**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по организации и выполнению**

**практических занятий**

### по «ОГСЭ. 05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

**38.02.07 «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»**

Ульяновск

**РАССМОТРЕНО**

На заседании МК

УГПС 38.00.00

Протокол №

Председатель МК\_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора по УР УТПиТ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Ю. Бесова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_ г

Составитель: педагог-психолог Залалова Алсу Радиковна

Рецензенты:

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Пояснительная записка
2. Перечень тем практических занятий
3. Планы проведения практических занятий (технологические карты)
4. Методические указания для обучающихся по выполнению практических занятий
   1. Пояснительная записка
   2. Практические занятия (согласно перечню тем)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение

**Пояснительная записка**

Учебно-методическое обеспечение по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» содержит комплект учебно-методической документации для эффективной организации проведения практических занятий. Практических занятий соответствует требованиям ФГОС СПО по ППССЗ ОГСЭ.05 «Психология общения»

По учебному плану предусмотрено аудиторных занятий - 56 часов

из них

* практических занятий - 10 часов

**В результате освоения** учебной дисциплины «Психология общения»

**Обучающиеся должны уметь:**

* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
* налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;
* использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях;
* применять техники и правила ведения делового общения
* применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;
* распознавать и избегать открытых конфликтов

**Обучающиеся должны знать:**

* взаимосвязь общения и деятельности
* цели, функции, виды и уровни общения;
* роли и ролевые ожидания в общении;
* виды социальных взаимодействий;
* механизмы взаимопонимания в общении;
* техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* этические принципы общения;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
* правила эффективной коммуникации, принципы делового общения;
* навыки саморегуляции стрессовых состояний;
* признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;
* основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов

**Компетенции, формируемые в рамках учебной дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методики и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |
| ЦОФВ.5. | Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей. |
| ЦОПТВ.4. | Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества. |
| ЦОПТВ.6. | Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе |
| ЦОЦНП.4. | Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |

На каждое практическое занятие разработана технологическая карта проведения; разработаны и утверждены методические указания обучающимся.

Представлен утвержденный перечень выполняемых работ.

Приложено учебно-информационное обеспечение.

**Структурные элементы практического занятия:**

* Инструктаж, проводимый педагогом;
* Самостоятельная деятельность обучающихся;
* Анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями.

Перед выполнением практического занятия проводится проверка знаний студентов на предмет их готовности к выполнению задания.

**Методические указания к выполнению практических работ содержат:**

* тему занятия;
* цель занятия;
* средства обучения;
* краткие теоретические сведения;
* содержание;
* порядок выполнения;
* отчёт;
* контрольные вопросы;
* выводы по работе;
* критерии оценивания;
* литературные источники

Форма организации студентов для проведения практического занятия - фронтальная, групповая и индивидуальная — определяется исходя из темы, цели, порядка выполнения работы.

При фронтальной форме организации занятий все обучающиеся выполняют одну и ту же работу.

При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется группами по 2-5 человек.

При индивидуальной форме организации занятий каждый обучающийся выполняет индивидуальное задание.

На занятии используются современные информационные технологии

**Повышение эффективности формирования общих компетенций в ходе проведения практических занятий достигается за счёт**

* разнообразие форм и методов обучения;
* управление процессом познания и развития;
* понимание стилей обучения.

**Формы организации учебного процесса, в рамках которых формируются общие компетенции:**

* индивидуальное выполнение практических работ;
* групповое выполнение работы.

**Методы компетентностного обучения:**

* обсуждение в группах;
* проблемное изложение;
* метод учебно-профессиональных задач;

**Подготовка к проведению практического занятия начинается** со знакомства с методическими документами - учебной программой, технологической картой, содержанием лекционного занятия по данной теме и т.д. На основе изучения исходной документации складывается представление о целях и задачах практического занятия и о том объеме работы, который должен выполнить каждый обучающийся. Далее необходимо приступить к разработке содержания практического занятия. Для этого целесообразно вновь просмотреть содержание лекции с точки зрения предстоящего практического занятия. Необходимо выделить понятия, положения, закономерности, которые следует еще раз проиллюстрировать на конкретных задачах.

* **Важнейшим элементом практического занятия является учебная задача (проблема**), предлагаемая для решения. Подбирая примеры (задачи и логические задания) для практического занятия, всякий раз представлять дидактическую цель: формирование каких умений применительно к каждой задаче установить, каких усилий от обучающихся она потребует, в чем должно проявиться творчество обучающихся при решении данной задачи.

