

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

Решение Ученого совета
АНО ВО «МБИ имени Анатолия
Собчака»
от «07» апреля 2023 г. № 2

Ректор _____ М.В. Ситова



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических занятий
по дисциплине
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
по специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Санкт-Петербург, 2023

Методические указания по организации и выполнению практических занятий по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения для обучающихся очной формы обучения специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет» (по отраслям).

Организация-разработчик: АНО ВО «Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»

Пояснительная записка

Учебная дисциплина ОГСЭ. 05 Психология общения/ Психология личного и профессиональное самоопределение является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям). Методические рекомендации по выполнению практических занятий предназначены для обучающихся очной формы обучения специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Требования к результатам освоения дисциплины

На практических занятиях обучающиеся знакомятся с феноменологией, теорией и практикой общей и экспериментальной психологии общения. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 03 ОК 04 ОК 06	<ul style="list-style-type: none">– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;– применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;– выявлять конфликтогены;– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;– проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	<ul style="list-style-type: none">– цель, структура и средства общения;– психологические основы деятельности коллектива;– психологические особенности личности;– роль и ролевые ожидания в общении;– техники и приемы общения, правила слушания;– правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;– механизмы взаимопонимания в общении;– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;– особенности конфликтной личности;– нравственные принципы общения.

При изучении данного курса рассматриваются:

1. В области общей психологии:
 - особенности возникновения психологии общения;
 - место психологии общения в структуре современных наук;
 - основные психофизиологические характеристики высших познавательных процессов;

- психические свойства и психические состояния личности;
- основные направления и теории в психологии личности;
- имена известных отечественных и зарубежных ученых в области исследования психологии личности;

2. В области экспериментальной психологии:

- уровни методологического анализа в области исследования психологии личности;
- основные критерии классификации методов эмпирического исследования личности, имея в виду многомерность оснований классификации (идиографические и неметодические методы, прямые и косвенные методы психодиагностики личности, и т.п.);
- отличительные признаки и разновидности экспериментального метода (лабораторный, естественный, имитационный, формирующий эксперимент);
- методические требования к эмпирическим методам.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы:

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	40
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
лекции	22
практические занятия	14
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	4

Перечень изучаемых разделов и тематика практических занятий

Наименование разделов и тем	Максим. учебная нагрузка час	Кол-во аудиторных часов при очной форме обучения		Самостоятельная нагрузка час
		всего	в т.ч. прак/ занятия	
Введение в учебную дисциплину	2	2		
Тема 1. Теоретические основы психологии общения	2	2		
Тема 2. Средства общения	8	4	4	
Тема 3. Деловое общение	8	4	4	
Тема 4. Личность и индивидуальность	10	6	4	
Тема 5. Личность и группа	6	4	2	
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	4			
Итого	40	22	14	

Структура и содержание практических занятий

Практическое занятие № 1

Развитие вербальных средств общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Тренинг.

Цель:

- раскрыть основное содержание понятия «межличностные отношения» через выявление их специфики: эмоциональной основы, взаимного характера, зависимости от способа их осуществления; помочь обучающимся осмыслить личный опыт участия в различных видах межличностных отношений;
- содействовать развитию уважения к личности любого человека через раскрытие значения межличностных отношений для психологического комфорта; развитие навыков действенного, ролевого общения;
- отработка навыков начинать, поддерживать и прекращать разговор;
- осознание себя, своих ролей;
- освобождение от стереотипов в представлении и других людей;
- развитие творческих, артистических способностей.

Инструкция: Вам предлагаются вопросы. Они дают возможность подумать о себе в ситуации общения с другими людьми. Если Вы ответите, хотя бы, на несколько вопросов в каждом из четырех разделов, Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.

1 блок

Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми?

Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?

Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?

У меня много друзей или очень мало?

Много ли времени провожу я с моими друзьями?

Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?

Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества?

Что для меня предпочтительнее – небольшие компании, большие группы или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?

Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2 блок

Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?

Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я? Почему для меня эти качества в людях являются привлекательными и значимыми?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?

Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, были в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?

Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?

Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3 блок

Как я строю свои отношения со сверстниками и взрослыми людьми?

Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?

Ожидая ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?

О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?

Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло своим ходом?

4 блок

Каковы мои основные ценности в межличностном общении?

Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?

Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?

В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?

Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?

Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?

Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?

Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою учебу или другие занятия?

Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Задание 2. «Большая семейная фотография»

Предлагается, чтобы ребята представили, что они все – большая семья и нужно всем вместе сфотографироваться для семейного альбома. Необходимо выбрать «фотографа». Он должен расположить всю семью для фотографирования. Первым из семьи выбирается «дедушка». Он тоже может участвовать в расстановке членов «семьи». Больше никаких установок подросткам не дается, они должны сами решить, кому кем быть и где стоять. Взрослый может только наблюдать за этой занимательной картиной.

Задание 3

Разделитесь в группе на пары таким образом, чтобы вашим партнером был человек, которого вы знаете не очень хорошо. Возьмите друг у друга интервью (на интервью каждому отводится 10 минут), во время которого постарайтесь выявить три отличительные черты вашего собеседника (это могут быть какие-то личные достижения, поступки, взгляды или оценки).

После завершения интервью представьте своего собеседника группе, дав ему или ей краткую характеристику.

Задание 4

Разделитесь на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая подгруппа должна выполнить следующее:

- договориться об определении понятия «межличностные отношения», которое было бы принято всей подгруппой;

- найти аналогию (музыкальную, литературную, архитектурную, игровую и т.д.), которая позволила бы изобразить это определение;

- представить свое определение на суд остальных подгрупп;

После того как все подгруппы выступят, провести общее обсуждение и определить:

- в чем сходство и различие предложенных определений?
- было ли что-то определение неверным?

Задание 5

Для того чтобы лучше понять, насколько в вашей жизни важны межличностные отношения, попробуйте выполнить следующее упражнение:

Подумайте о 5-7 взаимоотношениях, которые играют важную роль в вашей жизни (например, с родителями, бабушкой и дедушкой, братом и сестрой, друзьями, учителями, одноклассниками, членами спортивной команды и т.д.)

Опишите, как отношения с этими людьми повлияли на ваше психологическое развитие.

Как вы изменились с помощью этих отношений – в лучшую или худшую сторону?

Каков ваш личный вклад в эти отношения?

Какое влияние, по вашему мнению, окажут эти отношения на формирование вашего будущего?

Каким образом они могут повлиять на вашу самооценку, чувство собственного достоинства, карьеру, коммуникабельность, цели, систему ценностей?

После выполнения задания провести общее обсуждение.

Задание 6: индивидуальная работа.

Обучающимся предлагается вспомнить себя в роли собеседника в реальных ситуациях общения и оценить свои умения слушать собеседника по 3-бальной шкале: 1 балл – низкий уровень; 2 балла – средний уровень; 3 балла – высокий уровень.

Диагностика учащихся сформированности умения слушать собеседника в ситуации делового взаимодействия.

Практическое занятие № 2

Развитие коммуникативных способностей. Правила и техники слушания.

Индивидуальные и групповые практические задания.

Цель:

- развивать коммуникативные компетенции работать в группах;
- формирование навыков обратной связи;
- осознание участниками значения процесса слушания в общении;
- формирование навыков активного слушания;
- развитие терпимого отношения к другим.

ТЕСТ «Умеете ли вы слушать?»

Инструкция: чтобы проверить себя на умение слушать и слышать своего собеседника (как в ситуации делового, так и межличностного общения), ответьте на следующие вопросы, каждый раз выставляя себе оценки:

- если вы всегда поступаете так, как сформулировано в тексте вопроса, запишите себе два балла;
- если только иногда так действуете - запишите один балл;
- если никогда так не поступаете, или очень редко - ставь 0 баллов.

Вопросы

1. Прежде чем начать разговор с посетителем я как бы "очищаю" территорию - откладываю в сторону лежащие передо мною бумаги.
2. Если предполагается продолжительный разговор, я предлагаю собеседнику кофе или напитки.
3. Я сажусь поближе к собеседнику так, чтобы разговор шел "лицом к лицу".
4. Я слежу за малейшими изменениями в тональности речи и интонации голоса собеседника с тем, чтобы лучше понять его чувства.
5. Я смотрю в лицо собеседнику во время разговора, стараясь, однако, чтобы взгляд не показался ему "суровым" или равнодушным.
6. Я не предлагаю свои мнения или оценки, пока собеседник закончит говорить.
7. Я подаю знаки внимания, например, киваю головой, когда собеседник сообщает что-то особенно важное.
8. Во время разговора я не отвлекаюсь на возможные помехи, например, телефонные звонки, проходящих мимо сотрудников и пр.
9. Я сохраняю спокойную, непринужденную позу независимо от содержания разговора.
10. В ходе разговора я иногда делаю короткие заметки, однако избегаю вести подробные записи.
11. Время от времени своими словами я формулирую вслед собеседником его основные мысли.
12. Я задаю уточняющие вопросы, чтобы лучше понять собеседника.
13. Я не высказываю недовольства, если партнер достаточно ясно формулирует мысль или волнуется.
14. Время от времени, особенно в ситуации делового общения, я обращаюсь к собеседнику по полному имени.
15. Если собеседник волнуется, я не возражаю, когда он иной раз отклоняется от темы.
16. Я постоянно слежу, какие эмоции выражаются в голосе и речи собеседника.
17. Я веду себя соответственно манере поведения собеседника: например, если он смущается, я стараюсь ободрить его.
18. Я преодолеваю искушение подсказывать собеседнику слова, завершающие его фразы или делать заключение вместо него.
19. Я избегаю нетерпеливых жестов таких, как поглядывание на часы или на бумаги, лежащие на столе.
20. Я говорю с собеседником негромко и непринужденно.
21. Я уважаю чувства собеседника и благодарю за то, что он делится ими со мной.
22. Если собеседник о чем-нибудь спрашивает меня, я отвечаю просто без обиняков, избегая давать оценки его вопросу.
23. Я не боюсь заявить "я не знаю", если не уверен в ответе.
24. Периодически я справляюсь, правильно ли понимаю собеседника.
25. Я помогаю собеседнику завершить разговор, подсказываю приемлемые оценки или решения.

