприятию.
- 3.Делайте небольшие речевые паузы между следующими друг за другом высказываниями, аргументами и сообщениями, содержащими разнообразную информацию.
- 4.Старайтесь не напрягать челюсти, чтобы губы были совсем немного приоткрыты. Это снимет напряжение с ротовой полости, гортани и диафрагмы.

Роль ударения

Когда мы говорим, то варьируем силу звука, выделяем отдельные слова, части предложения и предложения в целом. В разговорной речи это называется ударением, а в научной – «динамическим акцентом».

Пример: ударение изменяет смысл.

«Г-н Пфайль сегодня в бюро» - в зависимости от того, на какое слово в предложении приходится основное ударение, меняется смысл высказывания.

«Г-н Пфайль сегодня в бюро» - именно г-н, а не г-жа Пфайль

«Г-н Пфайль сегодня в бюро» - именно г-н Пфайль, а не г-н Зельцер

«Г-н Пфайль сегодня в бюро» - именно сегодня, а не завтра

«Г-н Пфайль сегодня в бюро» - именно в бюро, а не у клиента

Таким образом, ударение – важное средство для передачи смысла. Монотонная, однообразная речь затрудняет понимание. Акцентируя внимание на конкретных словах, вы делаете смысл высказывания понятным.

Правильный темп речи

Понятия «правильный темп речи» не существует. Но для того, чтобы вас понимали собеседники (воспринимали сказанное, понимали суть), вы подстраиваете темп речи под данного собеседника и его возможности усваивать информацию. Вы не сможете это сделать, если очень заняты собой или избегаете визуального контакта.

Впечатление о темпе речи складывается из двух факторов: а) количество слогов, которое вы произносите в минуту; б) речевые паузы. Если вы относитесь к «быстроговорящим», то нет смысла говорить медленнее. Ваша речь будет звучать неестественно, вы можете потерять нить разговора. Лучше старайтесь, чтобы вас поняли: наблюдайте за тем, усваивает ли собеседник информацию, наметьте паузы для обработки информации.

Речевые паузы интригуют

Быстрая, без пауз речь ведёт к тому, что значительная часть сказанного не воспринимается. Собеседник теряет способность следить за тем, что говорится. Для понимания услышанного необходимы паузы в конце предложения, после законченных смысловых отрезков, перед особо важными словами, для привлечения внимания собеседника.

Пример: заинтриговать

«Скажи-ка, Алекс, хотелось бы тебе [пауза] ...»

Если после местоимения «тебе» сделать паузу, у того, к кому вы обращаетесь, усилится напряжённое ожидание продолжения и он будет слушать внимательнее: хочется ли мне что-нибудь? Почему так медленно? Это что-то особенное?» Конечно, вслух и осознанно Алексне задаёт эти вопросы. Это просто эффект паузы, который мгновенно проявляется в форме напряжённого внимания и любопытства.

Итак, варьируя темп речи и используя паузы, вы можете управлять действием своих слов.

Если вы недовольны:

- тем, как звучит ваш голос (тихо, пронзительно, высоко);
- своей артикуляцией (нечёткая, диалектная);
- тем, как пользуетесь речевыми средствами выражения (говорите монотонно, слишком быстро), то обратитесь к специалисту, занимающемуся физиологией речевого аппарата человека и культурой речи.

5.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.
2. Горянина В.А. Психология общения. М., Изд. Академия, 2002.
3. Пахальян В.Э. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие.- СПб: Питер, 2006.- 224 с.
4. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. – М.: Класс 2006160 с.
5. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

5.7. Дополнительное задание для СРС:

1. Подготовить сообщение на тему «Механизмы восприятия в спортивной деятельности» (на примере избранного вида спорта).
2. Рассмотреть понятия «фемининность» и «маскулинность».

6. Рекомендации на практическое задание № 5

6.1. Назначение:

ПЗ № 5 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 2 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

6.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

6.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 2 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

6.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 5 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 5
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 5
З.4. Механизмы взаимопонимания в общении.	ПЗ № 5

6.5. Практическое задание № 5.

Тема «Механизмы межличностного восприятия».

Цель: ознакомление с механизмами восприятия.

Основные понятия: механизм общения, идентификация, эмпатия, рефлексия.

План занятия:

1. Механизмы межличностного восприятия.
2. Выполнение практических заданий: анализ ситуаций общения.
3. Провести дискуссию на тему «Механизмы восприятия в спортивной деятельности» (на примере избранного вида спорта).

Ход проведения занятия.

1. Рассмотреть механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия, каузальная атрибуция.
2. Выполнение практических заданий: анализ ситуаций общения. Выделить механизмы межличностного восприятия (на примере героев предложенных фрагментов фильма «Обмани меня»).
3. Провести дискуссию на тему «Механизмы восприятия в спортивной деятельности» (на примере избранного вида спорта). Рассмотреть понятия «фемининность» и «маскулинность».

Мужчины и женщины

Различия между мужчинами и женщинами обусловлены не только их физиологическими особенностями. Научными методами трудно доказать наличие биологической связи между

полом и определённым способом поведения в процессе коммуникации. Если бы тот факт, что мужчины не умеют слушать, а женщины молчать, был обусловлен половыми различиями, то он касался бы всех мужчин и всех женщин без исключения. Однако это не так, иначе мужчины не работали бы психотерапевтами, а женщины лекторами.

Одинаково ли общаются мужчины и женщины

Учёные пытаются определить специфические для каждого пола тенденции, т.е. модели поведения, которые встречаются чаще у мужчин и у женщин. Однако определённого типа поведения в коммуникативной ситуации, свойственного только мужчине или только женщине, всё-таки не существует.

Типично по-мужски – типично по-женски

Выводы, которые содержатся в этих формулировках, объясняют так: существует некая совокупность моделей поведения в коммуникативной ситуации и приёмов ведения беседы, которыми в одинаковой мере пользуются как мужчины, так и женщины. Несмотря на равные возможности выбора, всё-таки можно выделить некоторые половые предпочтения: женщины чаще улыбаются, смягчают уверенные высказывания вопросительной интонацией, чаще и более явно подают сигналы, что слушают, активнее стараются поддержать беседу.

У мужчин отмечаются: определённое стремление доминировать, более наступательная манера поведения, сильнее выражено желание добиться успеха в беседе, активный визуальный контакт, стремление занять больше пространства.

Впрочем, немало мужчин и женщин ведут себя иначе. Мы встречаем чутких и понимающих мужчин, стремящихся доминировать женщин. В связи с этим нужно отметить, что поведение в коммуникативной ситуации зависит от социальной роли, в которой выступает тот или иной участник беседы.