**Занятиепроводится так, чтобы на всем его протяжении обучающиеся были заняты напряженной творческой работой,** поисками правильных и точных решений, чтобы каждый получил возможность раскрыться, проявить свои способности. Поэтому при планировании занятия и разработке индивидуальных заданий преподавателю важно учитывать подготовку и интересы каждого обучающегося. Педагог в этом случае выступает в роли консультанта, способного вовремя оказать необходимую помощь, не подавляя самостоятельности и инициативы обучающегося.

**Вначале даются легкие задачи (логические задания**), которые рассчитаны на репродуктивную деятельность, требующую простого воспроизведения способов действия, данных на лекции для осмысления и закрепления в памяти. Такие задачи помогают контролировать правильность понимания обучающимися отдельных вопросов изученного материала небольшого объема (как правило, в пределах одной лекции). В этом случае преобладает решение задач по образцу, предложенному на лекции.

**Затем содержание учебных задач усложняется**: предлагаются задачи, рассчитанные на преобразовательную деятельность, при которой обучающемуся нужно не только воспроизвести известный ему способ действий, но и дать анализ его целесообразности, высказать свои соображения, относящиеся к анализу условий задачи, выдвигаемых гипотез, полученных результатов. Этот тип задач должен развивать умения применения изученных методов и контролировать их наличие уобучающихся. В дальнейшем содержание задач снова усложняется с таким расчетом, чтобы их решение требовало в начале отдельных элементов продуктивной деятельности, а затем — и творческой.

Как правило, такие задачи в целом носят комплексный характер и предназначены для контроля глубины изучения материала темы или курса.

Если обучающиеся поймут, что все учебные возможности занятия исчерпаны, интерес к нему будет утрачен. Учитывая этот психологический момент, очень важно организовать занятие так, чтобы обучающиеся постоянно ощущали увеличение сложности выполняемых заданий. Это ведет к осознанию собственного успеха в учении и положительно мотивирует их познавательную деятельность.

**Подготовка преподавателя к проведению практического занятия включает:**

* подбор вопросов, контролирующих понимание обучающимися теоретического материала, который был изложен на лекциях и изучен ими самостоятельно. Вопросы должны быть расположены в таком логическом порядке, чтобы в результате ответов на них у всех студентов создалась целостная теоретическая основа;
* выбор материала для примеров и упражнений. Подбирая задачи, преподаватель должен знать, почему он предлагает данную задачу, а не другую (выбор задачи не должен быть случайным); что из решения этой задачи должен извлечь обучающийся (предвидеть непосредственный практический результат решения выбранной задачи); что дает ее решение обучающемуся для овладения темой и курсом в целом (рассматривать решение каждой задачи как очередную «ступеньку» обучения);
* решение подобранных задач самим преподавателем (каждая задача, предложенная обучающимся, должна быть предварительно решена и методически обработана);
* подготовку выводов из решенной задачи, примеров из практики, где встречаются задачи подобного вида, разработку итогового выступления;
* распределение времени, отведенного на занятие, на решение каждой задачи;
* подбор иллюстративного материала (плакатов, схем), необходимого для решения задач, продумывание расположения рисунков и записей на доске, а также различного рода демонстраций.

**Порядок проведения практического занятия.**

Как правило, практическое занятие **начинается с краткого вступительного слова.** Во вступительном слове педагог объявляет тему, цель и порядок проведения занятия. Затем **на экране в быстром темпе показывает слайды,** использованные на предшествующем занятии, и тем самым восстанавливая в памяти обучающихся материал лекции, относящийся к данному занятию.

**Затем перед студентами ставится ряд контрольных вопросов по теории**. Ими,ориентируя обучающихся в том материале, который выносится на данное занятие. Методически правильно контрольный вопрос ставить перед всей группой, а затем после некоторой паузы просить ответить на него конкретного обучающегося.

**Практическое занятие может проводиться по разным схемам**.

* В одном случае все обучающиеся решают задачи самостоятельно, а преподаватель, проходя по рядам, контролирует их работу.
* В других случаях организуется групповое решение задачи (в командах по 4-6 чел.) под контролем преподавателя. И в том и другом случае задача педагога состоит в том, чтобы студенты проявляли максимум самостоятельности, вдумчиво и с пониманием существа дела относились к разъяснениям, которые делает их товарищ или преподаватель, соединяя общие действия с собственной поисковой деятельностью.
* Во всех случаях важно не только решить задачу, получить правильный ответ, но и закрепить определенное знание вопроса, добиться приращения знаний, проявления элементов творчества. Преподаватель должен превратить решение каждой задачи в глубокий мыслительный процесс.

