



ГБПОУ «Пермский политехнический колледж имени
Н.Г. Славянова»

Методические указания


для обучающихся по выполнению практических работ
по дисциплине

ОП.10 «Деловая культура»

профессии

15.01.32 Оператор станков с программным управлением

Рассмотрено на заседании
Предметной цикловой
комиссии
«Рабочие профессии»
Протокол № 7 от 22 марта 2023 г.
Председатель ПЦК

 Н.Ф. Никулина

Автор:

преподаватель высшей квалификационной
категории ГБПОУ «ППК им. Н.Г. Славянова»
Самоделкина Лидия Леонидовна

СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	3
2	Содержание практических занятий	
	Практическая работа № 1 «Деловое общение и профессиональная деятельность»	5
	Практическая работа № 2 «Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникаций в группе»	8
	Практическая работа № 3 «Нравственные эталоны и образцы поведения»	13
	Практическая работа № 4 «Этика и культура производственного общения»	15
	Практическая работа № 5 «Формирование навыков социального взаимодействия»	17
	Практическая работа № 6 «Развитие навыков саморегуляции»	20
	Практическая работа № 7 «Анализ конфликтной ситуации»	24
	Практическая работа № 8 «Пути разрешения конфликтных ситуаций»	27
3	Список источников и литературы	30

Пояснительная записка

Методические указания по выполнению практических занятий обучающимися по дисциплине ОП.10 «Деловая культура» предназначены для обучающихся по профессии 15.01.32 Оператор станков с программным управлением.

Цель методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении практических работ по дисциплине ОП.10 «Деловая культура».

Настоящие методические указания содержат работы, которые позволят обучающимся закрепить теоретические знания, сформировать необходимые умения и навыки деятельности по профессии, направлены на формирование следующих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. В результате выполнения практических занятий по дисциплине ОП.10 «Деловая культура» обучающиеся должны:

уметь

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- правила и формы делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, руководством;
- основные техники и приемы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- составляющие внешнего облика делового человека.

Описание каждого практического занятия содержит: раздел, тему, количество часов, цели работы, что должен знать и уметь обучающийся, теоретическую часть, порядок выполнения работы, контрольные вопросы, учебно-методическое и информационное обеспечение.

На выполнение практических занятий по дисциплине ОП.10 «Деловая культура» отводится 16 часов.

Содержание практических занятий

Практическая работа №1

Деловое общение и профессиональная деятельность

Раздел 1: Деловое общение

Тема 1.1: Правила и формы делового общения

Количество часов: 2ч

Цель: Осмысление роли делового общения в разных сферах человеческой жизнедеятельности

Задачи: 1. Изучить функций общения

2. Отработать функции общения в упражнениях

Теоретическая часть:

В психологии выделяют следующий комплекс функций общения:

- информационно-коммуникативная – предполагает передачу и прием не только готовой информации, но и такой, что формируется, развивается, а также передача и прием значений;

- регулятивно-коммуникативная – когда общение регулирует поведение людей и их совместную деятельность, а также способы влияния друг на друга: убеждение, внушение, подражание и др.

- аффективно-коммуникативная – речь идет о том, что разнообразие человеческих эмоций возникает и проявляется именно во время общения.

Если общение рассматривается как деятельность, то выделяют следующие его функции: организации совместной деятельности; познания людьми друг друга; формирования и развития межличностных взаимоотношений. Использование этой классификации помогает понять, что особенности психологической природы общения непосредственно влияют на его ход и формирование его культуры. Все функции общения наблюдаются в жизни и оказываются, как правило, в единстве, дополняя друг друга.

В соответствии с содержанием общения различают четыре основные функции общения.

1 Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

2 Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

3 Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

4 Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т.д.

Среди других функций общения можно назвать: экспрессивную (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), социального контроля (регламентации поведения и деятельности), социализации (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и др.

Порядок выполнения работы:

Задание 1:

Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

Задание 2:

Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за

обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и

тому, как молчать и слушать.

Задание 3:

Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и

сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного

за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого

толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость

– ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ:

«Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Задание 4: «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга: - с тем, с кем мало общались в группе;

- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

Задание 5: «Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

- К каким средствам относится интонация? (просоидика)

- Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Задание 6: «Рефлексия»

Обратная связь.