Общественное положение придаёт характерные черты

Это означает, что сходство между мужчинами и женщинами, выполняющими одинаковые социальные функции, сильнее, чем сходство между каждым из них и представителями того же пола, выполняющими совершенно разные социальные функции. В соответствии с этим между руководителем и руководительницей отдела, с точки зрения их поведения в коммуникативной ситуации и использования приёмов ведения беседы, сходства больше, чем, например, между руководителем отдела и водителем автопогрузчика – представителями мужского пола.

Культурные различия

Социальные роли собеседников оказывают решающее влияние на их поведение во время беседы. Но исследования в области межкультурной коммуникации подтверждают, что влияние общества на поведение в условиях коммуникации сильнее, чем принадлежность к определённому полу. Это означает, что между мужчиной и женщиной, принадлежащими к одной и той же культурной традиции, больше сходства, чем между мужчинами или женщинами, существующими в разных культурных традициях. Таким образом, относительно поведения людей в условиях коммуникации можно утверждать, что биологический пол никак не играет определяющей роли. Исследования пришли **к выводу: коммуникации обучаются, она напрямую не зависит от биологического пола.**

Коммуникация в профессиональной среде

Как мужчины, так и женщины благодаря социальным и культурным изменениям в обществе имеют возможность развиваться и обладают свободой выбора. Это касается и профессии: все могут получить практически любую профессию. У этих возможностей есть свои последствия.

Требования повышаются

Увеличивается количество профессий, в которых от мужчин и женщин требуется умение владеть самыми разнообразными приёмами ведения беседы и моделями поведения в условиях соответствующей коммуникации. Во внимание принимается не биологический пол, а профессиональная необходимость и конкретная ситуация. Вопрос, ответ на который обуславливает выбор приёмов ведения беседы, формулируется так: что мне нужно или чего я хочу достичь в этой ситуации и какие поведенческие модели помогут мне это сделать?

Сегодня мужчины и женщины должны обладать умениями, которые когда-то разделялись на чисто мужские или чисто женские. Сегодня же и те и другие должны уметь:

- а) слушать, вникать в суть дела, считаться с окружающими, уметь добиваться успеха;
- б) действовать самостоятельно, критиковать и принимать критику, признавать ошибки, идти на уступки;
- в) добиваться цели, делегировать полномочия другому, взыскивать и мотивировать, организовывать и консультировать;
- г) отвечать за порученное дело и принимать решения по спорным вопросам, добиваться компромиссных решений и конструктивно справляться с конфликтами.

Контрольная таблица: коммуникация в профессиональной сфере

1	Справиться с многочисленными задачами вы сможете в том случае, если используете все имеющиеся возможности правильно организовать беседу и не станете при этом инстинктивно ориентироваться на старые (чисто мужские или чисто женские) модели поведения.
2	Используя в качестве образца лишь старые модели поведения, вы сильно ограничите свою коммуникативную компетенцию. В результате в одних речевых ситуациях вас ждёт успех, а в других вам не удастся раскрыть все имеющиеся возможности.
3	Модели поведения при общении, которыми вы уже владеете, не всегда могут оказаться подходящими в той или иной коммуникативной ситуации. Если вы проявите заинтересованность, то всегда сможете получить дополнительную информацию о приёмах ведения беседы.
4	Все могут и должны учиться на опыте друг друга.

Как вести себя в непростых ситуациях

Общих рецептов, которые подходили бы к любой ситуации, не существует. Для того, чтобы справиться со сложными ситуациями, необходимо приложить все усилия. Для этого потребуется:

- а) интуитивное восприятие настроения собеседников и сигналов, идущих от них;
- б) умение почувствовать себя и способность осознать свои эмоции, ощущения и мысли;
- в) знание того, что движет беседой, а что может ей помешать;
- г) прошлый опыт общения в самых разных ситуациях и с самыми разными людьми;
- д) знание своих сильных и слабых сторон и того, на что и каким образом вы можете повлиять;
- е) способность к анализу;

ж) умение понимать, какие способы действий приемлемы в сложных ситуациях, и использовать подходящие.

Владение техникой беседы, гибкость и хорошее чутьё – всё это основа ваших уверенных действий в сложных ситуациях.

Недоразумения: ничего страшного

Психолог Фридеманн Шульц фон Тун попытался объяснить, почему так часто и легко дело доходит до недоразумений. Почему высказывания понимаются по-другому, совсем не так, как имелось в виду? «Он неправильно понял», «Он ошибочно принял на своё счёт». Дело в том, что всё, что говорится, является информацией и логическими посылками, которые окружающие получают на самых разных уровнях и которые, хотя это и не всегда происходит осознанно, оказывают влияние на собеседников. Но выводы, сделанные на основе этих логических суждений, как правило, определяются не непосредственно самими словами, а манерой, в которой эти слова преподносятся, тем, как собеседник смотрит, двигается и ведёт себя во время беседы, т.е. при помощи всех выразительных средств, имеющихся в распоряжении говорящего.

Одно высказывание – четыре логические посылки

Даже в коммуникативной «мини-ситуации» можно услышать (как и любом высказывании) логические посылки 4-х различных уровней.

Пример: Что он говорит, произнося всего лишь одну фразу?

Руководитель говорит сотруднице: «Копии с этого следует сделать до 12 часов» - и кладёт стопку бумаги на её стол.

1-й уровень – суть дела

О чём сообщают, о чём, идёт речь? В данном случае о том, что есть документы, которые по какой-то причине необходимо откопировать до 12 часов.

2-й уровень – отношения

Как я обращаюсь к кому-то, какого я о нём мнения, как отношусь к нему? Всё это выражают интонация, используемые слова, взгляд, жесты. Этот руководитель может положить на стол своей сотруднице что-либо не уточняя, кому что поручается. Он даже считает излишним вежливое «пожалуйста». Несмотря на это, в своих действиях он исходит из того, что произойдёт именно то, что они имеют в виду. Если бы слышали интонацию, с которой была произнесена фраза, то могли бы оценить отношение руководителя к сотруднице. Как он сказал это? Приказным тоном, в спешке, проходя мимо или по-дружески? Даже нейтральное предложение может содержать (но не всегда содержит) логическую посылку, на основе которой можно сделать вывод о негативных отношениях между говорящими.

3-й уровень - самовыражение

Что я говорю, как говорю, как при этом смотрю, как звучит мой голос? Моя манера держать себя является для собеседника логической посылкой, которую он воспринимает, обрабатывает и на основе которой делает вывод. В нашем примере: шеф в спешке проходит через секретариат и, пробегая мимо, бросает на стол документы, он выглядит скорее недовольным – в этом случае логическая посылка была бы такой: «У меня сегодня куча дел». Если он кладёт на стол эти документы (и то, как он их кладёт, тоже о многом говорит) и говорит свою фразу надменно, то логическая посылка могла бы выглядеть так: «Мне доставляет наслаждение быть руководителем. Вежливость мне ни к чему, здесь Я даю

указания!».