**Очень важно приучить студентов проводить решение любой задачи по определенной схеме, по этапам**, каждый из которых педагогически целесообразен. Это способствует развитию у них определенных профессионально-значимых качеств личности.

Для успешного достижения учебных целей подобных занятий при их организации должны выполняться следующие основные требования:

* соответствие действий обучающихся ранее изученным на лекционных занятиях методикам и методам;
* максимальное приближение действий студентов к реальным, соответствующим будущим функциональным обязанностям;
* поэтапное формирование умений и навыков, т.е. движение от знаний к умениям и навыкам, от простого к сложному и т.д.;
* использование при работе фактических документов, технологических карт, бланков и т.п.;
* выработка индивидуальных и коллективных умений и навыков.
* Весьма актуальными на данный момент являются методы проведения
* занятий, которые позволяют максимально вовлечь в образовательный процесс студентов - так называемые активные методы обучения, которые рассмотрим на двух примерах.

**РАССМОТРЕНО**

На заседании МК

УГПС 38.00.00

Протокол №

Председатель МК\_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора по УР УТПиТ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Ю. Бесова

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_ г

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№***  ***ПЗ*** | ***№***  ***темы*** | ***Тема ПЗ*** | ***Формируемые***  ***компетенции*** | ***Кол-во***  ***часов*** |
| 1 | 2.1 | Выполнение теста: «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения». | ОК 02,04,05, 09, 10.  ЦОФВ.5. | 1 |
| 2 | 2.1 | Тренинг по развитию коммуникативных навыков. | ОК 02,04,05, 09, 10. | 1 |
| 3 | 2.2 | Тренинг «Эффективные пути взаимодействия». | ОК 03,04,05,  06,10.  ЦОПТВ.6.  ЦОФВ.5. | 1 |
| 4 | 2.2 | Исследование видов и способов интеракции. | ОК03,04,05,06,10.  ЦОФВ.5. | 1 |
| 5 | 2.3 | Семинар на тему: «Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении». | ОК 03,04,05,  06,09  ЦОФВ.5. | 1 |
| 6 | 2.3 | Самодиагностика оценки коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2). Проигрывание ролей с той или иной ситуации. | ОК 03,04,05,  06,09. | 1 |
| 7 | 3.1 | Проведение дискуссии: «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения». | ОК 03,04,05.  ЦОФВ.5. | 1 |
| 8 | 3.2 | Проведение диагностики «Определение социальных ролей и ролевых ожиданий в общении». | ОК 03,04,05.  ЦОФВ.5. | 1 |
| 9 | 4.1 | Решение ситуаций по теме: «Способы управления конфликтами». | ОК 01-10.  ЦОЦНП.4.  ЦОФВ.5. | 1 |
| 10 | 4.1 | Проведение упражнений по теме: «Формирование навыков ведения переговоров». | ОК 01-10. | 1 |
|  |  | **ИТОГО** |  | 10 |

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Залалова А.Р.

УЛЬЯНОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПИТАНИЯ И ТОРГОВЛИ

Методические указания для обучающихся

по выполнению

**ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Учебная дисциплина:

**ОГСЭ.05 Психология общения**

**38.02.07 Банковское дело**

Ульяновск

**Пояснительная записка**

Методические указания предназначены обучающимся, осваивающим программу среднего профессионального образования ППССЗ по специальности 38.02.07 «Психология общения»

Цель методических указаний оказание помощи обучающимся при выполнении практических занятий, проводимых в рамках учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Психология общения.**

Практические занятия проводятся после изучения теоретического материала по теме, для закрепления полученных знаний, освоения умений и направлены на формирование общих и профессиональных компетенций.

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методики и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |
| ЦОФВ.5. | Демонстрирующий навыки рефлексии своего состояний (физического, эмоционального, психологического), понимания состояний других людей. |
| ЦОПТВ.4. | Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества. |
| ЦОПТВ.6. | Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе |
| ЦОЦНП.4. | Умеющий выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |

При выполнения работ обучающимся необходимо:

* выполнять весь объём подготовки, указанный в описаниях соответствующих практических занятий;
* подготовиться к проверке освоенных знаний, которая проводиться педагогом перед выполнением работ;
* при выполнении работ соблюдать правила техники безопасности;
* после окончания работ привести в порядок рабочее место;
* после выполнения работы представить отчёт о проделанной работе, с обсуждением результатов и выводов.

Оценка качества выполнения практических занятий осуществляется согласно следующим критериям:

**Критерии оценки выполнения каждого практического задания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**Указания по оформлению отчётов по практическим занятиям:**

Каждый отчёт оформляется на отдельном листе формата А 4.