Обработка результатов

0-25 баллов Вы с трудом слушаете собеседника. Может быть, вы недооцениваете пользу, которую можно извлечь из разговора для обогащения своих знаний и жизненного опыта.

26-39 баллов для вас беседа не главный источник информации и не основа общения. Вам надо слушать больше, чем вы это делаете.

40-50 баллов Вы обладаете редким качеством: умением слушать и говорить в меру. Разговаривать с вами - одно удовольствие. Ваши собеседники всегда могут почерпнуть у вас что-то полезное. Вы умеете входить в положение других людей — это чудесная черта характера, которую следует сохранить.

Контрольные вопросы (вопросы на понимание материала)

- Результаты диагностики отличаются от того, как Вы представляли себя в роли собеседника?

Задание 7: работа в парах. Коммуникативное упражнение "Выслушивать до конца».

Участникам приводятся примеры:

Пример 1. Предположим такую ситуацию. Встречаются двое знакомых. Один спрашивает у другого:

- Ты где вчера пропадал?
- Да был в нашей столовой... у нас там было корпоративное мероприятие. Видишь ли...
- Ну что, хорошо повеселились?
- Да не очень, это похороны были.

Пример 2. Аналогичная ситуация. Начальник вызывает подчиненного:

- Для вашего отдела решено купить автомобиль. Это первое...
- Вот здорово! Сегодня же запишусь на курсы по вождению!
- Второе, вы уволены. Вместо вас возьмем человека с правами.

Ситуации несколько анекдотичные. Потому что они и есть - анекдотичные.

Участникам предлагается разбиться по парам. В этих парах придумать собственные подобные ситуации, в которых один человек перебивает другого и тем самым не успевает узнать главного.

Задача для обучающихся: не только придумать, но и разыграть сценку.

Задание 8: работа в подгруппах. Упражнение "Я тебя понимаю"

Цель упражнения: формирование умения давать обратную связь; - выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям. Учащиеся разбиваются на пары и затем в течение 3-4 мин. по очереди в устной форме описывают состояние, настроение, чувства, желания партнера в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен или подтвердить правильность предположений, или опровергнуть их. В процессе работы участники должны использовать основные технологии обратной связи.

Контрольные вопросы (вопросы на понимание материала)

- Насколько часто Вы были точны в оценках состояния Вашего партнера: ни разу – иногда – во всех случаях.

Задание 9: работа в парах. Упражнение "Доброжелательное выспрашивание"

Обучающиеся начинают диалог, в ходе которого должны постараться узнать, как можно больше информации о партнере по определенной теме.

1. Сначала для участия в демонстрации приглашаются двое добровольцев. Им на руки даются карточки с тремя темами, на которые они должны «вывести» своего партнера.

Темы у участников разные, для демонстрации – шуточные, например:

<i>1 участник</i>	<i>2 участник</i>
Грибы	Ежик
Снег	Самолет
Ботинки	Рубашка

2. Далее участники разбиваются по парам, где отрабатывают умение захватывать инициативу в разговоре, переводя партнеров в нужное русло коммуникации. Задача – делать это аккуратно, не вызывая подозрений в преднамеренности выхода на ту или иную тему... Каждый участник предварительно выбирает персонажа из фильма, мультфильма, которого будет «изображать» в этой работе.

<i>1 участник</i>	<i>2 участник</i>
Уровень дохода	Узнайте семейное положение
Кто его начальник	Хобби
Распорядок деловой жизни	Какую кухню предпочитает

Комментарий: большинство перечисленных тем в деловом взаимодействии считаются «закрытыми». Потому в общении важно, поддерживая общий доброжелательный фон, уметь получать значимую информацию о партнере, но при этом не забывать защитить собственное информационное поле.

При завершении упражнения преподавателем фиксируются опорные моменты, которые необходимо учитывать в ситуациях делового общения:

- закономерности создания эмпатийного фона общения;
- необходимость обмена равнозначной информацией (и у меня тоже...)
- необходимость фиксации реальных жизненных и деловых интересов собеседника, вокруг которых он готов общаться...

Практическое занятие № 2

Средства общения. Роль и ролевые ожидания в общении. Вербальная и невербальная коммуникация.

Цель:

- развитие навыков действенного, ролевого общения;
- отработка навыков начинать, поддерживать и прекращать разговор;
- осознание себя, своих ролей;
- освобождение от стереотипов в представлении и других людей;
- развитие творческих, артистических способностей.

Задание 1 «Подари мне цветок»

Обучающиеся рассаживаются в общем кругу. Один из них берет цветок или игрушку, и все по очереди просят подарить этот предмет именно ему (ей).

Цветок дарится тому, чья просьба больше понравилась, причем человек объясняет, почему он предпочел именно эту просьбу.

Задание 2 «Ролевая карусель»

Участники образуют 2 круга: внешний и внутренний. Ведущий читает ситуацию и задание: начать разговор и вести его в течение 1 минуты. Прослушав ситуацию, внешний круг начинает разговор, а внутренний поддерживает его.

Затем внешний перемещается на 1 место вправо. Ситуация та же, но теперь разговор начинает внутренний круг, а внешний его поддерживает. Внутренний круг перемещается на 1 место влево. Вторая ситуация и т.д.

Ситуации:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но очень долго не видели, вы рады этой встрече?

- Перед вами незнакомый человек, но вам хочется с ним познакомиться. Узнайте его имя, где учится, интересы и т.п.

- Перед вами маленький ребенок, он испугался чего-то и вот-вот расплачется. Успокойте его.

- Перед вами неприятный вам человек, но вы в гостях у вашего общего друга, и в разговоре вам надо сохранить приличие.

Рефлексия:

- Внутренние ощущения, трудности.

- Что давалось легко?

- От чего зависит начало разговора?

- Каковы способы начала разговора?

- Какой навык необходим для поддержания разговора?

- Как завершить разговор?

Задание 3 «Путаница»

«Человек должен относиться терпимо к недостаткам друг друга».

Уильям Шекспир

Группа выбирает водящего. Остальные игроки, взявшись за руки, образуют круг. По команде водящий выходит из комнаты и возвращается туда, когда его позовут. Пока он отсутствует, остальные игроки начинают запутываться, меняя свое положение в круге, но, не отрывая рук друг от друга. Когда водящий войдет, ему нужно отгадать, в каком же порядке изначально стояли игроки.

Задание 4 «Требование»

Ведущий предлагает проверить свои возможности в области предъявления требований к окружающим.

Варианты упражнений: обратитесь к кому-нибудь с требованием-просьбой, с требованием-доверием, с требованием-одобрением, с требованием-советом, с требованием-игрой, с требованием-намеком, с требованием-условием, с требованием-осуждением, с требованием-недоверием. Ситуации общения все время меняются, вводятся новые данные: например, требование к вашему знакомому, который долго болел, или к человеку, с которым у вас конфликт, и т. П.

Задание 5 «Контакты»

Умение устанавливать контакты совершенно необходимо для приятного и продуктивного общения (коммуникации). Но человек не рождается с этим умением, оно – результат длительной и настойчивой работы над собой. Именно этим мы сейчас и займемся. Проведем серию встреч с разными людьми. Вы, используя уже освоенные приемы и способы общения, в том числе и те, которые отработали на этих занятиях, должны легко и свободно войти в контакт с партнером, начать разговор или поддержать его, так же тепло и доброжелательно попрощаться с ним.

1. В вагоне метро вы случайно оказались рядом с довольно известным киноактером. Вы обожаете его и, конечно, хотели бы с ним поговорить. Ведь это такая большая удача. Роль актера играют сидящие во внутреннем круге.

2. Вам, очень нужна довольно крупная сумма денег (решили купить себе сразу две новые видеокассеты). Нужно поговорить с родителями. И вот, наконец, вы решились подойти к отцу (маме). Роль одного из родителей играют участники внешнего круга, причем необязательно пол родителя должен соответствовать полу играющего, т.е. девушка может быть отцом, а юноша – мамой.

3. Вы узнали, что один из ваших одноклассников дурно отзывался о вас в праздничной компании. Надо с ним поговорить. Конечно, это не очень приятный разговор, но лучше сразу все выяснить, чем строить догадки и переживать по этому поводу. Случай представился: вы одни, никого нет рядом.

Вам следует обратить особое внимание всех на то, как они вступают в контакт, начиная встречу, какие приемы, и способы коммуникации используют, как поддерживают разговор и заканчивают беседу.

Задание 6 «Приятный разговор»

"Человеку обычно нравится, когда окружающие говорят о нем: "Приятный собеседник". Это действительно полезное умение легко и приятно войти в контакт, поддержать разговор и также приятно расстаться со своим собеседником. Умение вести разговор позволяет человеку чувствовать себя более уверенно в этом мире, не избегать людей и получать удовольствие от общения с ними. Сейчас мы проведем серию встреч, причем каждый раз с новым человеком. Вам нужно начать разговор, сказать что-то приятное своему собеседнику и также приятно расстаться с ним".

Задание 7 «Кто я?»

Участники, сидя в кругу, обсуждают вопрос «Что значит быть самим собой?» Трудно ли это? Какие роли часто вы играете?