4-й уровень - побуждение

Обычно, когда люди говорят что-то, ожидают реакции собеседника. Иногда – лишь в виде ответа на сказанное. Часто в ответ на высказывание ожидают действия, не обязательно выраженного в словесной форме. Просьба гласит: «Откопируйте эти документы до 12 часов» или «Позаботьтесь о том, чтобы эти документы были откопированы до 12 часов». Ввиду того, что руководитель не выразил эту просьбу открыто, она ощущается лишь как логическая посылка, и потому неясно, кто и что должен сделать. Подобные скрытые побуждения в профессиональной или частной сфере часто становятся причиной разногласий и конфликтов, т.к. их можно трактовать по-разному и многие их просто не слышат.

Одно высказывание – 4 возможности его понять.

Как возникают недоразумения? Причина не только в том, что каждое высказывание передаёт логические посылки по 4 разным уровням. Адресат этого высказывания может слышать и обрабатывать его также на различных уровнях. Если вы считаете, что сообщаете деловую информацию, а собеседник реагирует обиженно, значит, он воспринял и обработал ваше высказывание не на деловом уровне (не через «деловое ухо»). Обычно собеседник реагирует на ту логическую посылку, которая ему представляется самой сильной. Это связано, с одной стороны, с тем, как собеседник привык слушать, с другой – с его жизненным опытом и степенью восприимчивости.

Контрольная таблица: как вести себя в случае недоразумений

1	Сохраняйте спокойствие, не ищите виноватого. Недоразумения при общении неизбежны. Они сродни утверждению: не наглотавшись воды, не научись плавать. Часто это происходит непреднамеренно.
2	Примите недоразумение как свершившийся факт и выясните причины.
3	Поясните, что Вы в действительности хотели сказать. Если ваша деловая информация попала собеседнику в «ухо, настроенное на отношения», разъясните ему деловой аспект вашего высказывания ещё раз.
4	Откажитесь от обвинений и упрёков наподобие: «Вы меня неправильно поняли». Будет лучше, если вы скажете «Мне кажется, я выразился недостаточно ясно. Я хотел сказать ...» или «Может быть, я выразилась не совсем понятно, я хотела бы разъяснить следующее...».
5	Как правило, ответственность за недоразумение проще взять на себя. Часто не имеет смысла выяснять, отчего оно произошло. Попробуйте ещё раз прояснить суть проблемы и свести беседу к её обсуждению.
6	Если подобные недоразумения между вами и кем-то неоднократно повторяются, то было бы неплохо прибегнуть к метакоммуникации. Попробуйте найти возможность обсудить, как происходит ваше общение и какие проблемы с ним связаны.

*метакоммуникация – диалог о самой коммуникации, т.е. о том, что в этот момент происходит в процессе беседы, как она протекает или как должна протекать.

Сильные эмоции

Сильные чувства сами по себе не вызывают осложнений. Напротив, они даже могут воодушевить и ошастливать. Однако в профессиональной сфере подобные эмоции часто воспринимаются как некая угроза, независимо от того, идёт это о вас или об окружающих.

Как правило, такие эмоции, как гнев, злора, раздражение, страх, разочарование, печаль не способны сделать кого-либо счастливее. Но они не могут исчезнуть просто так, они должны каким-то образом проявиться. Эмоции часто демонстрируют, что действительно происходит и является важным, служат ориентиром, дают толчок действиям, если их во время заметить и принять во внимание.

Раздражение и злора

Это сильные чувства трудно сдерживать или подавить. Несмотря на все старания быть объективным, эти эмоции обязательно выйдут наружу. Если вы чувствуете, как в вас поднимается раздражение:

а) попытайтесь своевременно заметить это чувство и понять, что именно его вызвало. Содержание того, что было сказано? Манера, в которой было сказано?

б) вы чувствуете, что подверглись нападкам? Проверьте, действительно ли это нападки или вы неверно поняли своего собеседника. Используйте для этого, например, перефразирование.

Пример: понять причину отрицательных эмоций

«Мне хотелось бы ещё кое-что выяснить: правильно ли я понял, что вы недовольны тем, как я работаю?»

Если причиной вашего негодования не является недоразумение, заговорите о том, что вас раздражает, тогда, когда ещё можете говорить об этом в корректной форме. Скажите прямо, что раздражены, и назовите причину. Откажитесь от прямых обвинений. Опишите свой взгляд на то, что произошло, как это подействовало на вас.

Пример: открыто проявить свои эмоции

Не говорите: «Вы лжёте! Вы знаете совершенно точно, что...» Лучше сказать: «Вы только что сказали, будто не получали никакой информации по данному вопросу. Я вне себя. Протокол, в котором указаны сроки, получил каждый. Кроме того, я проинформировал всех дополнительно по селекторной связи, а вам напомнил о сроках, послав два электронных письма. Я хотел бы...»

Используйте раздражение конструктивно. Постарайтесь сделать всё для решения важной для вас проблемы. Оскорбления и упрёки здесь не помогут. Действуйте, принимая во внимание перспективу и цель, к которой стремитесь: что должно быть в будущем по-другому? Чего вы хотите? Приложите для этого все силы.

Если вы замечаете отрицательные эмоции окружающих

*Если кто-то действительно вне себя, позвольте ему сначала дать волю своим эмоциям. Пусть он выговорится. Не перебивайте его.

*Дайте ему понять, что слушаете и пытаетесь разобраться в ситуации. Вполне возможно, что вы сможете ответить на некоторые замечания, прибегнув к перефразированию, чтобы собеседник убедился: вы понимаете суть дела.

Пример: используя перефразирование, показать, что понимаете

«Итак, 17-ого продукция не поставлена? Документы не готовы?»

«Гм, часть её имеет дефекты»

*Если собеседник стоит, предложите ему сесть.

*Не говорите: «Успокойтесь» или «Пожалуйста, без эмоций». Может стать хуже. Ваш собеседник не успокоится, его раздражение может усилиться, он хочет, чтобы его услышали и поняли.

*Если его гнев чрезмерен, то аргументы, протест и хорошие советы окажутся бесполезными. Отложите обсуждение сути проблемы на более поздний период. В данный момент важно слушать и понимать.

*Если вы чувствуете нападки на себя, постарайтесь услышать в высказываниях и проанализировать логическую посылку, понаблюдать за собеседником: что с ним, почему он так нервничает, в чём причина такого поведения?