Все отчёты хранятся в одном электронном документе и дополняются титульным листом. Допускается оформление в тетради для практических занятий.

Отчёт о практическом занятии должен содержать:

1. Тему занятия (работы).
2. Цель работы.
3. Задание для исполнения.
4. Выполненные задания.
5. Ответы на контрольные вопросы (если указано выполнить их письменно).
6. Выводы практического занятия.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 1**

**Выполнение теста: «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о видах социальных взаимодействий; механизмах взаимопонимания в общении.

-освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения.

-формировать компетенции: ОК 02,04,05, 09, 10, ЦОФВ.5.

**Средства обучения:** тестовый материал, бланки для заполнения, ручка, рабочая тетрадь.

***Краткие теоретические сведения*.**

Чтобы, научиться лучше, понимать собеседника и распознавать его скрытые сигналы, для начала следует научиться обращать внимание одновременно на все элементы или средства невербального общения, к ним относятся мимика, жесты, позы, интонация и тембр голоса, визуальный контакт и межличностное пространство.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с теоретической частью задания. Заполнение тестовых бланков.
2. Анализ полученных результатов тестирования.
3. Анализ способов передачи и получения информации.
4. Заполнение таблицы «Жесты и сигналы тела».

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и заполните на бланке графы для ответов в соответствии с вашим согласием. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов и переведите сырые баллы в стандартизированные.

2. Проведите интерпретацию полученных результатов и проанализируйте.

3. Проанализируйте способы передачи и получения информации от различных источников. Какие вы предъявляете требования к себе и другим людям при передаче информации?

4. Понаблюдайте за собой и за другими. Попытайтесь понять значение жестов и сигналов, подаваемых другими людьми. Свои наблюдения занесите в таблицу «Жесты и сигналы тела».

***Контрольные вопросы*:**

1. Охарактеризуйте коммуникативный процесс.
2. Какие коммуникативные барьеры мешают адекватной передаче информации?
3. Дайте характеристику вербальной коммуникации.
4. Как невербальные средства влияют на восприятие информации? Приведите примеры.

***Литература:***

1. Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер. - 2004. - 701 с.: ил. (Серия "Мастера психологии").
2. Овчинников Б.В., Владимирова И.М., Павлов К.М. Типы темперамента в практической психологии. СПб.: Речь, 2003.

**Критерии оценки выполнения каждого практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 2**

**Тренинг по развитию коммуникативных навыков.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о механизмах взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; правилах эффективной коммуникации.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения деятельности; налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию.

-формировать компетенции: ОК 02, 04, 05, 09, 10.

**Средства обучения:** тестовый материал, бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Тренинг разработан для развития коммуникативных умений, знаний и способностей, которые определяют возможности человека в установлении и поддержании контактов в общении, прогнозировании поведения и деятельности людей. Без правильного понимания личностных качеств и актуальных состояний партнеров и отношений между людьми невозможно эффективное планирование, принятие решений, разрешение проблемных и конфликтных ситуаций, подбор персонала в организациях.

Данный тренинг представляет собой комплекс упражнений, направленных на развитие эмпатии, настойчивости, навыков убедительной речи, на отработку навыков понимания других людей, принятия решения.

***Содержание практического занятия***

1. Ознакомление с правилами тренинга. Выполнение упражнения «Потерпевшие кораблекрушение» на снятие коммуникативных барьеров.

2. Выполнение упражнения «Его сильная сторона» на развитие качеств, характеризующих коммуникабельную личность.

3. Выполнение упражнения «Выход из контакта» на развитие качеств, характеризующих коммуникабельную личность.

4. Выполнение упражнения «Диспут» на закрепление полученных навыков.

5. Дискуссия «Что дал мне тренинг?»

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Ознакомление с правилами тренинга. Выполнение упражнения «Потерпевшие кораблекрушение»: прочитайте инструкцию и выполните задание в течении 15 минут. «Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана.  В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов,  но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли. У вас есть список из 14 предметов, которые остались целыми. Ваша задача – классифицировать 14 перечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания». Обсудите в группе вашу стратегию выживания.
2. Выполнение упражнения «Его сильная сторона»: бросая по очереди, друг другу этот мяч, будем говорить о безусловных достоинствах, сильных сторонах того, кому бросается мяч.
3. Выполнение упражнения «Выход из контакта»: Представьте ситуацию: «Вы встретили не очень близкого знакомого, который располагает временем и имеет желание пообщаться с вами, а вам некогда». Участники группы разыгрывают ситуацию, предлагая несколько вариантов выхода из контакта. После этого следует обсуждение.
4. Выполнение упражнения «Диспут»: Участники делятся на две команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники «загара», «курения», «раздельного питания» и т. д. Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхом, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно, или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности.
5. Примите участие в дискуссии «Что дал мне тренинг?»:

- Что Вы ожидали от тренинга?