Задание 8 «Журналист»

- обучающиеся записывают по одному корректному вопросу по теме к каждому члену группы;

- группа образует 2 круга – внешний и внутренний, лицом друг к другу.

Внешний круг – журналисты, внутренний – интервьюируемые. Журналист задаёт вопрос. Собеседник напротив – отвечает. По сигналу ведущего журналисты передвигаются вправо, меняя партнёра. Внутренний круг остаётся без движения. После прохождения полного круга журналистами участники меняются местами и ролями.

Задание 9 «Маска»

- ведущий предлагает обучающимся подумать, с каким персонажем из сказки, фильма или мультфильма (известного) они себя ассоциируют;
- нарисовать маску этого персонажа или написать;
- сидя в кругу каждый надевает маску или держит в руках. И по очереди начинают говорить от своего имени про своего героя, а остальные могут задавать разные интересные вопросы... (участвуют все);
- разбиться на тройки по симпатиям, интересам, совпадениям;
- в тройках придумать свою маленькую сказку и показать.

Задание 10 «Снятие ролей»

Каждый по очереди говорит своё имя (например: Я Оля, а не Скарлетт. И группа хором говорит: Ты – Оля)

Рефлексия

- Что общего у каждого было с маской?
- Что нового каждый узнал о себе?
- Что нового узнали о ком-то из группы?

Задание 11 «Разыгрывание сказки»

- с помощью любого игрового варианта (по цвету глаз, по времени года, выбирая капитана и т. п.) группа разбивается на 3 подгруппы;
- каждая подгруппа выбирает себе известную сказку;
- 3 группы приходят к единому решению по выбору сказки;
- по жребию выбирают жанр сказки (комедия, триллер, мелодрама и др.);
- 10 минут на подготовку сказки (распределение ролей, написание сценария, подготовка декораций);
- показ сказки по подгруппам;
- оценка – аплодисментами.

Задание 12 «Вокзал»

Участвуют все. События происходят в зале ожидания за 5 минут до отхода поезда. Каждый участник играет выбранную им по жребию роль:

- частный детектив;
- рецидивист (преступник);
- помощник рецидивиста;
- хулиган;
- бизнесмен, счастливая семья;
- турист, грибник;
- болтун, мать с ребенком;
- молчун, алкоголик;
- продавец, пенсионер, любящий делать замечания;
- вор, наблюдатель

Задача всех участников – сыграть как можно правдоподобнее свои роли, узнать, кого играют другие. Задача частного детектива: - не обнаруживая себя, найти преступников. Задача рецидивистов: - не выдавая себя, найти друг друга. Когда пройдет 5 – 7 минут, ведущий объявляет, что поезд отправляется. Частный детектив выходит и берет за руки двух подозреваемых им людей, они «арестованы».

Рефлексия:

- Кто, какую роль играет?
- Кого узнали, кого не узнали? Почему?

Критерии оценки выполнения практических занятий

Оценка «отлично» ставится в том случае, если обучающийся:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы обучающийся продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;
- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;
- в письменном отчете по работе допущены ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;

- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;

- на контрольные вопросы обучающийся не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Практическое занятие № 3

Практическое занятие № 3. Деловая беседа. Деловые переговоры.

Формы делового общения. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.

Цель:

- закрепление теоретических знаний
- выявление психологических условий
- способствующих успешному деловому общению в разных его формах
- отработка практических навыков применения правил делового общения
- формирование коммуникативных компетенций личности
- механизмы взаимопонимания в общении.

Задание № 1. Оценить этикет делового общения по телефону.

Давайте попробуем выяснить: правильно ли мы говорим по телефону?

Предлагаю Вам привести примеры телефонных разговоров:

Телефонный разговор № 1.

Доброе утро!

Кто говорит?

Вам звонит Иванова!

Как дела?

У Вас есть пара минут?

Я звоню вам, Сергей Иванович, чтобы обсудить вопрос: насколько мы можем быть Вам полезны в доставке закупке оборудования для вашей фирмы.

Гм, так сказать.

Я загляну к Вам как-нибудь, и мы продолжим наш разговор.

Добро! Пока, Сергей Иванович.

Итак, мы прослушали телефонный разговор 1 и давайте оценим его с точки зрения:

а) правильности построения разговора

б) этикета делового общения по телефону

в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Подведем итог общения: как Вы убедились, телефонный разговор был построен неправильно.

Попробуем научиться правильно говорить по телефону.

Телефонный разговор № 2.

Добрый день, Петрова Ирина Васильевна, преподаватель колледжа.

Ольга Дмитриевна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке к научно-практической конференции.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения информации.

Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00?

Благодарю Вас за то, что вы уделите мне свое время.

Задание 1. Оценить этикет делового общения по телефону и данные оценки занести в тетрадь (при этом использовать рекомендации по ведению телефонного разговора).

К заданию № 1: рекомендуется использовать речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы.

К заданию № 1: рекомендуется действовать в следующем порядке:

- Составьте план разговора:
 - какова цель разговора (получить согласие или договориться о встрече)?
 - что Вы знаете о человеке, которому звоните?
- После установления соединения, начните с «живых» слов: «доброе утро или добрый день», назовите свое полное имя и полное имя человека, которому звоните.
- Избегайте ничего не значащих фраз типа «Как дела?» или «Вы меня не знаете».
- Спросите «вам сейчас удобно говорить?» Если в ответ услышите: «Нет, у меня совещание», - спросите, когда будет удобно позвонить снова. Не говорите: «У Вас есть пара минут?» «Вы очень заняты?» — это избитая фраза, лучше «Я звоню, чтобы обсудить с Вами вопрос».
- Узнайте, кто принимает решения. «Насколько я знаю, Вы принимаете решения о..., не так ли?» Узнайте, с кем надо еще поговорить.
- Спросите разрешения, прежде чем задавать вопросы. «Чтобы определить, насколько мы можем быть Вам полезны, и хотя бы сначала, если можно, задать Вам несколько кратких вопросов». Задавайте вопросы вежливо. Внимательно вслушивайтесь в тон собеседника. Если он начинает раздражаться, значит вопросов уже слишком много, необходимо остановиться.
- Ни в коем случае не произносите монологов по телефону. В идеале Ваше участие в беседе должно составлять 25%, а вашего собеседника – 75%.
- Если краткий разговор удался, уместно подвести итог беседы и договориться о встрече для обсуждения конкретных вопросов. Если Вы не можете быть полезным собеседнику, необходимо прямо и честно об этом сказать.
- Никогда не говорите: «Я загляну к Вам как-нибудь», это означает, что встреча не имеет для Вас большого значения.
- Договоритесь о точном времени встречи. Не спрашивайте: «Когда Вы будете свободны на следующей неделе?», а «Когда Вам было бы удобней встретиться, во вторник или в четверг? Утром или днем? В два или три часа?»
- Будьте вежливы и учтивы. «Если Вы не против...», «Благодарю Вас за то, что

Вы уделите мне свое время», «Я ценю Ваш интерес» и т.д.

- Обязательно перезванивайте людям, звонившим в Ваше отсутствие.
- Если не застали нужного человека, всегда просите ему передать, что Вы звонили.

Кроме этого, примите во внимание следующее:

- Старайтесь говорить более низким голосом, но не тихим.
- Говорите деловито, но не чопорно и не сухо.
- В Вашем голосе должны звучать бодрость и воодушевление.
- Окрасьте голос улыбкой.
- Изредка называйте собеседника по имени.
- Периодически подтверждайте, что Вы внимательно его слушаете.
- Не употребляйте слова-паразиты типа «гм», «ну», «вы знаете», «так сказать» и т.п.
- Не читайте текст по бумажке.

После окончания разговора следует потратить 2-3 минуты на анализ содержания и стиля разговора.

Речевые правила и особенности телефонных разговоров:

- неправильно говорить: «Вам звонит Иванов», правильно «звонит»;
- формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

Избегайте сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вычурности и манерности;

- особенно отчетливо произносите имена (собственные), числа, названия фирм, организаций. Если они сложны для восприятия на слух, произносите их по буквам;
- избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идет», «привет», «лады», «ладушки», «пока», «о'кей».

Задание № 2. Оценить правильность представления наемного работника в ситуациях.

Предлагаются практические ролевые ситуации при устройстве на работу.

Диалог № 1.

Вас принимают на работу

Кандидат: Петрова Надежда Ивановна.

Руководитель: Почему Вы выбрали именно эту вакансию, профессию. Фирму?

Кандидат: Сообщения знакомых, друзей, рекламные проспекты.

Руководитель: Какая должность специалиста Вам подходит для работы?

Кандидат: Бухгалтер, экономист.

Руководитель: Какое отношение Ваше образование и опыт в профессиональной деятельности имеют к данной работе?

Кандидат: Я окончила Колледж экономики и бизнеса МБИ, отделение: Экономист, бухгалтер и хочу попробовать свои силы.

Руководитель: Почему Вы бы хотели работать именно по этой профессии?

Кандидат: иметь возможность продвижения по служебной лестнице, повышать свое образование, инициативный, регламентированный труд в интересах фирмы и собственных

интересах, творческая деятельность.

Руководитель: Какой общественной работой Вы занимались в колледже?

Кандидат: являлась членом молодежной организации, членом студсовета, отвечала за социальные вопросы деятельности.

Руководитель: Дайте оценку Ваших профессиональных знаний, умений, навыков.

Кандидат: могу провести анализ баланса, ведение делопроизводства, заключение договоров, работа на компьютере, разработка бизнес-планов, составление отчетов и т.д.

Руководитель: Дайте оценку Ваших деловых качеств?