*Если вас оскорбляют, заявите весьма недвусмысленно, что не можете и не хотите это терпеть, а если собеседник не останавливается, прервите беседу.

Пример: защититься от нападок

«Г-н Шмидт, я охотно поговорю с вами об этом деле и попытаюсь разобраться в нём. Однако я настоятельно прошу вас в дальнейшем не оскорблять меня».

«Очень жаль, г-н Шмидт. В этих условиях я не готов продолжить беседу. Придите, пожалуйста, в другой раз, когда сможете обсудить эту проблему без эмоций».

Перевести беседу в деловую плоскость

Если кому-то представился случай выплеснуть своё раздражение, то, как правило, через некоторое время волнение стихает. Выразите своё согласие по тем пунктам, по которым возможно.

Пример: выразить согласие

«Я могу понять, что ваши действия привели к совершенно неприемлемой ситуации. Мне очень жаль».

«Да, это действительно очень неприятно».

Дальше можно разбираться в сути вопроса, пытаться вместе с собеседником найти решение. Если вы чувствуете, что во время беседы начинает расти раздражение, попытайтесь заставить собеседника выразить эмоции словами. Так вы проясните ситуацию и сможете адекватно отреагировать на неё.

Пример: заговорить об отрицательных эмоциях

«Г-н Зоммер, мне кажется, вас что-то беспокоит в моём предложении?» «У меня такое впечатление, что вы раздосадованы. Что-то не так?»

Уважать эмоции

В сфере услуг люди часто испытывают разные эмоции и мы не должны игнорировать эмоции, заглушать их, приводя аргументы, давая советы.

*Дайте вашему собеседнику возможность выговориться: говорить о проблеме приносит облегчение.

*Попытайтесь понять другого, покажите ему, что понимаете его.

*Выразите сочувствие и сострадание.

*Если вы замечаете, что собеседник испытывает сильные эмоции, которые совсем не соответствуют ситуации, спросите его о причине.

Пример: открыто заговорить об эмоциях

«Г-жа Майер, вы, кажется, смущены? Что с вами?» «Дирк, ты чем-то огорчён, что-то не так?»

Если ваше поведение, ваше высказывание явились поводом для разочарования, и собеседник каким-то образом это продемонстрировал, обоснуйте свои действия. Разъясните, что критикуете лишь его отдельные качества или действия. Подчеркните, что по-прежнему высоко его цените как личность.

Пример: критика и уважение

«Г-жа Майснер, хочу подчеркнуть: я критикую лишь то, как вы распределяете время. Я высоко ценю вас как сотрудника и рад, что вы работаете в нашем отделе. Мы единомышленники, и я могу на вас положиться. Это очень важно для меня и всей команды. Я считаю, мы сможем найти приемлемый для нас обоим способ уладить проблему времени».

Если вы кого-то обидели, выразите сожаление, но не берите назад свои слова по поводу сути дела, если вы по-прежнему убеждены, что они были верны и своевременны.

Пример: выразить сожаление в связи с обидой

«Мне очень жаль, г-н Шмидт, что мои критические замечания обидели вас, но я должен был заговорить об этом, т.к. этот пункт в нашем сотрудничестве очень важен для меня».

Если кто-то плачет во время беседы, воспринимайте это как любое другое проявление чувств. Плач – такое же выражение эмоций, как и смех. Если вы с уважением отнесётесь к собеседнику и дадите возможность поплакать, то не возникнет неловкости или она быстро пройдёт.

Не старайтесь преуменьшить проблему, произнося утешительные слова и ничего не значащие фразы («Всё не так уж плохо», «Всё образуется»).

Если вы сами испытываете разочарование или обиду, постарайтесь разрядить обстановку, обозначив причину и объяснив её собеседнику.

Страхи и опасения

Они часто мешают коммуникации, из-за них могут не сложиться настоящие отношения, затормозиться осуществление хороших идей, не состояться открытый обмен мнениями или конструктивное обсуждение. От них надо избавляться. Но в то же время они – система предупреждения, некая защита, помогающая нам слишком нерисковать, не подвергать себя лишней опасности. Нужно понять: лежит ли в основе страхов что-то существенное или они – помеха вашему развитию.

Считаться со страхами

Если кто-то во время беседы ведёт себя робко, нерешительно, застенчиво, может больше понадобится времени и усилий, чтобы построить с таким человеком отношения. Расскажите немного о себе, покажите, что вы за человек, чтобы собеседник смог вас почувствовать и избавиться от страхов.

Если вы замечаете, что собеседник испытывает опасения в отношении обсуждаемой темы, открыто задайте ему вопрос, ведь обсуждать можно лишь то, что не замалчивается. Лишь узнав, что мешает собеседнику, вы сможете найти решения, в которых учитывались бы его опасения.

Пример: назвать опасения

«Мне кажется, вы уклоняетесь от работы над этим проектом. Однако он даёт вам огромные возможности проявить себя на нашем предприятии. Чего вы опасаетесь? Почему колеблетесь?»

Не забудьте и о своих страхах и сомнениях. Проверьте их обоснованность в этой ситуации. Не допускайте, чтобы страх принял решение за вас, сделайте это сами, предварительно всё обдумав.

Выпады в вашу сторону

Причины того, что кто-то пытается задеть вас, унижить или спровоцировать, могут быть весьма различными. Чтобы понять, необходимо проанализировать ситуацию. Однако инстинктивно мы склонны чувствовать себя задетыми и жёстко реагировать на это.

Хладнокровно реагируйте на провокации

Когда в ход идут личные оскорбления, мишень – конкретный человек, а не суть дела. Подобные нападки обычно имеют место на уровне межличностных отношений и именно на нём воспринимаются и обрабатываются. Наша реакция на них может быть двойкой: мы или защищаемся, или даём себя запугать и с нами справляются. Но существуют другие возможности.

Мысленно сделайте следующее:

1. Не принимайте нападки близко к сердцу. Если вас лично кто-то задевает, воспринимайте это как логическую посылку на уровне отношений, но не давайте этим нападкам превратиться внутри вас в нечто большее.
2. Мысленно перейдите на уровень метакоммуникации: взгляните на беседу со стороны, проанализируйте эту конкретную ситуацию; как ваш собеседник держит себя, почему он именно так себя ведёт; о чём говорит его поведение, как оно характеризует его, чего он хочет? С точки зрения сути дела: обсуждение какой проблемы предшествовало этому?
3. Попробуйте понять мотив его поведения. Может быть вы его обидели? Или он исчерпал все аргументы? Ему кажется, что на него наседають? Он хочет перевести разговор на другую тему? Его цель – запугать вас? Он ищет ссоры, чтобы не допустить конструктивного разговора, обсуждения, решения проблемы? Ему просто свойственны опрометчивые слова и поступки, он сам не представляет, как они могут повлиять на окружающих?
4. Не упускайте из виду свою цель. Если кто-то, отвлекаясь от сути дела, начинает задевать вас, велика опасность, что вы вступите в спор, и это не приблизит вас к цели беседы. Если кто-то пытается вас рассердить и ему это удаётся, всё может кончиться тем, что вы не сможете ясно мыслить, взвешивать свои слова и действия и забудете о своей цели, поэтому не разрешайте себя провоцировать, с вместо этого задумайтесь: какая реакция с вашей стороны пойдёт на пользу. Вашими действиями должно управлять только одно – цель беседы.