- Что Вам понравилось на тренинге?

- Что Вам не понравилось на тренинге?

- Кто еще из участников, с Вашей точки зрения поменялся в большей степени?

- Какие из упражнений тренинга оказали наибольшее влияние на Вас? На группу?

***Литература:***

1. А. М. Прихожан. [Диагностика личностного развития детей подросткового возраста](https://psytests.org/book/prihozhan-diagnostika-lr.html). М.: АНО ПЭБ, 2007.
2. Вачков И. В. Технологии группового тренинга / И. В. Вачков. – М.: Ось-89, 1999. – 153с.
3. Рабочая книга практического психолога / Н. Н. Ежова. – Изд. 4-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 196 с.: ил. – (Психологический практикум).

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 3**

**Тренинг «Эффективные пути взаимодействия».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о видах социального взаимодействия; правилах эффективной коммуникации.

- освоить умение применять техники и приемы эффективного общения в деятельности; налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию.

- формировать компетенции: ОК 03-06,10, ЦОПТВ.6, ЦОФВ.5.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Общение – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, взаимодействие, восприятие и понимание другого человека. Эффективное взаимодействие позволяет выявлять препятствующие факторы и обеспечивать обратную связь, но главная цель при этом заключается в том, чтобы добиться улучшение текущей ситуации.

***Содержание практического занятия***

1. Проведение деловой игры «Производственное совещание»: Подготовка исходной информации к проведению деловой игры (ознакомление с ситуацией по рассматриваемому вопросу, функциями структурных подразделений банка и распределение ролей);

2. Проведение постоянного совещания (выступление руководителей ведущих служб с докладами, отдельные замечания и вопросы присутствующих, принятие решения по рассматриваемому вопросу);

3. Организация выполнения решения, принятого на совещании, соответствующими организациями банковского дела и службами, отделами компании с составлением и оформлением необходимой документации;

4. Обработка результатов и оценки деловой игры.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Проведение деловой игры «Производственное совещание». Подготовка исходной информации к проведению деловой игры (ознакомление с ситуацией по рассматриваемому вопросу, функциями структурных подразделений банка и распределение ролей);
2. Проведение постоянного совещания (выступление руководителей ведущих служб с докладами, отдельные замечания и вопросы присутствующих, принятие решения по рассматриваемому вопросу);
3. Организация выполнения решения, принятого на совещании, соответствующими организациями банковского дела и службами, отделами компании с составлением и оформлением необходимой документации;
4. Обработка результатов и оценки деловой игры: плюсы, минусы, активность участников, полезность.

***Литература:***

1. Балаев А.А. Активные методы обучения. М., 1986.
2. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. деловые игры. Рига, 1989.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник. - 2-е изд. - М.: Инфра-М, 2008. - С. 240-280.
4. Пригожин А.И. Игровые методы коллективных решений в практике управления – М. 2005 г

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 4**

**Исследование видов и способов интеракции.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о видах социального взаимодействия; механизмах взаимопонимания в общении.

- освоить умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию.

-формировать компетенции: ОК 03-06,10, ЦОФВ.5.

**Средства обучения:** тестовый материал, бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Общение, коммуникационная деятельность: сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя три различных процесса: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию.

Сущность интеракции заключается в том, что в процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями партнеров по общению, ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями. Позиции в общении рассматривают в русле трансактного анализа.

***Содержание практического занятия***

1. Выполнение упражнений на исследование способов интеракции.
2. Заполнение таблицы «Эго-состояния» в русле трансактного анализа.
3. Определение доминирующей позиции. Выводы.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Выполните упражнение: представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «нравлюсь ли я тебе», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и не очень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.

2. Разделите листок на две части (трудно-легко). Вспомните и запишите в левой колонке — что вам трудно (какие именно трудности вы испытываете) в ситуации, когда вы объясняете что-то другому человеку. Вспомните и запишите в правой колонке — что вам легко (в чем это проявляется) в ситуации, когда вы обучаете, объясняете, разъясняете что-то другому человеку. Попробуйте обсудить это с людьми, которые вас знают. Насколько они согласны с тем, что вы отметили в списке?