Кандидат: Деловитость, грамотность. Быстрое принятие решений, информированность, коммуникабельность, ответственность, самостоятельность, предприимчивость, трудолюбие, умение видеть перспективу.

Руководитель: Как Вы оцениваете свое здоровье?

Кандидат: Здорова. Самочувствие отличное, никогда не болею, занимаюсь спортом, работоспособность высокая, медицинские обследования подтверждают отличное здоровье.

Руководитель: Ваше увлечение (хобби).

Кандидат: Романы о любви, специальная литература, газеты, журналы. Кошки. Музыкальные концерты.

Руководитель: Ваше отношение к подаркам?

Кандидат: Подарки очень люблю, но могу принять их только от знакомых и проверенных людей.

Руководитель: Какие социальные гарантии Вы хотели бы иметь, работа на фирме?

Кандидат: Оплата больничных листов. Страхование жизни.

Руководитель: Дайте оценку ваших моральных качеств.

Кандидат: Воспитанность, выдержанность, доброжелательность, принципиальность, справедливость, честность.

Руководитель: Дайте критическую оценку Ваших недостатков.

Кандидат: Обидчивость, упрямство.

Кандидат: могу ли я задать вопрос о потенциальной работе?

Руководитель: да, можете.

Кандидат: как примерно будет протекать мой рабочий день?

Руководитель: с 8-00 до 17-00.

Кандидат: Кто будет моим непосредственным начальником и можно ли с ним встретиться.

Руководитель: Сергеев Анатолий Юрьевич. И встретиться с ним желательно.

Кандидат: Какие программы обучения и подготовки предоставляются работодателем?

Руководитель: Возможность продолжения обучения, курсы повышения квалификации менеджера по управлению по президентской программе обучения.

Руководитель: Вы устраиваете меня по результатам беседы и уверен, что Вы вполне подходите для этой работы. Дальнейшее оформление осуществляется в отделе кадров.

Кандидат: на какое жалование я могу рассчитывать?

Руководитель: в течение испытательного срока – 3 месяца 55 тысяч рублей, затем на фирме существует гибкая система гарантий и пособий по рейтингу работ.

Еще один вариант предложения своих услуг на рынке труда. Итак, Вы пришли на собеседование:

Диалог № 2. Вас принимают на работу

Кандидат: Шерстнева Любовь Петровна, образование СПО, не замужем.

Руководитель: Повод для трудоустройства

Кандидат: Прежняя работа неинтересна и малооплачиваемая.

Руководитель: Ваше кредо.

Кандидат: лишь бы зарабатывать побольше.

Руководитель: Почему Вы выбрали наше учреждение?

Кандидат: проживаю в этом районе.

Руководитель: Почему Вы выбрали эту профессию, должность?

Кандидат: Что подвернулось, родители настояли.

Руководитель: Расскажите о Ваших сильных и слабых сторонах.

Кандидат: Неконфликтна, коммуникабельна. Люблю компании, увлекаюсь компьютером.

Руководитель: Какую работу Вы больше всего любите делать?

Кандидат: не требующую больших затрат сил, я творческая личность.

Руководитель: Ваши личные интересы.

Кандидат: Музыка, танцы, компьютер.

Руководитель: Какие дисциплины особенно нравились в Колледже?

Кандидат: Бухгалтерский учет, финансы.

Руководитель: Почему Вы ушли с прежнего места работы?

Кандидат: не люблю трудную работу, слишком высокий официоз.

Руководитель: Ваши главные цели в жизни.

Кандидат: работать, чтобы жить и жить, чтобы работать.

Руководитель: Какой размер зарплаты Вас бы устроил?

Кандидат: 100-150 тысяч рублей.

Кандидат: хочу задать некоторые вопросы.

В чем будут заключаться мои обязанности?

Как будет организован мой рабочий день?

Кому я буду подчиняться непосредственно?

Руководитель: на все заданные и другие возникшие вопросы Вам лучше получить ответ в другой организации. До свидания.

Такой диалог будет полезен в будущей практической деятельности, дайте оценку правильности представления наемного работника в ситуациях. Результат оформите в тетрадях.

При работе необходимо пользоваться практическими рекомендациями для беседы при устройстве на работу

К заданию № 2:

Рекомендации беседы при устройстве на работу

- быть подготовлен. Неплохо иметь информацию о компании, с которой ведутся переговоры, о том, что происходит сегодня в этом секторе рынка, что делают

основные конкуренты. Постараться что-либо узнать о человеке, который будет вести диалог, определить свою готовность ответить на типичные в таких случаях вопросы: «Расскажите немного о себе» или «Что вы считаете своим самым важным профессиональным достижением»?

- правило двух минут. Согласно многочисленным исследованиям при собеседовании 80% впечатлений о кандидате получаются в первые две минуты. В данной ситуации немалую роль играют такие мелочи как приветствие и рукопожатие, короткий, а не длинный диалог, рекомендации психологов смотреть собеседнику в глаза;

- главное – контакт. Чем раньше вы переведете разговор о вас на разговор о компании, о вашей будущей работе или о профессиональной деятельности собеседника, тем больше у вас шансов «разбить лед» на ранней стадии беседы и найти «точки соприкосновения» с человеком, от которого в этот момент зависят ваш успех или неудача. Важно понять, с каким человеком вы разговариваете, и в зависимости от этого скорректировать свое поведение;

- слушайте внимательно. Старайтесь внимательно слушать беседующего с вами. Люди любят, когда их слушают, и вам обеспечены дополнительные «баллы», если вы покажете, что умеете это делать;

- сделайте паузы в словах. Отвечая на вопрос, рекомендуется делать паузы (приблизительно каждые 2 минуты), чтобы понять, насколько собеседника устраивает и интересует то, о чем вы говорите;

- умейте правильно задать свои вопросы. О ваших способностях будут судить не только по вашим ответам, но и по вашим вопросам. По ним должно быть понятно, что вы немало знаете о компании, о рынке и о характере работы, которую вы хотите выполнять;

- особенно важно последнее слово. Можно подвести краткий итог беседы и отметить, что вы теперь еще больше уверены в том, что вполне подходите для этой работы;

- последнее – не забудьте спросить, когда вам сообщат о результатах собеседования, и постарайтесь получить конкретный ответ.

Результат деятельности студентов озвучиваются, зачитываются с отчетов.

1. Контрольные вопросы по теме занятия

1. Какие формы делового общения вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему?

2. Какие формы делового общения наиболее эффективны в работе современного руководителя лечебного учреждения? Почему?

2. Подведение итогов. Рефлексия

Рефлексия о результативности процесса обучения на практическом занятии:

Инструкция. Подумайте над тем, что вы приобрели, работая в группе на занятии, по следующим неоконченным предложениям, указанным ниже:

1. Я научился...
2. Я узнал, что...
3. Я нашел подтверждение тому, что...
4. Мне нравится, что...
5. Я был разочарован тем, что...
6. Самым важным для меня было...

Практическое занятие № 4

Практическое занятие № 4. Культура делового спора. Дискуссия Полемика.

Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления.

Цель:

Формирование умения участвовать к дискуссии, споре, полемики, деловых переговорах.

Сформировать умение публичного выступления.

Задание 1

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 2

Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументированно вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

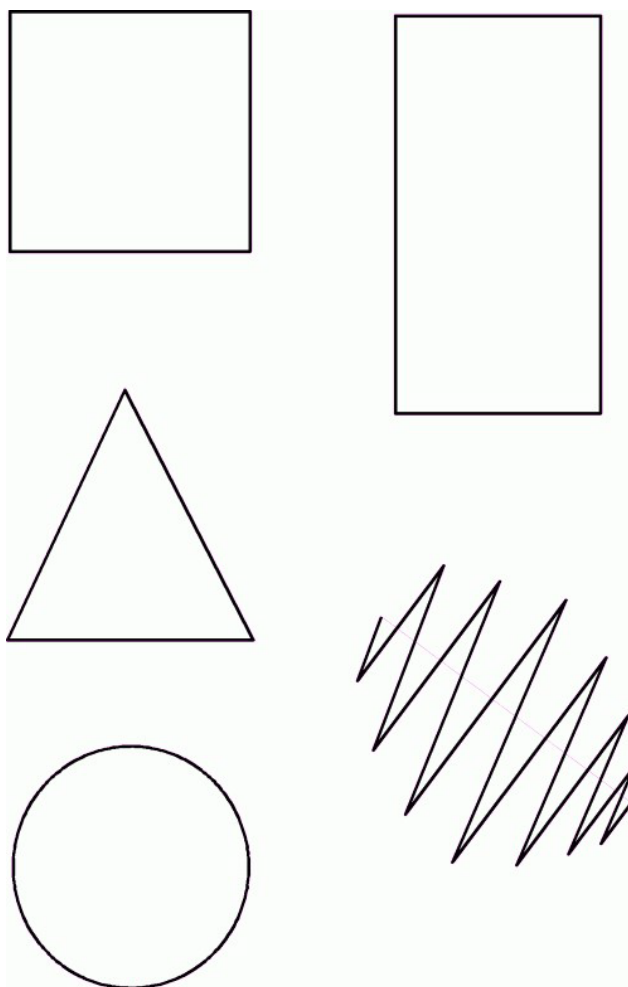
Задание 3

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Задание 4

Посмотрите на картинку ниже и подумайте, про какую Вы можете сказать: "Вот это МОЯ фигура" или "Вот это Я". Долго не думайте, просто представьте, что Вам ближе - квадрат, треугольник, прямоугольник, круг, зигзаг.