Критерии оценки:

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

-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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Практическая работа №2

Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе

Раздел 1: Деловое общение

Тема 1.1: Правила и формы делового общения

Количество часов: 2ч

Цель: Исследование собственных особенностей личности. Формирование умения анализировать полученные результаты для пространств коммуникаций в группе

- Задачи:**
1. Изучить психологические характеристики типов темперамента
 2. Пройти тестирование на определение типа темперамент.
 3. Обработать результаты теста
 4. Провести самоанализ по своим результатам теста

Теоретическая часть:

Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

Индивидуальность — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности.

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

Холерический тип темперамента (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Сангвинический тип темперамента (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Порядок выполнения работы:

Задание 1: ответьте на вопросы теста «да» или «нет»

Текст на определение типа темперамента.

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-либо хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в "тени" на вечеринках или в компании?

6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда неприличным шуткам?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя "сытным по горло"?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо иной одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточить на чем-то свое внимание?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать взаймы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда так беспокойны, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше, чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо отдышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?
39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро-туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первым проявляет инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?

48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать забавные истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?

56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете, тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?

57. Часто ли у вас "сосет под ложечкой" перед важным делом?

Задание 2: обработка результатов теста под руководством преподавателя

Задание 3: самоанализ характеристики своего типа темперамента

Задание 4: определить типы темпераментов мушкетеров из романа Александра Дюма

Д. Артаньяна, Арамиса, Портоса, Атоса

Задание 5: «Рефлексия»

Обратная связь.

Критерии оценки:

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

- 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 видеоизмененные 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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

Практическая работа №3

Нравственные эталоны и образцы поведения

Раздел 1: Деловое общение

Тема 1.2: Этика, этикет и культура поведения делового человека

Количество часов: 2ч

Цель: Формирование умения правильного анализа производственных ситуаций с учетом профессиональной этики общения

- Задачи:**
1. Проанализировать производственные ситуации
 2. Предложить варианты решения по данным ситуациям
 3. Ответить на контрольные вопросы

Порядок выполнения работ:

Производственная ситуация №1.

Руководитель в очередной раз просит сотрудника прийти на работу в выходной день или выполнить внеурочную работу дома, мотивируя это тем, что все работают на общий результат. Сотрудник, согласившись пару раз, оказывается в ловушке: от него автоматически ждут согласия на очередной рабочий выходной.

Совет руководителю: Прежде всего следует определить, так ли необходима внеурочная работа или её можно избежать, распределив между всеми сотрудниками или перенеся срок. Начальник нарушает права сотрудника.

Совет сотруднику: Вы имеете права, зафиксированные в вашем трудовом кодексе, а также не забывайте – право рассчитывать на человеческое понимание со стороны руководителя. Если сотрудник не может выполнить внеурочную работу, нужно предложить обратиться к другому специалисту.

Производственная ситуация №2

В работе сотрудника выявлены ошибки. Выяснилось, что причина ошибок в том, что его коллега некачественно выполнил свою работу. И тем самым подставил его. Как поступить руководителю и подчиненным?

Совет руководителю: не стоит сталкивать лбами конфликтующих. Поговорить нужно со сторонами в уединении. Пусть каждый сотрудник получит возможность изложить свою позицию.

Совет сотрудникам: нужно настроиться на конструктивное общение и выяснить, на каком этапе возникла ошибка. Пусть лавными доводами будет именно ошибка, а не личность коллеги

Требования к оформлению результатов:

Практическое занятие — это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях. Особое внимание на практических занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий — упражнений, задач и т. п. — под руководством и контролем преподавателя.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика».
2. Каким нравственным требованиям должно соответствовать поведение техника?
3. Что является основными профессиональными нормами?
4. Какие виды этикета вы знаете?
5. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?

Критерии оценки:

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

- 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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

Практическая работа №4

Этика и культура производственного общения

Раздел 1: Деловое общение

Тема 1.2: Этика, этикет и культура поведения делового человека

Количество часов: 2ч

Цель: Закрепление знаний об основных понятиях, категориях и элементах профессиональной этики на производстве

Задачи: 1. Придумать производственную ситуацию из профессиональной деятельности оператора станков с ПУ

2. Оформить ситуацию в тетради с учётом требований в ходе инструктажа

3. Ответить на контрольные вопросы

Порядок выполнения работ:

Фронтальный опрос:

1. Что такое профессиональная этика?
2. Каковы элементы профессиональной этики?
3. Назовите правила профессиональной этики техника

Задание 1

Преподаватель предлагает учащимся самостоятельно придумать производственную ситуацию из профессиональной деятельности техника и расписать её в своей тетради, используя правила профессиональной этики техника.