3. Группа разбивается на тройки. В каждой тройке обязанности распределяются следующем образом: первый участник – единственный, кто может говорить, но он не двигается и ничего не видит; второй – единственный, кто все видит, но не двигается и не разговаривает; третий – единственный, кто двигается, но не разговаривает и ничего не видит. Всей тройке предлагаются задания: договориться о встрече в Москве, о подарке или в какой цвет покрасить забор. Проведите обсуждение упражнения.

4. Дайте характеристику позиций Родитель, Ребенок, Взрослый и заполните таблицу «Эго-состояния» по следующей схеме: выражение лица – интонации – состояние – характерные жесты – характерные слова и выражения.

5. На основании выполненных упражнений подумайте, в каком эго-состоянии вы находитесь чаще всего и обоснуйте свой вывод.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое интеракция?

2. Что побуждает человека взаимодействовать друг с другом?

3. В чем сущность трансактного анализа Э. Берна?

***Литература:***

1. Леонтьев А. А. Психология общения. – М., 2005.
2. Лабынцева И.С., Познина Н.А., Прима А.К. Практикум по психологии межличностных коммуникаций: учебно-методическое пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во ЮФУ, 2015. – 52 с.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 5**

**Семинар на тему: «Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания взаимосвязи общения и деятельности; механизмы взаимопонимания в общении.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

-формировать компетенции: ОК 03-06, 09, ЦОФВ.5.

**Средства обучения:** тестовый материал, бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Репрезентативная система (сенсорный канал) – это система, посредством которой субъектом воспринимается и перерабатывается информация, поступающая из внешнего мира. Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один. Используя теоретические знания и образцы провести диагностику репрезентативной системы.

***Содержание практического занятия***

1. Работа в парах: определить репрезентативную систему восприятия собеседника.
2. Подсчет показателей каждого столбца. Вывод.
3. Индивидуальная работа: определить репрезентативную систему своего восприятия.
4. Работа в парах: сравнить результаты.
5. Сделать выводы.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Работая в парах определить репрезентативную систему восприятия собеседника, используя данные таблицы.
2. Определить репрезентативную систему восприятия собеседника по результатам исследования, сложив показатели каждого столбца. Сделайте вывод.
3. Работая индивидуально, определите репрезентативную систему восприятия, выполнив тест. Обработайте результаты, используя бланк оценок.
4. Работая в парах, сравните результаты визуальных наблюдений и результаты теста партнера.
5. Сделайте выводы о степени совпадения результатов наблюдения и объективных данных диагностики.

***Контрольные вопросы*:**

1. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: слышать, стук, смех, громкий, мелодичный?

2. С какой репрезентативной системой восприятия человек предпочитает короткую дистанцию в общении?

3. Какие системы имеют общие поведенческие проявления?

***Литература:***

1. Андреева Г.М. Социальная психология. 2003.
2. Бодалев А.А. Психология общения. 2002.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М., 2011.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 6**

**Самодиагностика оценки коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2). Проигрывание ролей с той или иной ситуации.**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о взаимосвязи общения и деятельности; о целях, функциях, видах и уровнях общения; правила эффективной коммуникации.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения.

-формировать компетенции: ОК 03,04,05,06,09.

**Средства обучения:** тестовый материал, бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Общение, коммуникационная деятельность: сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя три различных процесса: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию.

В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. По результатам ответов испытуемого появляется возможность выявить качественные особенности его коммуникативных и организаторских склонностей.

***Содержание практического занятия***

1. Заполнение тестовых бланков.

2. Подсчет и стандартизация баллов.

3. Анализ полученных результатов тестирования и их интерпретация.

4. Проигрывание ситуации.

5. Обсуждение и оценка своих способностей.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Возьмите тестовый материал, прочитайте инструкцию и опросите своего партнера по заданию.

2. Последовательно заполните на бланке графы для ответов, в соответствии с ответами вашего партнера по заданию. Используя образцы, подсчитайте количество полученных баллов по каждой шкале и переведите сырые баллы в стандартизированные.

3. Проведите интерпретацию и проанализируйте полученные результаты.

4. Выберите ситуацию переговоров и проиграйте её с партнером.

5. Обсудите эффективность переговоров и оцените способности на основе проведенной диагностики.

***Контрольные вопросы*:**

1. Деловое общение, что это?

2. Деловые переговоры, подготовка к переговорам. Задачи переговоров?

3. Когда нужно применять данный метод исследования?