Так реагируйте на других

1. Примите обдуманное решение относительно своего поведения. В зависимости от ваших мотивов и возможностей, обусловленными вашей социальной ролью, вы отреагируете по-разному. Решающим фактором при этом будет ваша оценка ситуации. Не сорвитесь, утратив самоконтроль – цели достигнете вряд ли.
2. При попытках сменить тему беседы: если кто-то стремится перевести разговор на другую тему или преднамеренно срывает принятие решений, необходимо проигнорировать эту провокацию и не отвлекаться от сути дела. При повторении подобного, заговорите об этом,

когда позволит ситуация (если вы находитесь на равных вам легче действовать, по сравнению с ситуацией вашего подчинения). Недвусмысленно дайте понять, что заинтересованы в совместной работе над решением данного вопроса.

Пример: требовать конструктивного подхода и корректного поведения

«Г-жа Ленк, я вижу, что мы по-разному смотрим на проблему. Мне хотелось бы обсудить с вами эти разногласия, и я уверена, что мы сможем найти приемлемое решение. Однако в первую очередь меня беспокоит деловая сторона нашего обсуждения. За последнее время мне несколько раз пришлось терпеть ваши выпады против меня. Такой способ спора меня не устраивает. Я стремлюсь к корректному обсуждению и к разумному решению, которое удовлетворило бы и вас и меня».

3. Если собеседник слабее вас: он может чувствовать необходимость защитить себя, если поймёт, что вы лучше разбираетесь в проблеме и более сильны в риторике. В этом случае он может прибегнуть к нечестным методам. Игнорируйте подобные действия и постарайтесь вернуть обсуждение в деловое русло. Обратитесь к сфере интересов собеседника. Постарайтесь построить стабильные и конструктивные взаимоотношения. Такую манеру – не отвечать на нападки и уметь концентрироваться на сути дела – называют «переговорное дзюдо»: вы не отвечаете на удар соперника, а уклоняетесь, чтобы потом сделать свой ход.

Пример: не отвечать на нападки

«Вы в бизнесе всего-то год, а думаете, что можете строить из себя умника только потому, что учились в университете. Однако вы даже не представляете себе, как всё происходит. Если цены таковы, нам даже не стоит договариваться о встрече» Реакция: «Что можно сделать в этом случае? Ваши предложения?»

4. При попытках лишить вас мужества не теряйте внутреннего спокойствия. Может быть, вы вникли в суть дела или привели сильные аргументы, и ваш собеседник не знает, как выйти из этой ситуации. Проигнорируйте попытку запугивания, не отклоняйтесь от темы. Лишить вас мужества можно, только если вы сами допустите это.

*«Если вы сами не допустите этого, никто не внушит вам чувство неполноценности»
Элеонора Рузвельт*

Но ваши возможности зависят от вашего служебного положения. Если у вашего руководителя отсутствует желание обсуждать проблему по-деловому, он имеет право этого не делать. Вы можете лишь постараться пробудить у него это желание, не заставить. При отношениях на равных, вы можете не реагировать на попытки запугивания и настаивать на конструктивном обсуждении проблемы.

Пример: не дать лишить себя мужества

Представительница родителей на конференции в школе задаёт неприятные вопросы о судьбе денег, полученных во время проведения рождественской ярмарки. Директор пытается скомпрометировать её перед собравшимися и лишить её мужества задавать подобные неудобные для него вопросы: «Что, вы не в курсе? Это шутка? Каждый знает о ситуации, кто хоть немного занимался данным вопросом».- «Г-н Шуман, вероятно, каждый из присутствующих здесь знает это, но не я, поэтому хочу получить информацию о размере денежных поступлений в прошлом году и о том, как они были распределены».

В случае необходимости прервите беседу

Если, несмотря на продемонстрированную вами готовность к сотрудничеству, конструктивная беседа всё-таки невозможна, закончите разговор, предупредив об этом собеседника. Разъясните ему, при каких условиях вы готовы к возобновлению диалога.

Пример: закончить беседу

«Г-н Байер, в настоящий момент я не вижу, чтобы мы преуспели в обсуждении данной проблемы, поэтому хотел бы прервать разговор на этом месте, и пусть каждый из нас продумает этот вопрос ещё раз. Я готов договориться с вами о новой встрече, но только при обязательном условии – мы обсуждаем проблему конструктивно. Сейчас я не вижу смысла в том, чтобы продолжить обсуждение».

Важно знать

Беседа – это сложный процесс с большим количеством одновременно действующих и изменяющихся факторов. Поднятая бровь, неверное слово, невнимательность собеседника – и всё изменилось. Обдуманное применение принципов ведения беседы, гибкость в разговоре помогут не отклоняться от цели. Для лучшего овладения принципами беседы необходимо:

1. Соответствующие знания: какие принципы ведения беседы существуют, каких успехов можно добиться, применяя их, как ими пользоваться, как активно вести беседу.
2. Осознание собственного поведения во время беседы и того, как оно влияет на вашего партнёра: что, как и в какие моменты вы делаете, каков эффект ваших действий.
3. Обратная реакция собеседников.

6.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита.
2. Ковалёв Г.А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. Рязань, 1995.
3. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999
4. Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций/ МГИМО (У) МИД России.- М.: МГИМО Ун-т, 2007. – 267 с.
5. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.
6. Морозов А.В. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2000. – 506 с.
7. Смит М. Как научиться говорить «нет»: пер.с англ. – СПб: ИК «Комплект», 1996.-315 с.
8. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.
9. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

6.7. Дополнительное задание для СРС:

1. Подготовить творческую работу на тему «Эффекты восприятия в спорте» (на примере избранного вида спорта).

7. Рекомендации на практическое задание № 6

7.1. Назначение:

ПЗ № 6 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 2 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

7.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

7.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 2 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

7.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 6 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 6
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 6
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПЗ № 6
3.3. Виды социальных взаимодействий.	ПЗ № 6
3.4. Механизмы взаимопонимания в общении.	ПЗ № 6
3.6. Этические принципы общения.	ПЗ № 6

7.5. Практическое задание № 6.