Квадрат. Если вашей основной формой оказался квадрат, то вы неутомимый труженик. Трудолюбие, усердие, потребность доводить начатое до конца, упорство, позволяющее добиваться завершения работы, выносливость, терпение и методичность обычно делают Квадрата высококлассным специалистом в своей области. У Квадрата все сведения систематизированы, разложены по полочкам (в голове или специальной картотеке). Квадрат способен выдать необходимую информацию моментально. Поэтому Квадраты заслуженно сльвут эрудитами, по крайней мере, в своей области. Мыслительный анализ – сильная сторона Квадрата. Квадраты чрезвычайно внимательны к деталям, подробностям. Именно Квадраты способны проработать все конкретные детали.

Квадраты любят раз и навсегда заведенный порядок, все должно находиться на своем месте и происходить в свое время. Идеал Квадрата – распланированная, предсказуемая жизнь, и ему не по душе «сюрпризы» и изменения привычного хода событий. Он постоянно «упорядочивает», организует людей и вещи вокруг себя.

Все эти качества способствуют тому, что Квадраты могут стать (и становятся!) отличными администраторами, исполнителями, но редко бывают хорошими распорядителями, менеджерами.

Чрезмерное пристрастие к деталям, потребность в дополнительной, уточняющей информации для принятия решения лишает Квадрат оперативности. Аккуратность, порядок, соблюдение правил приличий могут развиться до невероятной степени. Если приходится принимать решение, связанное с риском, с возможной потерей престижа, квадраты вольно или невольно затягивают его принятие. Кроме того, рациональность, эмоциональная сухость и холодность мешают Квадратам быстро устанавливать контакты с разными лицами (часто неприятными), что тоже не способствует успеху в управлении людьми. Квадрат неэффективно действует в аморфной ситуации. Однако в хорошо структурированных ситуациях, когда установлены сроки исполнения, определен доступ к информации и оборудованию, сформулированы четкие требования и даны ясные инструкции к действию, квадрат превосходит все другие формы.

Треугольник. Эта форма символизирует лидерство. Самая характерная особенность истинного Треугольника – это способность концентрироваться на главной цели!

Треугольники – энергичные, неудержимые, сильные личности, которые ставят ясные цели и, как правило, достигают их. Треугольники всегда знают, какова их главная цель. Это очень решительные люди, способные глубоко и быстро анализировать ситуацию. Треугольники сосредотачиваются на главном, на сути проблемы.

Треугольник – это очень уверенный человек, который хочет быть правым во всем. Сильная потребность быть правым и управлять положением дел, решать не только за себя, но и, по возможности, за других делает Треугольника личностью, постоянно соперничающей, конкурирующей с другими. Доминирующая установка в любом деле, за которое берется Треугольник, – это установка на победу, выигрыш, успех. Он часто рискует, бывает нетерпеливым и нетерпимым к тем, кто колеблется в принятии решения.

Треугольники очень не любят оказываться неправыми и с большим трудом признают свои ошибки. Можно сказать, что они видят то, что хотят видеть, поэтому не любят менять свои решения, часто бывают категоричны, не признают возражений и в большинстве случаев поступают по-своему. Треугольники – честолюбивы. Прежде чем взяться за дело

или принять решение, Треугольник сознательно или бессознательно ставит перед собой вопрос: «А что я буду с этого иметь?» Из Треугольников получаются великолепные менеджеры на самом «высоком» уровне управления. Главное отрицательное качество «треугольной» формы: сильный эгоцентризм, направленный на себя.

Треугольники очень симпатичные, привлекательные люди, которые заставляют все и всех вращаться вокруг себя и без которых наша жизнь потеряла бы всю свою остроту.

Прямоугольник символизирует состояние перехода и изменения. Это временная форма личности, которую могут «носить» остальные четыре сравнительно устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Это люди, не удовлетворенные тем образом жизни, который они ведут сейчас, и поэтому занятые поисками лучшего положения. Возможно, кто-то только что пережил изменение профессионального статуса, возможно, кто-то предвидит, предчувствует такие изменения, у кого-то, возможно, произошли перемены в личной жизни. В общем причины прямоугольного состояния могут быть самыми различными, но объединяет их однозначность изменений для определенного человека.

Прямоугольники имеют, как правило, низкую самооценку, стремятся стать в чем-то лучше, ищут новые методы работы, стили жизни. Если внимательно присмотреться к поведению Прямоугольника, то можно заметить, что он примеряет в течение всего периода одежду других форм: «треугольную», «круглую» и т. д. Молниеносные, крутые и непредсказуемые изменения в поведении Прямоугольника обычно смущают и настораживают других людей. Помните, что «прямоугольность» – всего лишь стадия. Она пройдет! И вы выйдете на новый уровень личностного развития, обогатившись приобретенным на этой стадии опытом.

Круг — это символ гармонии. Высшая ценность для круга – люди. Круг самый доброжелательный из пяти форм. Он чаще всего служит тем «клеем», который скрепляет и рабочий коллектив, и семью, т. е. стабилизирует группу. Он обладает высокой чувствительностью, способностью сопереживать, сосуществовать, эмоционально отзываться на переживания другого человека. Естественно, что люди тянутся к Кругам. Круги великолепно «читают» людей и в одну минуту способны распознать притворщика, обманщика. Круги «болеют» за свой коллектив и высоко популярны среди коллег по работе. Однако они, как правило, слабые менеджеры и руководители в сфере бизнеса. Во-первых, Круги в силу их направленности скорее на людей, чем на дело, слишком уж стараются угодить каждому. Они пытаются сохранить мир и ради этого иногда избегают занимать «твердую» позицию и принимать непопулярные решения, которые, однако, могут оказаться эффективными с деловой точки зрения. Для Круга нет ничего более тяжелого, чем вступать в межличностный конфликт. Круг счастлив тогда, когда все ладят друг с другом. Поэтому, когда у Круга возникает с кем-то конфликт, наиболее вероятно, что именно Круг уступит первым. Примирение с другими – типичная черта поведения. Хотя эта черта доставляет удовольствие другим и создает Кругу популярность среди сослуживцев, слишком частые уступки могут привести к утрате. Кругом уважения к себе, усилению самообвинительных тенденций.

Во-вторых, Круги не отличаются решительностью. Если им приходится управлять, то они предпочитают демократический стиль руководства и стремятся обсудить практически любое решение с большинством и заручиться его поддержкой.

В одном отношении Круги проявляют завидную твердость. Если дело касается вопросов морали или нарушения справедливости, Круг становится страстным защитником людей.

Зигзаг. Эта фигура символизирует творчество, ему свойственны образованность, интуитивность. Мысль Зигзага делает отчаянные прыжки от «а» к «я». Зигзаги обычно имеют развитое эстетическое чувство. Лейтмотив стиля мышления зигзагов -- «Что, если?..» Используя свое природное остроумие, Зигзаги могут быть весьма язвительными, «открывая глаза другим» на возможность нового решения. Они склонны видеть мир постоянно меняющимся.

Зигзаги просто не могут продуктивно трудиться в хорошо структурированных ситуациях. Им необходимо иметь большое разнообразие. Они также хотят быть независимыми от других в своей работе. Тогда Зигзаг оживает и начинает выполнять свое основное назначение – генерировать основные идеи и методы работы.

Зигзаг самый восторженный, самый возбудимый из всех пяти фигур. Когда у него появляется новая и интересная мысль, он готов поведать ее всему миру. Зигзаги несдержанны, очень экспрессивны. Они не сильны в проработке конкретных деталей и не слишком настойчивы в доведении дела до конца (так как с утратой новизны теряется и интерес к идее).

Задание 5

1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

2. Выстройте схему делового общения менеджера по предложенным ситуациям.

Можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный вариант.

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2. Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите:

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуйте, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Ситуация 4. Менеджер хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты:

1. Поставьте себя на мое место.
2. Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать.
3. Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

Ситуация 5. Менеджер хочет подчеркнуть свою власть и превосходство над подчиненными. Объясните, где должна происходить беседа, используя следующие варианты:

1. В кабинете менеджера.
2. На нейтральной территории.
3. В кабинете подчиненного, желательно с присутствием посторонних.

Ситуация 6. Менеджеру нужно дать поручение сотруднику, который, как известно по опыту, будет спорить, доказывать, что дело не входит в его обязанности. Поясните как эффективно поставить вопрос, чтобы преодолеть его сопротивление, используя следующие варианты:

1. Как Вы думаете?
2. Каковы Ваши предложения?
3. Вы будете выполнять или нет?

Ситуация 7. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

Ситуация 8. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

Ситуация 9. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

Ситуация 10. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

Ситуация 11. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

Ситуация 12. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

Ситуация 13. ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта.

Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

Ситуация 14. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

Практическое занятие № 5

Практическое занятие № 5. Приемы развития памяти и внимания.

Цель: Научить студентов применять приёмы развития памяти и внимания.

Задание № 1

«Расстановка чисел»

Тест предназначен для оценки произвольного внимания. Рекомендуется использовать при профотборе на специальности, требующие хорошего развития функции внимания.

Инструкция: в течение 2 минут Вы должны расставить в свободных клетках нижнего квадрата бланка в возрастающем порядке числа, которые расположены в случайном порядке в 25 клетках верхнего квадрата бланка. Числа записываются построчно, никаких отметок в верхнем квадрате делать нельзя.

Зафиксировать время воспроизведения чисел.

Стимульный материал

16	37	98	29	54
80	92	46	59	35
43	21	8	40	2
65	84	99	7	77
13	67	60	34	18

Бланк для заполнения

Чтобы правильно оценить свои возможности, после двухминутного рассматривания исходного квадрата Вы должны закрыть его листом плотной бумаги, после чего приступайте к заполнению бланка. Не забудьте засечь время, так как цифры, написанные после двух минут заполнения, в зачет результата не идут.