***Литература:***

1. Леонтьев А. А. Психология общения. – М., 2005.
2. Райгородский Д. Я.. Психодиагностика персонала. М.: Бахрах-М, 2007
3. Червинская К.Р. Компьютерная психодиагностика: Учеб. пособие. СПб.: Речь, 2003. 336 с.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 7**

**Проведение дискуссии: «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания о взаимосвязи общения и деятельности; правила эффективной коммуникации.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; применять техники и правила ведения делового общения.

-формировать компетенции: ОК 01-10, ЦОФВ.5.

**Средства обучения:** бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Вербальная коммуникация состоит из устных и письменных контактов с передачей различного рода данных. Невербальная коммуникация, в свою очередь, подразумевает передачу данных без применения языка слов, речи устного либо письменного характера. Используя теоретические знания, примите участие в дискуссии.

***Содержание практического занятия***

1. Анализ способов передачи и получения информации.
2. Наблюдение за собой и другими. Заполнение таблицы.
3. Приведение примеров.
4. Ответ на контрольные вопросы.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Проанализируйте способы передачи и получения информации от различных источников (однокурсники, СМИ, родственники). Какие вы предъявляете требования к себе и к другим людям при передаче информации?
2. Понаблюдайте за собой и другими. Попытайтесь понять значение жестов и других сигналов, передаваемых людьми. Результаты наблюдений занесите в таблицу.
3. Примите участие в дискуссии. Как невербальные средства влияют на восприятие информации? Приведите примеры.
4. Приведите примеры, когда одно и то же сообщение понимается по-разному в зависимости от возраста собеседника, от степени знакомства с собеседником, от ситуации общения.
5. Ответьте на контрольные вопросы.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое вербальное общение?
2. Перечислите вербальные средства общения.
3. Что такое невербальные средства общения?

***Литература:***

1. Бодалев А. А. Психология общения. – М.: Издательство МОДЭК, МПСИ, 2007.
2. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. – М.: 2012.
3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009.
4. Сыромятников И. В. Социально-психологические закономерности общения [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Сыромятников И. В. – 2013. – http://lib.muh.ru.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 8**

**Проведение диагностики «Определение социальных ролей и ролевых ожиданий в общении».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания роли и ролевых ожиданий в общении; виды социальных взаимодействий.

- освоить умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; применять техники и правила ведения делового общения.

-формировать компетенции: ОК 01-10, ЦОФВ.5.

**Средства обучения:** бланки для заполнения, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Социальная роль – соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

В каждой группе таких ролей много, их содержание определяется задачами общегрупповой деятельности. Так как человек обычно входит в различные группы, в которых выполняет разные функции, то и роль играет тоже не одну. В каждой из этих групп он занимает определенное положение, обладает неким статусом, к нему предъявляются определенные требования.

***Содержание практического занятия***

1. Изучение методики определения групповых ролей.

2. Проведение интерпретации результатов.

3. Анализ социальных ролей. Заполнение таблицы.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Изучите методику определения групповых ролей. Ответьте на вопросы теста и проведите обработку результатов.
2. Сделайте интерпретацию результатов диагностики в соответствии с ключом методики.
3. Проанализируйте свои социальные роли, права и обязанности, которые с ними связаны, реализуемые ожидания свои и окружающих. Для наглядности заполните таблицу.

***Контрольные вопросы*:**

1. Объясните, что такое социальная роль?

2. Определите, как соотносятся реальное поведение человека и его статусная роль?

***Литература:***

1. Бодалев А. А. Психология общения. – М.: Издательство МОДЭК, МПСИ, 2007.
2. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. – М.: 2012.
3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009.
4. Сыромятников И. В. Социально-психологические закономерности общения [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Сыромятников И. В. – 2013. – http://lib.muh.ru.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 9**

**Решение ситуаций по теме: «Способы управления конфликтами».**

**Цель и задачи работы:**

- закрепить знания об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов; навыках саморегуляции стрессовых состояний; основных типов и последствиях конфликтов, способах регуляции конфликтов.

- освоить умения распознавать и избегать открытых конфликтов; использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях.

-формировать компетенции: ОК 01-10, ЦОЦНП.4, ЦОФВ.5.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка, кейсы для анализа.

***Краткие теоретические сведения*.**

Любой конфликт независимо от его причины, природы, уровня развития может быть разрешен с использованием определенной последовательности действий. Алгоритм – это последовательно выполненные шаги для достижения наиболее благоприятного исходя из конфликтной ситуации. Фактически, это обобщенная модель, которая должна помочь разрешить конфликт с минимальными потерями (максимальной выгодой). Используя полученные на лекции знания, проведите анализ конфликтной ситуации, а также смоделируйте и найдите эффективный способ разрешения конфликта.