Тема «Эффекты и стили восприятия людьми друг друга».

Цель: ознакомление с эффектами восприятия.

Основные понятия: эффект восприятия, стиль общения.

План занятия:

1. Эффекты восприятия людьми друг друга: бумеранга, первого впечатления, ореола, дискриминации и др.
2. Эффекты совместной деятельности и присутствия.
3. Стили общения: деловой, дружеский, научный, публицистический.
4. Выполнить практические задания: выделить эффекты восприятия при анализе фрагмента фильма «Обмани меня»; проанализировать особенности стилей общения.

Ход занятия.

1. Рассмотреть эффекты восприятия людьми друг друга: бумеранга, первого впечатления, ореола, дискриминации и др.
2. Эффекты совместной деятельности и присутствия.
3. Стили общения: деловой, дружеский, научный, публицистический.
4. Выполнить практические задания: выделить эффекты восприятия при анализе фрагмента фильма «Обмани меня»; проанализировать особенности стилей общения.
5. Прослушать подготовивших дополнительное задание: сообщение на тему «Эффекты восприятия в спорте» (на примере избранного вида спорта).

7.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999

2. Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций/ МГИМО (У) МИД России.- М.: МГИМО Ун-т, 2007. – 267 с.

3. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.

4. Морозов А.В. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2000. – 506 с.

5. Ниренберг Дж.И. Гений переговоров. /Пер. с англ. – МН.: ООО «Попурри», 1997

6. Степанова Л.М. Психология делового общения. – М.: Известия, 2002

7. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.

8. Шагивалеева Г.Р. Психология общения: Методическое пособие. – Елабуга: Изд-во ЕГПУ, 2005. – 43 с.

9. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

11.7. Дополнительные задания по СРС:

1. Творческая работа на тему «Конфликты в системе «спортсмен-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта).

2. Творческая работа на тему «Конфликты в системе «тренер-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта).

8. Рекомендации на практическое задание № 7

8.1. Назначение:

ПЗ № 7 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 3 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

8.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

8.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 3 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

8.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 7 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 7
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 7
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПЗ № 7
3.5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	ПЗ № 7
3. 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	ПЗ № 7

8.5. Практическое задание № 7. Тема «Конфликты в спортивной деятельности».

Цель: ознакомление с основными конфликтами и конфликтообразующими мотивами в спортивной деятельности.

Основные понятия: конфликт, конфликтообразующий мотив, управление.

План занятия:

1. Конфликт. Виды конфликтов.
2. Конфликтообразующие мотивы в спорте.
3. Управление конфликтами.
4. Выслушать и оценить студентов с дополнительными выступлениями:
 1. сообщение на тему «Конфликты в системе «спортсмен-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта).
 2. сообщение на тему «Конфликты в системе «тренер-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта).
5. Выполнение практических заданий: участие в психотехнических играх.

А. «Если бы ...». Участники сидят по кругу. Один высказывает условие, в котором оговорена некая конфликтная ситуация. Другой заканчивает предложение. «Если бы меня обсчитали в магазине, я стал бы требовать жалобную книгу». Вырабатывает навыки быстрого реагирования на конфликтную ситуацию. **«Конфликт»**. Каждый участник рассказывает про конфликт, свидетелем которого он был когда-то. Этот рассказ служит основой для нового рассказа всех участников игры, которые добавляют его. Предоставляется максимум свободы. Необходимое условие – рассказ должен закончиться

благополучно, м.б. компромиссом. Для закрепления полученных навыков на СПТ.

Б. **«Сглаживание конфликтов»**. Выбирается группа из 3-х человек: 2 будут изображать конфликтующих (на заданную тему), 1 – миротворца. Остальные наблюдают за развитием конфликта и его завершения. На обсуждение выносятся следующие вопросы: Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы? Какие интересные находки использовали участники? Как стоило повести себя? Кому не удалось сгладить конфликт?

8.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Андреев В.И. Конфликтология; искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. Казань, 1992.

2. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.

3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.

4. Ковалёв Г.А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. Рязань, 1995.

5. Лефевр В.А. Конфликтующие структуры. // Изд. 3, переработанное и дополненное – М., ТЕИС, 2003

6. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.

7. Морозов А.В. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2000. – 506 с.

8. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

8.7. Дополнительные задания для СРС:

1. Подготовить творческую работу на тему «Стратегии поведения в конфликте в системе «спортсмен-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта).

2. Подготовить творческую работу на тему «Стратегии поведения в конфликте в системе «тренер-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта).

9. Рекомендации на практическое задание № 8

9.1. Назначение:

ПЗ № 8 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 3 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

9.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

9.3. Форма и условия аттестации:

в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 3 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

9.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 8 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 8
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 8
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПЗ № 8
3.3. Виды социальных взаимодействий.	ПЗ № 8
3.5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	ПЗ № 8
3. 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	ПЗ № 8

9.5. Практическое задание № 8. Тема «Стратегии поведения в конфликте».

Цель: ознакомление с методикой определения стратегий поведения в конфликте Томаса.

Основные понятия: конфликт, стратегия поведения.

План занятия:

1. Стратегия поведения.
2. Заслушать творческие работы студентов:
 - а. на тему «Стратегии поведения в конфликте в системе «спортсмен-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта);
 - б. на тему «Стратегии поведения в конфликте в системе «тренер-спортсмен»» (на примере избранного вида спорта).
3. Выявление стратегии поведения в конфликте студентов по методике Томаса.
4. Обсуждение полученных результатов. Подведение итогов.

9.6. Литература:

1 Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Андреев В.И. Конфликтология; искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. Казань, 1992.

2. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.

3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
4. Ковалёв Г.А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. Рязань, 1995.
5. Лефевр В.А. Конфликтующие структуры.// Изд. 3, переработанное и дополненное – М., ТЕИС, 2003
6. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.
7. Морозов А.В. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2000. – 506 с.
8. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. – М.:Класс 2006.-160 с.
9. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

10. Спецификация на практическое задание № 9

10.1. Назначение:

ПЗ № 9 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 4 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

10.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

10.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 4 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

10.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 9 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 9
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 9
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПЗ № 9
3.3. Виды социальных взаимодействий.	ПЗ № 9
3.4. Механизмы взаимопонимания в общении.	ПЗ № 9
3.5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	ПЗ № 9
3. 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	ПЗ № 9

10.5. Практическое задание № 9. Тема «Социально-психологический тренинг».

Цель: ознакомление с СПТ, его техниками, принципами.