Для этого преподавателем обозначаются следующие роли: токарь, мастер участка, контролер ОТК, старший мастер, начальник ОТК

Требование к работе: В ней четко должен быть прописан диалог между ролевыми участниками: токарь- контролер ОТК, мастер участка- старший мастер, контролер ОТК- начальник ОТК, старший мастер- начальник ОТК

Задания для выполнения учащимися (30 мин.):

Задание 1 (основное)

- Придумать производственную ситуацию из профессиональной деятельности оператора станков с ПУ и расписать её в своей тетради с учетом указанного требования в ходе инструктажа.

Задание 2

Учащиеся продумывают производственную ситуацию, которую будут описывать и оформляют её в тетради. Во время работы могут пользоваться учебником, карточками с описанием правил профессиональной этики оператора станков с ПУ или слайдами на экране.

После выполнения работы тетради представляются на проверку преподавателю.

Контрольные вопросы:

1. Почему по речи судят об общей культуре человека?
2. Каким нравственным требованиям должно соответствовать поведение техника?
3. Что является основными профессиональными нормами?
4. Что означает слово этикет?
5. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?
6. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

Критерии оценки:

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

- 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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

Практическая работа №5

Формирование навыков социального взаимодействия.

Раздел 2: Общение как межличностное взаимодействие

Тема 2.1: Основные техники и приёмы общения

Количество часов: 2ч

Цель: Формирование навыка активного слушания. Развития коммуникативных способностей

Задачи: 1. Изучить методы сосредоточения внимания на речи собеседника

2. Отработать приёмы рефлексивного слушания в упражнениях

3. Пройти тест «Умеете ли вы слушать?»

4. Дать обратную связь

Теоретическая часть:

Слушание состоит из восприятия, осмысления и понимания. Когда мы невнимательно слушаем собеседника, один из этих психических процессов нарушается. Поэтому «слушать» и «слышать» — не одно и то же. Как говорил Лабрюйер: «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие». Поэтому очень часто общение неэффективно вследствие того, что общающиеся люди слышат только сами себя. В этом случае общение принимает характер, соответствующий выражению «в одно ухо влетело, в другое вылетело». Обычно люди обращают внимание на то, что соответствует их интересам, потребностям. Собеседники же часто говорят о том, что интересно или важно для них. Поэтому умение слушать связано с произвольным сосредоточением внимания на речи собеседника. Добиться этого можно тремя методами:

1 *Физически и психологически подготовиться к слушанию.* Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.

2 *Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего.* Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику.

При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.

3 *Выслушать, прежде чем реагировать.* Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание — не более чем предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание: 1) выяснение, 2) перефразирование, 3) отражение эмоций и чувств и 4) резюмирование.

Слушая, надо:

- Забыть личные предубеждения против собеседника.
- Не спешить с ответами и заключениями.
- Разграничивать факты и мнения.
- Следить за тем, чтобы ваша речь была предельно ясной и точной.
- Быть беспристрастным в оценке того, что вы услышали от собеседника.
- Действительно слушать, а не делать вид, будто слушаете, не отвлекаться на посторонние мысли.
- Вступая в беседу, не считать, что уже имеешь непоколебимую позицию.
- Настроить себя на волну внутренней заинтересованности в теме беседы или спора.

- Выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно понять их.
 - Быстро сопоставлять полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращаться к основному содержанию беседы.
 - Даже оставаясь всего лишь внимательным слушателем, не высказывающим собственного мнения, тем не менее быть активным, а не пассивным участником беседы, обсуждения, спора.
 - За время беседы постараться в паузах два-три раза мысленно обобщить услышанное
- Важно уметь не только слушать, но и *слышать* то, что собеседник сообщает, т. е. правильно понимать и интерпретировать полученную информацию. Этому, однако, может мешать ожидание получения от собеседника информации определенного содержания. Это может значительно исказить понимание того, что сказал собеседник. Этот феномен, когда человек слышит не то, что говорят, а что он хочет услышать, получил название «ошибки интервьюирования».
- Эффективность общения зависит от имеющихся у людей психологических установок, их возрастных и половых характеристик, морально-политического облика (убеждения, мировоззрения, идеалы, отношение к природе, к труду, учению, культуре, к другим людям и к самому себе), уровня интеллектуального развития, интересов, склонностей, степени внушаемости, коммуникабельности, т. е. легкости установления контактов с другими людьми.