***Содержание практического занятия***

1. Анализ конфликтных ситуаций.
2. Определение причин и стратегии поведения.
3. Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.

***Последовательность выполнения практической работы:***

1. Проанализировать конфликтные ситуации по следующему алгоритму: участники конфликта, предмет, объект, предконфликтная ситуация, инцидент, возможные конфликтогены.

- Ситуация №1. Класс условно разделен на две микрогруппы (группировки), в которых и там и там, есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация напрягает весь класс. Как ребята конструктивно могут разрешить данную ситуацию?

- Ситуация №2. В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учиться, отличается неординарностью и своеобразностью. Девочка сразу же заняла ведущие позиции передодноклассниками – мальчишками.Естественно девчонкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. Как добиться понимания?

2. Определить возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определить и описать стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

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

5. Определить возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации.

***Контрольные вопросы*:**

1. Понятие и виды конфликта.

2. Динамика поведения в конфликте.

3. Способы разрешения конфликтов.

***Литература:***

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 10**

**Проведение упражнений по теме: «Формирование навыков ведения переговоров».**

**Цель и задачи работы:**

-закрепить знания о техниках и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения; признаках манипуляции и способах защиты от манипуляции.

-освоить умение применять техники и правила ведения делового общения; применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения.

- формировать компетенции: ОК 01-10.

**Средства обучения:** рабочая тетрадь, ручка.

***Краткие теоретические сведения*.**

Навык ведения переговоров — одна из наиважнейших компетенций. В деловой среде умение вести переговоры необходимо при встречах с партнёрами, заключении контрактов, решении споров в коллективе. Уметь грамотно общаться, достигать взаимопонимания, находить точки соприкосновения и компромиссы здесь крайне важно. В ходе переговоров можно получить необходимые сведения, укрепить взаимоотношения с партнёрами и обеспечить координацию действий. Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и выполнить упражнения.

***Содержание практического занятия***

1. Определить тему и прием для ведения переговоров.

2. Составить план проведения переговоров.

3. Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров.

4. Выполнить упражнение: «Ориентация на клиента», «Управление переговорами».

***Последовательность выполнения практической работы:***

1.Определить тему для ведения переговоров. Выбрать конкретные приемы переговоров:

- постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов

- поиск общей зоны решения;

- метод прямого открытия позиций;

- разделение проблемы на отдельные составляющие;

- максимальное завышение требований;

- расстановка ложных акцентов в собственной позиции;

- выдвижение требований по нарастающей и т.д. Обосновать свой выбор.

2. Составить план проведения переговоров.

3.Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров: Страны Европы; Страны американского континента; Азиатские страны; Австралия; Арабские страны; Страны Африки.

4. Выполнить упражнение«Ориентация на клиента» пользуясь следующим планом:

- Изучение техник выявления скрытых и явных мотивов партнера по переговорам;

- Техника активного слушания;

- Отработка техник задавания вопросов;

- Особенности предъявления темы переговоров для различных клиентов.

5. Выполнить упражнение «Управление переговорами» пользуясь следующим планом:

- Технология управления ходом переговоров, перехват инициативы;

- Позиция компромисса;

- Позиция торга;

- Позиция логики, аргументации;

- Эмоциональная позиция;

- Позиция давления;

- Позиционный торг и примирение интересов.

***Контрольные вопросы*:**

1. Что такое деловые переговоры?

2. Какие приемы переговоров существуют?

***Литература:***

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М., 2011.
2. Кузнецов И. Н. Деловое общение. – Ростов н/Д., 2014.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности – СПб., 2001.

**Критерии оценки выполнения практического задания:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии | Баллы | примечание |
| 1. Задание выполнено полностью, получен правильный ответ | 5 | Снижение баллов за нерациональное решение |
| 2. Задание выполнено в общем виде, допущены незначительные ошибки | 4 | Снижение баллов за нарушение алгоритма ответа |
| 3. Задание выполнено частично | 3 | Снижение баллов за отсутствие обоснования ответа |
| 4. Задание не выполнено или выполнено неправильно | 0 - 2 | Снижение баллов за отсутствие попыток решения |

**Критерии качественной оценки каждого практического задания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент результативности | Баллы | Отметка | Вербальный аналог |
| 90 – 100 | 15-20 | 5 | Отлично |
| 80 – 89 | 10-15 | 4 | Хорошо |
| 70 – 79 | 5-10 | 3 | Удовлетворительно |
| 0 - 66 | 0 - 5 | 2 | Неудовлетворительно |