Основные понятия: социально-психологический тренинг, Т-группа.

План занятия:

1. СПТ: задачи, техники, принципы.
2. Выполнение практических заданий: участие в психотехнических играх.

1. Упражнения, развивающие коммуникативные умения и навыки.

1. «**Приветствие**». Участники сидят в круге. Приветствуют друг друга: « Я рад тебя видеть», «Ты прекрасно выглядишь» и т.д.
1. «**Сигнал**». Участники стоят спиной друг к другу в круге, держатся за руки. Кто-то легко сжимает руку, посылая сигнал в виде последовательных коротких и длинных сжатий. Для улучшения атмосферы общения.
2. «**Захвати руки**». Участники стоят в круге лицом друг к другу, закрыв глаза и вытянув руки вперед. По сигналу начинают сходитьсь. Задача схватить за руки как можно большее число рук, не открывая глаз. По команде открыть глаза.
3. «**Искренняя радость**». Участники делятся на подгруппы, загадывают эмоцию и невербально демонстрируют её. Остальные пытаются угадать.
4. «**Интервью**». Участники делятся на пары, беседуют, расспрашивая друг друга о семье, хобби, работе. Затем представляют друг друга остальным участникам, выделяя индивидуальные особенности.
5. «**Последняя встреча**». Представьте себе, что ваше обучение заканчивается и это

ваша последняя встреча: вы расстанётесь. Что вы не успели сказать друг другу? Есть ли человек, мнением которого вы дорожите – спросите его о себе? Пожелайте друг другу что-нибудь приятное. Сделайте это «здесь и сейчас».

6. **«Зеркало».** Постараться увидеть себя глазами окружающих. Составить список качеств трудного партнёра, оценить собственные характеристики, затрудняющие общение с тобой, причины затруднённого общения (социально-перцептивные, экспрессивно-речевые, отношения, обращения). Выслушать партнёров по общению.

7. **«Описание X».** Один из участников описывает X, другие угадывают кто это.

3. Обсуждение результатов. Подведение итогов занятия.

10.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Андреев В.И. Конфликтология; искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. Казань, 1992.

2. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.

3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.

4. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. Изд. Знание. М., 1978.

5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита.

6. Ковалёв Г.А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. Рязань, 1995.

7. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999

8. Лефевр В.А. Конфликтующие структуры. // Изд. 3, переработанное и дополненное – М., ТЕИС, 2003

9. Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций/ МГИМО (У) МИД России.- М.: МГИМО Ун-т, 2007. – 267 с.

10. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.

11. Морозов А.В. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2000. – 506 с.

12. Ниренберг Дж.И. Гений переговоров. /Пер. с англ. – МН.: ООО «Попурри», 1997

13. Пахальян В.Э. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие.- СПб: Питер, 2006.- 224 с.

14. Смит М. Как научиться говорить «нет»: пер.с англ. – СПб: ИК «Комплект», 1996.-315 с.

15. Степанова Л.М. Психология делового общения. – М.: Известия, 2002

16. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. – М.:Класс 2006.-160 с.

17. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.

18. Шагивалеева Г.Р. Психология общения: Методическое пособие. – Елабуга: Изд-во ЕГПУ, 2005. – 43 с.

19. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

10.7. Дополнительные задания для СРС:

1. Творческая работа на тему «СПТ в спорте».

11. Рекомендации на практическое задание № 10

11.1. Назначение:

ПЗ № 10 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 4 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

11.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

11.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 4 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

11.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 10 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 10
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 10
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПЗ № 10
3.3. Виды социальных взаимодействий.	ПЗ № 10
3.4. Механизмы взаимопонимания в общении.	ПЗ № 10
3.5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	ПЗ № 10

11.5. Практическое задание № 10. Тема «СПТ».

Цель: ознакомление с СПТ, его техниками, принципами.

Основные понятия: СПТ.

План занятия:

- 1.Выполнение практических заданий: участие в психотехнических играх.
- 2.Обсуждение результатов. Подведение итогов.

2.Упражнения, направленные на формирование умения активного слушания и развитие социальной рефлексии.

1. **«Приветствие».** Участники сидят в круге. Приветствуют друг друга: « Я рад тебя видеть», «Ты прекрасно выглядишь» и т.д..

2. **«Диспут».** Участники делятся на команды, садятся друг напротив друга. Высказывают аргументы «за» или «против» на заданную тему. Развивает навыки активного слушания.

3. **«Контраргументы».** Участники сидят по кругу. Один из них рассказывает о своих слабостях, недостатках, которые хотел бы исправить. Остальные выслушивают и выдвигают свои контраргументы, показывая, что наши слабости могут стать и нашей силой. Цель – создать условия для самораскрытия, умения вести полемику, контраргументацию.

4. **«Позиция».** Участники образуют два круга: внутренний и внешний. Находящийся во внешнем круге высказывает своё впечатление о стоящем во внутреннем круге, начиная с фразы: «Я тебя вижу и хочу тебе сказать». Через 2 минуты внешний круг смещается на 1 человека. Рефлексия взаимооценочных позиций участников.

5. **«Испорченный телефон жестов».** Участники стоят в затылок друг другу, не видя, что

творится сзади. Последний участник показывает предпоследнему какой-либо жест молча. И отворачивается. Предпоследний должен показать его стоящему впереди себя и т.д. Игра продолжается пока все участники не повторят жест. Искажение, т.к. не умеем слушать, смотреть, невнимательны, слушаем себя. Необходимо развивать социальную рефлексивность.

6.«Побег из тюрьмы». Участники стоят в 2 шеренги лицом друг к другу. Между ними – звуконепроницаемое стекло. 1 шеренга – преступники, 2 – их сообщники, которые должны только с помощью жестов и мимики «рассказать» 1-м как они их будут спасать. Каждый сообщник спасает только одного преступника. Эксперты оценивают умение понимать друг друга. На взаимопонимание.

7. «Конфликт». Каждый участник рассказывает про конфликт, свидетелем которого он был когда-то. Этот рассказ служит основой для нового рассказа всех участников игры, которые добавляют его. Предоставляется максимум свободы. Необходимое условие – рассказ должен закончиться благополучно, м.б. компромиссом. Для закрепления полученных навыков на СПТ.

8.«Испорченный телефон». 5-6 участников выходят из аудитории. 1 из оставшихся рассказывает группе какую-то историю, в которой есть даты, имена, смена событий, их насыщенность (придумывает, бль). Все стараются запомнить её. Затем он рассказывает эту историю одному из выходящих из аудитории. Тот запоминает эту историю и пересказывает её 2-му участнику, 2-й – 3-му и т.д. В конце обычно история существенно отличается от рассказанной вначале 1-м рассказчиком. Плохо слушаем собеседников, слабо сопереживаем.