Задание №2

«Заучивание 10 слов» А.Р. Лурия

Методика заучивания десяти слов позволяет исследовать процессы памяти: запоминание, сохранение и воспроизведение. Методика может использоваться для оценки состояния памяти, произвольного внимания, истощаемости больных нервно-психическими заболеваниями, а также для изучения динамики течения болезни и учета эффективности лекарственной терапии.

Тестовый материал

Примеры набора слов:

Стол, вода, кот, лес, хлеб, брат, гриб, окно, мёд, дом.
Дым, сон, шар, пух, звон, куст, час, лёд, ночь, пень.
Число, хор, камень, гриб, кино, зонт, море, шмель, лампа, рысь.

Выберите ряд слов для запоминания, прочитайте. Закройте слова и воспроизвести в тетради, количество запомнившихся слов.

Задание №3

Тест Мюнстерберга

Методика направлена на определение избирательности и концентрации внимания. Тест разработан немецко-американским психологом Гуго Мюнстербергом (Hugo Munsterberg, 1863–1916). Методику можно использовать при профотборе на специальности, требующие хорошей избирательности и концентрации внимания, а также высокой помехоустойчивости.

Инструкция. Среди буквенного текста имеются слова. Ваша задача - как можно быстрее считывая текст, подчеркнуть эти слова

Пример: «лгщбапамятьшогхеюжп»

Время выполнения задания — 2 минуты. Все слова фиксируем в тетради.

бсолнцевтргоцрайонзгучностьхэыгчяфактуекэкзаментроч
ягшгцкпрокуроргурстабюетеорияентсджэбамхоккейтрсицы
фцуйгзхтелевизорсолджщзхюэлгщбапамятьшогхеюжпждргш
хэнздвосприятиейцукуенгшщзхъвафыапролдблюбобъавфырпл
ослдспектаклячсмитьбюжоерадостьвуфцпэждлорпкнародш
лджхэшциенакуыфйшрепортажэждорлафывюефьбконкурс
йфячыщувскапрличностьзхжэеюдшщглоджэпрплаваниедтлж
эзбьтрдщжнпркывкомедияшлдкцуйфотчаяниейфоячвтлджэ
хьфтасенлабораториягщдщнруцтргшщтлрснованиезщдэркэ
нтаопрукгвсмтрпсихиатрияблмстчьсмтзацэагнтэт

Задание № 4

Методика «Тип мышления»

(методика в модификации Г. Резапкиной)

Инструкция. У каждого человека преобладает определенный тип мышления. Данный опросник поможет вам определить тип своего мышления. Если согласны с высказыванием, в бланке поставьте плюс, если нет – минус. (раздаточный материал)

Методика «Тип мышления»

(методика в модификации Г. Резапкиной)

Инструкция. У каждого человека преобладает определенный тип мышления. Данный опросник поможет вам определить тип своего мышления. Если согласны с высказыванием, в бланке поставьте плюс, если нет – минус.

1 Мне легче что-либо сделать самому, чем объяснить другому.

- 2 Мне интересно составлять компьютерные программы.
- 3 Я люблю читать книги.
- 4 Мне нравится живопись, скульптура, архитектура.
- 5 Даже в отлаженном деле я стараюсь что-то улучшить.
- 6 Я лучше понимаю, если мне объясняют на предметах или рисунках.
- 7 Я люблю играть в шахматы.
- 8 Я легко излагаю свои мысли как в устной, так и в письменной форме.
- 9 Когда я читаю книгу, я четко вижу ее героев и описываемые события.
- 10 Я предпочитаю самостоятельно планировать свою работу.
- 11 Мне нравится все делать своими руками.
- 12 В детстве я создавал (а) свой шифр для переписки с друзьями.
- 13 Я придаю большое значение сказанному слову.
- 14 Знакомые мелодии вызывают у меня в голове определенные картины.
- 15 Разнообразные увлечения делают жизнь человека богаче и ярче.
- 16 При решении задачи мне легче идти методом проб и ошибок.
- 17 Мне интересно разбираться в природе физических явлений.
- 18 Мне интересна работа ведущего телерадиопрограмм, журналиста.
- 19 Мне легко представить предмет или животное, которых нет в природе.
- 20 Мне больше нравится процесс деятельности, чем сам результат.
- 21 Мне нравилось в детстве собирать конструктор из деталей, лего.
- 22 Я предпочитаю точные науки (математику, физику).
- 23 Меня восхищает точность и глубина некоторых стихов.
- 24 Знакомый запах вызывает в моей памяти прошлые события.
- 25 Я не хотел (а) бы подчинять свою жизнь определенной системе.
- 26 Когда я слышу музыку, мне хочется танцевать.
- 27 Я понимаю красоту математических формул.
- 28 Мне легко говорить перед любой аудиторией.
- 29 Я люблю посещать выставки, спектакли, концерты.
- 30 Я сомневаюсь даже в том, что для других очевидно.
- 31 Я люблю заниматься рукоделием, что-то мастерить.
- 32 Мне интересно было бы расшифровать древние тексты.
- 33 Я легко усваиваю грамматические конструкции языка.
- 34 Красота для меня важнее, чем польза.
- 35 Не люблю ходить одним и тем же путем.
- 36 Истинно только то, что можно потрогать руками.
- 37 Я легко запоминаю формулы, символы, условные обозначения.
- 38 Друзья любят слушать, когда я им что-то рассказываю.
- 39 Я легко могу представить в образах содержание рассказа или фильма.
- 40 Я не могу успокоиться, пока не доведу свою работу до совершенства.

Обработка результатов. Подсчитайте число плюсов в каждой из пяти колонок и запишите полученное число в пустой нижней клетке бланка.

Каждая колонка соответствует определенному типу мышления.

Количество баллов в каждой колонке указывает на уровень развития данного типа мышления (0-2 – низкий, 3-5 – средний, 6-8 – высокий).

№	Тип мышления	Вопросы							
1	Предметно-действенное	1	6	11	16	21	26	31	36
2	Абстрактно-символическое	2	7	12	17	22	27	32	37
3	Словесно-логическое	3	8	13	18	23	28	33	38
4	Наглядно-образное	4	9	14	19	24	29	34	39
5	Креативность (творческое)	5	10	15	20	25	30	35	40

1 Предметно-действенное мышление (П-Д) свойственно людям дела. Они усваивают информацию через движения. Обычно они обладают хорошей координацией движений. Их руками создан весь окружающий нас предметный мир. Они водят машины, стоят у станков, собирают компьютеры. Без них невозможно реализовать самую блестящую идею. Этим мышление важно для спортсменов, танцоров, артистов.

2 Абстрактно-символическим мышлением (А-С) обладают многие ученые – физики-теоретики, математики, экономисты, программисты, аналитики. Они могут усваивать информацию с помощью математических кодов, формул и операций, которые нельзя ни потрогать, ни представить. Благодаря особенностям такого мышления на основе гипотез сделаны многие открытия во всех областях науки.

3 Словесно-логическое мышление (С-Л) отличает людей с ярко выраженным вербальным интеллектом (от лат. *verbalis* - словесный). Благодаря развитому словесно-логическому мышлению ученый, преподаватель, переводчик, писатель, филолог, журналист могут сформулировать свои мысли и донести их до людей. Это умение необходимо руководителям, политикам и общественным деятелям.

4 Наглядно-образным мышлением (Н-О) обладают люди с художественным складом ума, которые могут представить и то, что было, и то, что будет, и то, чего никогда не было и не будет – художники, поэты, писатели, режиссеры. Архитектор, конструктор, дизайнер, художник, режиссер должны обладать развитым наглядно-образным мышлением.

5 Креативность (К) – это способность мыслить творчески, находить нестандартные решения задачи. Это редкое и ничем не заменимое качество, отличающее людей, талантливых в любой сфере деятельности.

В чистом виде эти типы мышления встречаются редко. Для многих профессий необходимо сочетание разных типов мышления, например, для психолога. Такое мышление называют синтетическим. Соотнесите свой ведущий тип мышления с выбранным видом деятельности или профилем обучения. Ярко выраженный тип мышления дает некоторые преимущества в освоении соответствующих видов деятельности. Но важнее всего ваши способности и интерес к будущей профессии. Насколько удачен ваш выбор? Если ваши профессиональные планы не вполне соответствуют типу мышления, подумайте, что легче изменить – планы или тип мышления?

Практическое занятие № 6

Практическое занятие № 6. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.

Цель:

- Ознакомление с основными подходами к определению типов темперамента.
- Определение типа темперамента и характерологических особенностей.

Задание №1

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

— человек живой, подвижный, стремящийся к частой смене впечатлений, легче других приспосабливается к изменяющимся условиям жизни;

— человек медлительный, уравновешенный, с устойчивыми стремлениями и настроением, со слабым внешним выражением душевного состояния;

— человек быстрый, порывистый, способный отдаваться делу со страстью, но неуравновешенный, склонный к эмоциональным бурным вспышкам, резким сменам настроения; человек с повышенной эмоциональной чувствительностью, глубоко переживающий даже незначительные события, но внешне вяло реагирующий на окружающее.

Задание №2

Какому типу темперамента относятся ваши родители, друзья, одногруппники?

II. Определите тип темперамента с помощью наблюдения.

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

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

Для этого Вам нужно:

1). Выбрать объект наблюдения (желательно, чтобы Вы могли наблюдать поведение человека в разных ситуациях).

2). Изучив списки основных характеристик типов темперамента, наблюдать за испытуемым и фиксировать все их проявления в специальном дневнике.

3). После недельного наблюдения подсчитать, черты какого темперамента преобладают в получившемся описании.