Порядок выполнения работы:

Задание 1: «Зеркало»

Участники садятся парами, один в течение 2-х минут говорит, другой слушает и запоминает, а затем пытается воспроизвести услышанное с теми же паузами и интонациями. Ему так же дается 2 минуты.

Его партнер оценивает по 10-бальной системе, затем они меняются ролями.

Задание 2: «Испорченный телефон»

Участники стоят полукругом, ведущий с 2-х концов говорит по пословице, пословицы передают шепотом на ухо, пока ее не скажет вслух последний человек в ряду.

Задание 3: «Услышь меня»

Участники (5 – 7 человек) стоят полукругом, один желающий поворачивается ко всем спиной. По знаку ведущего, все хором произносят слово, которое каждый задумал про себя, а человек, который слушал, пытается назвать, какое слово произнес каждый.

Играют несколько раз со сменой ролей.

Задание 4: Тест «Умеете ли вы слушать?»

Инструкция:

На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются:

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

Текст опросника:

1 Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны вам?

2 Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3 Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4 Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?

5 Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?

6 Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7 Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8 Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?

9 Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10 Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Обработка и интерпретация:

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

Задание 5: «Рефлексия»

Обратная связь.

Критерии оценки:

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

- 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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

Практическая работа №6

Развитие навыков саморегуляции

Раздел 2: Общение как межличностное взаимодействие

Тема 2.1: Основные техники и приёмы общения

Количество часов: 2ч

Цель: Развитие навыков саморегуляции на основе анализа своих личностных особенностей и поведения, развитие способности к эмпатии

Задачи: 1. Изучить способы саморегуляции

2. Отработать способы саморегуляции в ходе релаксационного тренинга

Теоретическая часть: Саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

Банк способов саморегуляции

I. Способы, связанные с управлением дыханием

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Пример 1

Сидя или стоя постарайтесь, по возможности, расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна); на следующие четыре счета проводится задержка дыхания; затем плавный выдох на счет 1 -2-3-4-5-6; снова задержка перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3—5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

2. Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением.

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы.

Пример 2 Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удается,

нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза;

- дышите глубоко и медленно;
- пройдите внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки

до

кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот);

- постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;
- прочувствуйте это напряжение;
- резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;
- сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести. Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно подделать гримасы — удивления, радости и пр.).

Пример 3 Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

- движения большими пальцами рук в «полузамке»;
- перебирание бусинок на ваших бусах;
- перебирание четок;
- пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на два шага вдох, и на пять шагов — выдох.

3. Способы, связанные с воздействием слова.

Известно, что «слово может убить, слово может спасти». Вторая сигнальная система есть высший регулятор человеческого поведения. Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Самоприказы

Самоприказ — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением. «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «не поддаваться на провокации!» - это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с другим человеком.

- Сформулируйте самоприказ.
- Мысленно повторите его несколько раз.

Если это возможно, повторите его вслух.

Самопрограммирование.

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

— Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями,.

- Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

- Мысленно повторите его несколько раз.

Самоодобрение (самопоощрение)

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, — одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим.

- В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря:

«Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»

— Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3-5 раз.

4. Способы, связанные с использованием образов

Использование образов связано с активным воздействием на центральную нервную систему чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ними связанные, то можно пережить их вновь и даже усилить. И если словом мы воздействуем в основном на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

Чтобы использовать образы для саморегуляции:

— Специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, — это ваши ресурсные ситуации.

- Делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку. Для этого запоминайте:

1. зрительные образы события (что вы видите: облака, цветы, лес);
2. слуховые образы (какие звуки вы слышите: пение птиц, журчание ручья, шум дождя, музыка);
3. ощущения в теле (что вы чувствуете: тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

- При ощущении напряженности, усталости:

1. сядьте удобно, по возможности, закрыв глаза;
2. дышите медленно и глубоко;
3. вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;
4. проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения;
5. побудьте внутри этой ситуации несколько минут;
6. откройте глаза и вернитесь к работе.