11.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Андреев В.И. Конфликтология; искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. Казань, 1992.

2. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.

3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.

4. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. Изд. Знание. М., 1978.

5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита.

6. Ковалёв Г.А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. Рязань, 1995.

7. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999

8. Лефевр В.А. Конфликтующие структуры. // Изд. 3, переработанное и дополненное – М., ТЕИС, 2003

9. Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности: курс лекций/ МГИМО (У) МИД России.- М.: МГИМО Ун-т, 2007. – 267 с.

10. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – 2-е изд. Изд-во «Весь мир», 2000.

11. Морозов А.В. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2000. – 506 с.

12. Ниренберг Дж.И. Гений переговоров. /Пер. с англ. – МН.: ООО «Попурри», 1997

13. Пахальян В.Э. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие.- СПб: Питер, 2006.- 224 с.

14. Смит М. Как научиться говорить «нет»: пер.с англ. – СПб: ИК «Комплект», 1996.-315 с.

15. Степанова Л.М. Психология делового общения. – М.: Известия, 2002

16. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. – М.:Класс 2006.-160 с.

17. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.

18. Шагивалеева Г.Р. Психология общения: Методическое пособие. – Елабуга: Изд-во

ЕГПУ, 2005. – 43 с.

19.Интернет- ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>

12. Рекомендации на практическое задание № 11

12.1. Назначение:

ПЗ № 11 входит в состав комплекта оценочных средств и предназначается для текущего контроля и оценки знаний и умений по разделу 4 дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 49.02.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

12.2. Контингент аттестуемых - студенты 4 курса.

12.3. Форма и условия аттестации: в письменном виде в тетрадях для практических работ в процессе изучения раздела 4 дисциплины «Психология общения» аудиторно.

12.4. Основные требования к результатам освоения практического занятия № 11 дисциплины «Психология общения»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего и промежуточного тестирования.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Оценочное средство
У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПЗ № 11
У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	ПЗ № 11
3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.	ПЗ № 11
3.3. Виды социальных взаимодействий.	ПЗ № 11
3.4. Механизмы взаимопонимания в общении.	ПЗ № 11
3.5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	ПЗ № 11
3.6. Этические принципы общения.	ПЗ № 11
3. 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	ПЗ № 11

12.5. Практическое задание № 11. Тема «СПТ»

Цель: ознакомление с СПТ, его техниками, принципами.

Основные понятия: СПТ.

План занятия:

1. Выступление студентов с творческой работой на тему «СПТ в спорте».
 2. Выполнение практических заданий: участие в психотехнических играх, направленных на формирование умения совместной деятельности.
 3. Обсуждение результатов. Подведение итогов.
- 3. Упражнения, направленные на формирование умения сплочённой совместной деятельности.**

1. **«Приветствие».** Участники сидят в круге. Приветствуют друг друга: « Я рад тебя видеть», «Ты прекрасно выглядишь» и т.д..

2. **«Печатная машинка».** Участникам выдаётся фраза в виде отдельных букв. Необходимо быстро составить фразу. Каждый участник называет свою букву, а в промежутке между словами все хлопают в ладоши. На выработку сплочённости действий.

3. **«Космическая скорость».** Участники стоят по кругу. Задача: передать мяч по кругу в любом порядке, кроме соседа справа или слева, так, чтобы он побывал у каждого участника хотя бы 1 раз. Что чувствовали? Способствует сплочённости команды.

4. **«Ценности».** Участникам раздаются карточки с общечеловеческими ценностями. Необходимо выбрать из них 5 наиболее ценных сейчас и 2 не очень актуальных. Затем

разделиться на подгруппы по 3-4 человека выбрать ценности общегрупповые. Затем, обсудив свои варианты, выбрать общие для всей группы.

5.«Рекламный ролик». Реклама везде и у нас тоже. Рекламируем отдельных участников. Участники делятся на подгруппы, которым раздаются карточки с именами 1-2 участников из противоположной подгруппы. Нужно показать его достоинства. Остальные угадывают.

6.«Телевизионный ролик». Участники делятся на подгруппы из 4-6 человек, которые «работают» на ТВ. Необходимо снять ролик о вреде наркотиков. Жанр любой - социальная реклама, постановка, мультик. Можно использовать музыкальное сопровождение, танцы, переодеваться – всё, что подскажет воображение. Выделить наиболее удачный ролик.

7.«Съёмки фильма». Продюсер (назначает ведущий СПТ) «снимает» кино, т.е. ставит сценку. Его задача выбрать актёров, композитора, режиссёра и т.д. Эксперты (незадействованные участники СПТ) оценивают по 5-балльной шкале действия игроков. Ошибки, интересные находки, умение выйти из конфликта и т.п. Развивает умение находить лучшее в людях, разбираться в человеческой психологии.

8.«Кораблекрушение». Участники сидят в круге. Дается задание: корабль, на котором вы совершаете кругосветное путешествие, налетел на скалу и потерпел кораблекрушение. У вас есть 15 минут, за которые вы должны выбрать 3 необходимые для спасения вещи из 15 предложенных. Затем корабль пойдёт на дно. Затем вы должны обсудить с группой ваш выбор и выбор других участников игры. Главное прийти к консенсусу (единому решению). Выбор должен быть сделан добровольно!

(**вещи:** надувной плот, зеркальце, канистра воды 10 л, НЗ – сухари, ракетница, бутылка рома, коробок спичек, тёплые вещи (по свитеру), моток верёвки, гигиенические средства, тент-зонт, бумага, репеллент от акул, секстант, шоколад).

12.6. Литература:

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник для студентов СПО. Панфилова А.Н. – 3-е изд., стереотипное. Москва, изд. Центр «Академия», 2014. – 368 с.

Дополнительные источники:

1. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры, Рига: Авотс, 1989.

2. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. Изд. Знание. М., 1978.

3. Ковалёв Г.А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. Рязань, 1995.

4. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. М.: Смысл, 1999

5. Пахальян В.Э. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие.- СПб: Питер, 2006.- 224 с.

6. Смит М. Как научиться говорить «нет»: пер.с англ. – СПб: ИК «Комплект», 1996.-315 с.

7. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотехнические игры в спорте. – М.: Класс, 2006.-160 с.

8. Чалдини Р. Психология влияния.- СПб: Питер, 2014.

9. Шагивалеева Г.Р. Психология общения: Методическое пособие. – Елабуга: Изд-во ЕГПУ, 2005. – 43 с.

10. Интернет-ресурсы: <http://www.psychologos.ru>, <http://www.dic.academic.ru>