Характеристики четырёх основных типов темперамента:

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

1). Излишне громкий голос.

2). Если этот человек спорит, возражает или перебивает, то скорость и громкость речи сильно возрастают.

3). Речь яркая, эмоциональная, со множеством преувеличений и чрезмерно широких обобщений.

4). Склонен перебивать, захватывает инициативу в разговоре и в споре, настаивает на своём.

5). Мимика резкая, часто преувеличенная.

- 6). Смех громкий, сопровождается выразительными телодвижениями.
- 7). Выразительный, "проникновенный" и прямой взгляд.
- 8). Резкие движения.
- 9). Быстро и энергично принимается за дело, в том числе и за новое дело.
- 10). Склонен к импульсивным и малообдуманным поступкам.
- 11). Склонен переоценивать свои силы и недооценивать препятствия на пути к цели.
- 12). Отличается резкой сменой эмоций.
- 13). Часто вступает в конфликты.
- 14). Стремится в "первые ряды", склонен играть "первые роли".
- 15). Склонен к "крутым поворотам" в поведении.

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

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

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

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

- 13). Редко проявляет инициативу.
- 14). Хорошо владеет собой в конфликтной ситуации.

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

- 1). Настороженный, тревожный взгляд.

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

Задание № 3. Вопросы на понимание темы

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

Задание №4

Ответе на контрольные вопросы:

1. Каковы особенности проявления темперамента в профессиональной деятельности?
2. Почему так важно учитывать особенности темперамента при выборе профессии?
3. Какие разновидности темперамента вы знаете?

4. Какие внешние признаки помогают нам определить тип темперамента?
 5. Темперамент врожденная или приобретенная характеристика?

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Предлагаемая методика содержит опросник Айзенка (подростковый вариант), классификацию в зависимости от соотношения результатов на основе шкалы невротизма и шкалы интроверсии, вербальное описание особенностей каждого типа и основное направление тактики взаимоотношений с подростками каждого типа.

В качестве основного используется тест Айзенка (подростковый вариант), шкала градации результатов и разработанные типологические характеристики и рекомендации по коррекции.

Этапы работы:

1. Проведение теста Айзенка.
2. Подсчет результатов.
3. Градация результатов по таблице типов.
4. Отбор данных, где балл по шкале «Ложь» больше 5.

Данная методика была преобразована для облегченной и быстрой обработки данных.

Подросткам предлагается бланк с таблицей и вариантами ответов:

да – «+», нет – «-», когда как – «±».

1.	2.	3.	4.	5.
6.	7.	8.	9.	10.
11.	12.	13.	14.	15.
16.	17.	18.	19.	20.
21.	22.	23.	24.	25.
26.	27.	28.	29.	30.
31.	32.	33.	34.	35.
36.	37.	38.	39.	40.
41.	42.	43.	44.	45.
46.	47.	48.	49.	50.
51.	52.	53.	54.	55.
56.	57.	58.	59.	60.
Экстраверсия (Э) =		Невротизм (Н) =		Ложь =

Инструкция: «На предлагаемые вопросы испытуемый должен отвечать «да» или «нет», не раздумывая. Ответ заносится на опросный лист под соответствующим номером».

Опросник Айзенка.

1. Любишь ли ты шум и суету возле себя?

2. Ты всегда находишь быстрый ответ?
3. Часто ли ты нуждаешься в друзьях, которые могли бы тебя поддержать?
4. Часто ли у тебя меняется настроение?
5. Ты всегда делаешь, так как тебе говорят?
6. Любишь ли ты подшучивать над кем-нибудь?
7. Можешь ли ты рассказать о себе, что ты веселый, живой человек?
8. Часто ли тебе мешают уснуть разные мысли?
9. Ты когда-нибудь чувствовал себя несчастным, хотя для этого не было настоящей причины?
10. Тебе можно доверить любую тайну?
11. Нравится ли тебе все делать в быстром темпе (если же, наоборот, склонен к неторопливости, ответ «нет»)?
12. Можешь ли ты без особого труда внести оживление в скучную компанию сверстников?
13. Верно ли, что ты часто раздражен чем-нибудь?
14. Ты переживаешь из-за всяких страшных событий, которые чуть было не произошли, хотя все кончилось все хорошо?
15. Ты всегда сначала делаешь уроки, а все остальное потом?
16. Делаешь ли ты обычно первый шаг для того, чтобы подружиться с кем-нибудь?
17. Ты часто шутишь и рассказываешь смешные рассказы своим друзьям?
18. Бывает ли так, что у тебя без всякой причины (физические нагрузки) сильно бьется сердце?
19. Ты легко расстраиваешься, когда критикуют тебя и твою работу?
20. Всегда ли ты выполняешь просьбы родных о помощи по хозяйству?
21. Ты обычно весел и всем доволен?
22. Ты очень любишь общаться с другими ребятами?
23. Ты часто чувствуешь себя усталым?
24. Обидчив ли ты?
25. Ты никогда не шумишь в классе, даже когда нет учителя?
26. Бывает ли так, что твои действия и поступки ставят других людей в неловкое положение?
27. Ты обычно быстро принимаешь решения?
28. У тебя бывают головокружения?
29. Ты часто чувствуешь, что тебе что-нибудь надоело?
30. Ты всегда ешь то, что тебе подают?
31. Можешь ли ты дать волю чувствам и повеселиться в обществе друзей?
32. Верно ли, что ты обычно говоришь и действуешь быстро, не задерживаясь особенно на обдумывании?
33. Волнуешься ли ты иногда так, что не можешь усидеть на месте?
34. Тебе часто снятся страшные сны?
35. Бывает ли так, что ты раздражен чем-нибудь?
36. Тебе очень нравятся шумные и веселые игры?

37. Ты любишь часто ходить в гости?
38. Тебя легко огорчить?
39. Если оказываешься в глупом положении, то потом долго переживаешь?
40. Ты когда-нибудь нарушал правила поведения в школе?
41. Считают ли тебя ребята веселым и живым человеком?
42. Бываешь ли ты совершенно уверен, что сможешь справиться с делом, которое должен выполнить?
43. Тебе трудно ответить «нет», когда тебя о чем-нибудь просят?
44. Бывают ли такие моменты, когда тебя о чем-нибудь просят?
45. Ты когда-нибудь говорил неправду?
46. Когда кто-нибудь из ребят кричит на тебя, ты тоже кричишь в ответ?
47. Верно ли, что тебе легче и приятнее с книгами, чем с ребятами?
48. Ты часто отвлекаешься, когда делаешь уроки?
49. Тебе обычно бывает трудно уснуть из-за разных мыслей?
50. Любишь ли ты иногда похвастаться?
51. Ты чаще всего сидишь и молчишь, когда попадаешь в общество незнакомых людей?
52. Ты чаще сидишь и смотришь, чем принимаешь активное участие в общем веселье?
53. Бывает ли, что ты чувствуешь себя одиноким?
54. Ты часто спохватываешься, когда уже поздно что-нибудь исправить?
55. Случалось ли тебе говорить плохо о ком-нибудь?
56. Ты стесняешься заговорить первым с новыми людьми?
57. Ты считаешь, что трудно получить настоящее удовольствие от оживленной компании сверстников?
58. Бывает ли так, что ты иногда чувствуешь себя веселым или печальным без всякой причины?
59. Тебе часто приходится волноваться из-за того, что ты сделал что-нибудь не подумав?
60. Был ли ты когда-нибудь груб с родителями?

КЛЮЧ

За ответ «да» начисляется 1 балл, «когда как» - 0,5 баллов и «нет» - 0 баллов.

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

51. -	52. -	53. +	54. +	55. -
56. -	57. -	58. +	59. +	60. -
Экстраверсия (Э)=		Невротизм (Н)=		Ложь =

1) *Экстраверсия (Э):*

«Да»: 1,2,6,7,11,12,16,17,21,22,26,27,31,32, 36,37,41,42,46.

«Нет»: 47,51,52,56,57.

2) *Невротизм (Н):*

«Да»: 3,4,8,9,13,14,18,19,23,24,28,29,33,34,38,39,43,44,448,49,53,54,58,59.

3) *Ложь:*

«Да»: 5,10,15,20,25,30.

«Нет»: 35,40,45,50,55,60.

Нормативы для подростков 12-17 лет:

экстраверсия (Э): 11 – 14 баллов;

невротизм (Н): 10 – 15 баллов;

ложь: 4 – 5 баллов.

Практическое занятие № 7

Практическое занятие № 7. Ситуационные задачи. Лидерство в группе. Дебаты как специально организованный публичный обмен мнениями.

Цель: создание условий для раскрытия лидерского потенциала обучающихся, освоения ими активного стиля общения, умения убеждать.

Задание 1 пройдите тест **Тест «Лидер ли я?»**

Инструкция к тесту: «Внимательно прочтите каждое из десяти суждений и выберите наиболее подходящий для вас ответ в буквенной форме. Работая с опросником, помните, что нет ни плохих, ни хороших ответов. Немаловажным фактором является и то, что в своих ответах надо стремиться к объективности и записывать тот ответ, который первым приходит в голову».

Тестовый материал

1. Что для вас важнее в игре?

А) Победа.

Б) Развлечение.

2. Что вы предпочитаете в общем разговоре?

А) Проявлять инициативу, предлагать что-либо.

Б) Слушать и критиковать то, что предлагают другие.

3. Способны ли вы выдерживать критику, не ввязываться в частные споры, не оправдываться?

А) Да.

Б) Нет.

4. Нравится ли вам, когда вас хвалят прилюдно?

А) Да.

Б) Нет.

5. Отстаиваете ли вы свое мнение, если обстоятельства (мнение большинства) против вас?