В заключение отметим следующее. Самая важная роль в борьбе со стрессом и напряжением должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей, неизменной уверенности в успехе дела, за которое взялся.

Жизненный успех не дается без труда, иногда без тяжелых потерь. Надо быть готовым с наименьшими страданиями пройти через обиды, измены, потери. Для этого следует приучить себя не пропускать в сферу эмоций чрезмерные раздражители, несущие боль и отрицание многих человеческих ценностей.

Конечно, несчастья близких, общественные катастрофы, неудачи в работе, собственные промахи не могут не расстраивать человека. Но не следует считать такие неудачи непоправимыми катастрофами. То, что можно, следует исправить. А на нет — и суда нет, как говорят в народе.

Большая мудрость содержится в изречении: «Господи, дай мне силы изменить то, что я могу изменить, терпение — принять то, что я не могу изменить, и мудрости - отличать одно от другого».

Порядок выполнения работы:

Задание 1. Релаксационный тренинг.

Упражнения:

- 1 Дыхание
2. Краткий релаксационный тренинг.
3. Гимнастика.

Задание 2: «Рефлексия»

Обратная связь.

Критерии оценки:

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

- 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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

Практическая работа №7

Анализ конфликтной ситуаций

Раздел 2: Общение как межличностное взаимодействие

Тема 2.2: Конфликты и пути их разрешения

Количество часов: 2ч

Цель: Изучение сущности конфликта, механизмов его возникновения, определение степени конфликтности личности

Задачи: 1. Изучить структуру конфликта

2. Пройти тест и проанализировать его результаты

Теоретическая часть: Конфликт – это процесс, который возникает в том случае, когда одна сторона начинает ощущать негативное воздействие на нее другой стороны и длится до тех пор, пока оно не будет прекращено.

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких людей.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Конфликт = Конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия) + Инцидент (повод)

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях. Основными причинами конфликта являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.

Конфликт в своем становлении и развитии проходит пять основных стадий.

Первая стадия характеризуется появлением условий, создающих возможности для возникновения конфликта в будущем. Совсем не обязательно, что впоследствии они приведут к конфликту, однако без наличия хотя бы одного из этих условий он не сможет перейти из состояния потенциального в состояние реального конфликта.

Вторая стадия характеризуется таким развитием событий, при котором конфликт становится очевидным для его участников. Свидетельством того может являться изменение взаимоотношений между участниками конфликта, создание напряженной обстановки, ощущение психологического дискомфорта.

На третьей стадии становятся очевидными намерения участников конфликта разрешить создавшуюся конфликтную ситуацию. При этом в зависимости от того, как они собираются вести себя в этой ситуации, могут быть выделены различные основные стратегии разрешения конфликта. Один и тот же участник конфликта в зависимости от складывающейся ситуации может использовать разные стратегии разрешения конфликта. Вместе с тем установлено, что в большинстве случаев люди следуют преимущественно одной, выбранной заранее, стратегии.

Четвертая стадия конфликта наступает, когда намерения его участников воплощаются в конкретные формы поведения. Намерения и формы их осуществления, как правило, совпадают. Однако на практике может случиться и так, что формы поведения в процессе конфликта не будут совпадать с намерениями его участников относительно приемлемых путей его разрешения. При этом поведение участников конфликта может принимать как контролируемые, так и неконтролируемые формы (войны, вооруженные столкновения различных группировок и т.д.).

Пятая стадия конфликта характеризуется тем, какие последствия (позитивные и негативные) наступают после разрешения конфликта.

Порядок выполнения работ:

Задание 1: Тест «Конфликтная ли вы личность»?

Инструкция: ответьте на вопросы, выбирая лишь один ответ: «а», «б», «в». Если вы выбираете «а» - запишите себе 4 очка, «б» – 2 очка, если «в» – 0.

1 Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите?

- а) не стану вмешиваться в ссору;
- б) вмешаюсь, встав на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения

2 Критикуете ли вы обычно на собрании начальство за допущенные промахи?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к шефу;
- в) всегда критикую за ошибки

3 Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который представляется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, буду поддерживать свой план;
- в) нет, ведь за критику меня могут чего-либо лишить

4 Любите ли вы спорить с коллегами, с друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят отношений;
- б) да, но только по принципиальным вопросам
- в) спорю со всеми по любому поводу

5 Кто-то в очереди норовит пролезть вперед вас. Ваши действия?