А) Да.

Б) Нет.

6. В компании, в общем деле вы всегда выступаете заводилой, придумываете что-либо такое, что интересно другим?

А) Да.

Б) Нет.

7. Умете ли вы скрывать свое настроение от окружающих?

А) Да.

Б) Нет.

8. Всегда ли вы немедленно и безропотно делаете то, что вам говорят старшие?

А) Нет.

Б) Да.

9. Удастся ли вам в разговоре, дискуссии, убедить, привлечь на свою сторону тех, кто раньше был с вами не согласен?

А) Да.

В) Нет.

10. Нравится ли вам учить (поучать, воспитывать, обучать, давать советы) других?

А) Да.

Б) Нет.

Обработка и интерпретация результатов теста:

Подсчитать общее количество “А” и “В” ответов.

Высокий уровень лидерства - А = 7-10 баллов.

Средний уровень лидерства - А = 4-6 баллов.

Низкий уровень лидерства - А = 1-3 балла.

Преобладание ответов “В” свидетельствует об очень низком или деструктивном лидерстве.

Вопросы для обсуждения:

1. Довольны ли вы полученным результатом?

2. Узнали ли для себя что – то новое?

Задание 2. Тест «Капитан – рулевой – пассажир».

Если вы хотите лучше узнать себя, ответьте. Да, нет, не знаю на каждый из 15 вопросов. Это, конечно, не экзамен, но всё-таки важно, чтобы вы, отвечая, не старались лукавить перед собой.

1. Я всегда чувствую ответственность за всё, что происходит в моей жизни.

2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили отношение ко мне.

3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами неудач.

4. Иногда мне кажется, что я родился под счастливой звездой.

5. Я считаю, что неудачники сами виноваты в своих неудачах.

6. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал таким, каков я есть.

7. Если я простужаюсь, предпочитаю, лечиться самостоятельно, не прибегая к помощи врача.

8. Я считаю, что во вздорности и агрессивности, которые меня так раздражают в каком-либо человеке, виноваты другие люди.

9. Считаю, что любую проблему можно решить, и не понимаю тех, кто не справляется со своими трудностями.

10. Я люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня

11. Если возникает конфликт, то я, размышляя, кто виноват, начинаю анализ с себя.

12. Если черная кошка перебежит мне дорогу, я перехожу на другую сторону.

13. Я считаю, что каждый человек, независимо от обстоятельств, должен быть сильным, уверенным и самостоятельным.

14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.

15. Обычно я мирюсь с ситуацией, повлиять на которую не в состоянии.

Обработка результатов:

На 1,3, 5,7,9,11,13: да-10баллов, не знаю – 5 баллов, нет – 0 баллов.

На 2,4,6,8,10,12,14,15: да - 0 баллов, не знаю – 5 баллов, нет – 10 баллов.

От 100 до 150 баллов. Вы лидер, капитан собственной жизни. Вы чувствуете ответственность за всё, что с вами происходит, много берете на себя, преодолеваете трудности, не преувеличивая их, не возводя в ранг серьезных жизненных проблем. Вы всегда видите перед собой цель и думаете над тем, как её достичь. Умеете подключить к решению важных для вас задач других людей. Что вы чувствуете в сложные периоды жизни, и что происходит в вашей душе – для окружающих всегда загадка.

От 50 до 99 баллов. Вы охотно становитесь рулевым, но можете при необходимости передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей вы всегда мыслите реалистично. Гибкость, рассудительность и четкость – в вашей натуре. Вы способны брать ответственность на себя в сложных ситуациях, когда нужно это сделать. Вы умеете жить в согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с собой.

49 баллов и меньше. Вы – пассажир на корабле этой жизни, легко подчиняетесь внешним силам, говоря, что так сложились обстоятельства, судьба. В своих трудностях обвиняете кого угодно, только не себя, потому что не желаете нести никакой ответственности ни за что. Настоящая независимость кажется вам недостижимой. Тем не менее вы умеете мирно сосуществовать с другими людьми.

Выводы. Если по результатам этого теста вы не оказались лидером, то не стоит расстраиваться, ведь лидером не рождаются, а добиваются этого упорным трудом, развивая в себе лидерские качества.

Задание 3. Ответить на вопросы объяснить свой ответ

- Внешний вид лидера не имеет никакого значения.

- Лидер работает во благо других.
- Лидер управляет при помощи силы.
- Лидер должен уметь подчиняться.
- Лидер должен уметь убеждать.

Каждый выбирает ответ на это утверждение. Объясняют свой выбор.

Задание 4. В дебатах принимают участие две команды (одна утверждает тезис, а другая его отрицает). Команды в зависимости от формата дебатов состоят из двух или трех игроков (спикеров). Суть игры заключается в том, чтобы убедить нейтральную третью сторону, судей, в том, что ваши аргументы лучше (убедительнее), чем аргументы вашего оппонента.

Каждый этап дебатов имеет собственную структуру и систему используемых методов и приемов.

1. Подготовка занятия. Разработка подготовительного этапа для проведения

«Дебатов». Для этого вместе с инициативными студентами определяют следующее:

- учебный предмет;
- тема «Дебатов» (несколько вариантов);
- цель «Дебатов»;
- принципы формирования команд;
- виды работы с информацией по теме «Дебатов»;
- подготовка команд к «Дебатам»;
- критерии оценки «Дебатов»;
- форма анализа и оценки «Дебатов».

Реализация разработанных занятий со студентами или коллегами. Обсуждение результатов.

Подготовка к дебатам начинается с определения темы (тезисов). В дебатах, как правило, она формулируется в виде утверждения, например: «Технический прогресс ведет к гибели цивилизации». При подборе темы необходимо учитывать требования, согласно которым «хорошая» тема должна:

- провоцировать интерес, затрагивая значимые для дебатеров проблемы;
- быть сбалансированной и давать одинаковые возможности командам в представлении качественных аргументов;
- иметь четкую формулировку;
- стимулировать исследовательскую работу;
- иметь положительную формулировку для утверждающей стороны.

Обобщенно структура подготовительного этапа может быть представлена следующим образом.

Работа с информацией по теме:

- активизация знаний обучающихся (мозговой штурм);
- поиск информации с использованием различных источников;
- систематизация полученного материала;
- составление кейсов (системы аргументации) утверждения и отрицания

тезиса, подготовка раунда вопросов и т. д.

Формирование общих и специальных умений и навыков:

- формулирование и обоснование аргументов, подпор, поддержек;
- построение стратегии отрицающей стороны;
- умение правильно формулировать вопросы;
- овладение знаниями риторики и логики, применение их на практике;
- овладение навыками эффективной работы в группе, аутотренинга и релаксации.

Итак, на подготовительном этапе студенты должны не только глубоко изучить и тщательно проработать содержание предлагаемой для игры темы, но также дать определения каждому понятию в тезисе, составить кейсы (систему аргументов) как для утверждающей, так и для отрицающей стороны, так как жеребьевка команд осуществляется незадолго до начала самой игры. При этом для каждой стороны продумывается стратегия отрицания, то есть составляются контраргументы на возможные аргументы оппонентов, и предлагаются вопросы, которые способствуют обнаружению противоречий в позиции противоположной стороны.

2. Вступление. Каждая команда (в составе трех спикеров) имеет возможность брать тайм-ауты между любыми раундами общей продолжительностью 8 минут.

Роли

спикеров Спикер

У1:

- представление команды;
- формулировка темы, актуальность;
- определение ключевых понятий, входящих в тему;
- выдвижение критерия (ценность или цель команды);
- представление кейса утверждающей стороны;
- заключение (таким образом... готов ответить на вопросы...).

Спикер О1:

- представление команды;
- формулировка тезиса отрицания;
- принятие определений ключевых понятий;

- атака или принятие критерия оппонентов;
- опровержение позиции утверждения;
- представление кейса отрицающей стороны.

Специально выбранные судьи или нейтральная аудитория оценивают выступления команд по выбранным критериям и объявляют победителя.

3. Основная часть.

Форма дебатов

У1 — первый спикер команды утверждения;

О1 — первый спикер команды отрицания и т. д.

Каждый спикер во время игры выполняет строго определенные технологией игры роли и функции, причем роли первых спикеров отличаются друг от друга, а роли вторых и третьих совпадают.

За временем на протяжении всей игры следит «тайм-кипер», который предупреждает команды и судей за 2, 1 и 0,5 минуты об окончании времени выступления (подготовки). Для этого он использует карточки с написанным на них временем, которые показывает командам.

Регламент «Дебатов»

Действие	Время
Выступление У1	6 минут
Вопросы О3 к У1	3 минуты
Выступление О1	6 минут
Вопросы У3 к О1	3 минуты
Выступление У2	5 минут
Вопросы О1 к У2	3 минуты
Выступление О2	5 минут
Вопросы У1 к О2	3 минуты
Выступление У3	5 минут
Выступление О3	5 минут

4. Выводы (рефлексия).

После завершения «круглого стола» в форме дебатов происходит рефлексивный разбор деятельности всех участников. Анализируется подготовка команд к «Дебатам», их способы выдвижения аргументов и ответов на вопросы оппонентов, другие элементы деятельности.

«Круглый стол» помогает вести студентов к обобщению, развивать самостоятельность их мысли, учиться выделить главное в учебном материале, развить речь и многое другое. Как показывает практика, использование активных методов в

вузовском обучении является необходимым условием для подготовки высококвалифицированных специалистов и приводит к положительным результатам: они позволяют формировать знания, умения и навыки студентов путем вовлечения их в активную учебно-познавательную деятельность, учебная информация переходит в личностное знание студентов.