- а) считая, что вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмутитесь, но про себя;
- в) открыто выльете свое негодование

6 Представьте себе, что рассматривается экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

- а) выскажитесь и о положительных, и отрицательных сторонах этой работы;
- б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- в) станете критиковать ее: новатору нельзя допускать ошибки

7 Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете?

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) что эта вещь безвкусна;
- в) поссоритесь с ней из-за этого

8 Вы встретили подростков, которые курят. Как вы поступите?

а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих плохо воспитанных детей»? и пройдете мимо;

- б) сделаете им замечание;
- в) отчитаете их, если все это происходит в общественном месте

9 В ресторане вы вдруг замечаете, что официант вас обсчитал ...

а) вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;

- б) попросите, чтобы он еще раз при вас проверил счет;
- в) подсчитаете это поводом для скандала

10 Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, – развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Возмущает ли вас это?

- а) да, но если я и выскажу ему свои претензии, то это вряд ли что-то изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него, – пусть его накажут или даже уволят с работы;

в) вымещаете недовольство на младшем персонале: официантках, уборщицах и т. п.

11 В споре со своим ребенком – подростком вы внезапно убеждаетесь, что правота на его стороне. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) какой же у меня авторитет, если признаю, что был не прав?

Результаты

От 30 до 44 очков Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть в приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков: О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И вас за это уважают.

От 10 до 14 очков: Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишне, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, что скрывается за вашим поведением?

Задание 2: «Рефлексия» Обратная связь.

Критерии оценки:

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

- 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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

Практическая работа №8 **Пути разрешения конфликтных ситуаций**

Раздел 2: Общение как межличностное взаимодействие

Тема 2.2: Конфликты и пути их разрешения

Количество часов: 2ч

Цель: Приобретение умений оптимального разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи: 1. Проанализировать конфликтные ситуации

2. Предложить конструктивные способы их разрешения

Теоретическая часть:

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации:

- Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

- Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

- Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

- Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

- Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

- Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

- Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором

других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Порядок выполнения работ:

Задание 1: Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения
Ситуация № 1

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

1 Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- инцидент,
- способы поведения в конфликте.

2 Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

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

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

Ситуация № 2.

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

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

Ситуация №3.

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

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

Ситуация №4.

Ситуация: в семье две дочери. Одна учится в университете, вторая уже работает. Живут все вместе. Младшая сестра учится в другом городе, и, сдав сессию досрочно, приехала на каникулы на полтора месяца. Старшая сестра считает, что раз младшая дома,

то именно она должна взять на себя обязанности по дому. (Все же работают). Младшая считает, что она и так достаточно потрудились, чтобы досрочно сдать сессию и сейчас имеет полное право отдыхать. Сестры в ссоре.

Ситуация №5.

Участники: муж и жена.

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

Жена: хочет провести все выходные с мужем.

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

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

Задание 2: «Рефлексия»

Обратная связь.

Критерии оценки:

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

- 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 студент 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 студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

Список источников и литературы

Основные источники:

1. Деловое общение: учебное пособие / Е.В. Деревянкин. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2020. -260 с.- (Среднее профессиональное образование)
2. Психология общения: учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. — М: Издательство Юрайт, 2021. — 2-е изд., перераб. и доп.— 476 с.- Серия: Профессиональное
3. Деловая культура и психология общения: учебник для сред. проф. образования/ Г.М. Шеламова - 11-е изд., стер. -М.: Издательский центр «Академия», 2018-192с.

Дополнительные источники:

1. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д., Гафиатулина Н. Х. Психология делового общения. Учебное пособие. М.: Феникс. 2020. 298 с.
2. Психология общения + Приложение: тесты; учебник / Е.И. Рогов. — Москва: КНОРУС, 2021. — 260 с. — (Среднее профессиональное образование).

Интернет-ресурсы:

1. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд – во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет. <http://psyedu.ru/>
2. Психологические исследования: электрон. науч. журн. URL:<http://psystudy.ru>
3. <http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html> – один из наиболее полных ресурсов по теории коммуникации