




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

**Методические указания**  
для обучающихся по выполнению практических работ  
по дисциплине  
**СГ.07 «Психология общения»**  
специальности  
23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автомобильных  
средств

Рассмотрено на заседании  
предметной цикловой  
комиссии  
*«Не выпускающая студентов  
на государственную  
итоговую аттестацию»*  
протокол № 1  
20.09.2024г.  
Председатель ПЦК  
 /Е.В. Меншикова/

**Автор:**  
преподаватель  
ГБПОУ «ППК им. Н.Г. Славянова»  
*Крамер Евгения Петровна*

Пермь – 2024

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>СОДЕРЖАНИЕ</b>                                                                                      | <b>Стр.</b> |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1                | <b>Пояснительная записка</b>                                                                           | 3           |
| 2                | <b>Содержание практических работ</b>                                                                   | 4           |
|                  | <b>Практическая работа № 1 «Самодиагностика по теме «Общение»</b>                                      | 4           |
|                  | <b>Практическая работа № 2 «Самодиагностика по теме «Транзакционный анализ по Э. Берну»</b>            | 8           |
|                  | <b>Практическая работа № 3 «Рефлексивное слушание. Приёмы рефлексивного слушания»</b>                  | 10          |
|                  | <b>Практическая работа № 4 «Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления»</b> | 13          |
|                  | <b>Практическая работа № 5 «Самодиагностика по теме «Твоя конфликтность»»</b>                          | 16          |
| 3                | <b>Список источников и литературы</b>                                                                  | 18          |

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по выполнению практических работ обучающимися по дисциплине *СГ.07 Психология общения* предназначены для обучающихся по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автомобильных средств.

Цель методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении практических работ по дисциплине *СГ.07 Психология общения*.

Настоящие методические указания содержат работы, которые позволят обучающимся закрепить теоретические знания, сформировать необходимые умения и навыки деятельности по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автомобильных средств, 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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

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

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережного производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

ПК 3.2 Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.

В результате выполнения практических работ по дисциплине *СГ.07 Психология общения*, обучающиеся должны:

*уметь:*

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

*знать:*

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Описание каждой практической работы 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 работ по дисциплине *СГ.07 Психология общения* отводится *10 часов*.

# СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

## Практическая работа №1

### Самодиагностика по теме «Общение»

**Раздел 1:** Психология общения

**Тема 1.2:** Проявления индивидуальных особенностей личности в общении

**Количество часов:** 2 часа

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

**Задачи:** 1. Пройти тестирование на определение уровня общительности, оценку самоконтроля в общении, умения слушать.

2. Обработать результаты теста
3. Провести самоанализ по результатам теста
4. Разработать план действий по коррекции

#### **Теоретическая часть:**

В практике самообразования и совершенствования управленческой деятельности определенную роль играют тесты.

*Тесты*—это стандартизированные во времени задания, по результатам выполнения которых можно составить общее представление об интеллекте человека, его эмоциях, волевых качествах, совместимости с окружающими.

Их можно также использовать для самооценки личностных характеристик. Это своего рода способы познания человеком самого себя и партнеров по общению. С их помощью выявляются многие объективные свойства человеческой психики, проявляющиеся в тех или иных способностях человека, его характере, темпераменте и т.д., независимо от их субъективной оценки кем-либо.

Тесты, как правило, состоят из вопросов и ответов, имеющих количественную оценку результатов. Конечно, ни один тест или даже их совокупность не решат проблему познания человеком всех своих способностей и возможностей. Они только помогут создать некую систему ориентиров, увидеть некоторые основные черты своего «Я» и лучше узнать себя

#### **Порядок выполнения работы:**

**Задание 1** Ответьте на вопросы теста согласно инструкции

##### **Тест № 1. Ваш уровень общительности**

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими однокурсниками, друзьями, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов «да» — 2 балла, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0 баллов. Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

**30—32 балла** — вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

**25—29 баллов** — вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете, эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить особенности характера.

**19—24 балла** — вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

**14—18 баллов** — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

**9—13 баллов** — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

**4—8 баллов** — вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

**3 балла и менее** — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

## Задание 2 Ответьте на вопросы теста согласно инструкции

### Тест № 2. Оценка самоконтроля в общении

(по Мариону Снайдеру)

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное — обозначьте буквой **В**, а неверное — буквой **Н**

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется за ответ **Н** на вопросы 1, 5, 7 и за ответ **В** — все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

**0—3 балла** — *низкий* коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

**4—6 баллов** — *средний* коммуникативный контроль. Вы искренны, но несдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми

**7—10 баллов** — *высокий* коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих

## Задание 3 Ответьте на вопросы теста согласно инструкции

### Тест № 3. Умеете ли вы слушать

Понятие «*коммуникативные умения*» предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Из десяти вопросов теста ответы оцениваются следующим образом: «Почти всегда» — **2 балла**, «В большинстве случаев» — **4 балла**, «Иногда» — **6 баллов**, «Редко» — **8 баллов**, «Почти никогда» — **10 баллов**.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны 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 вступать в разговор с неизвестным или малоизвестным человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли 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 говорите?

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать.

Более 62 баллов — умение слушать выше «среднего уровня».

Обычно средний балл 55.

Менее 55 баллов — вам стоит последить за собой при разговоре.

#### **Задание 4**

##### **Самоанализ результатов тестирования**

**Инструкция:** Вы получили результаты по трем тестам. Выпишите их и постарайтесь проанализировать. Насколько эти результаты объективно характеризуют Вас. Согласны Вы с результатами, или нет? Если не согласны, то почему? (приведите аргументы). А какой вы в общении? Опишите свою характеристику.

#### **Задание 5**

##### **План действий по коррекции**

**Инструкция:** Идеальных и совершенных людей на свете не бывает. У каждого человека имеются свои достоинства и недостатки. Достоинства помогают жить среди людей, а недостатки мешают. Но наши недостатки можно исправлять и улучшать, т.е. корректировать, и может это сделать только сам человек.

Пожалуйста, составьте план действий по коррекции ваших недостатков (минусов) в общении

##### **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 самоанализе результатов тестирования 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 самоанализе результатов тестирования 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 самоанализе результатов тестирования 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;
- не может выполнить самоанализ результатов тестирования, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы

## Практическая работа №2

### Самодиагностика по теме «Трансакционный анализ по Э.Берну»

**Раздел 1:** Психология общения

**Тема 1.3:** Общение как восприятие и взаимодействие

**Количество часов:** 2 часа

**Цель:** Определение сочетания (формулы) трех возможных позиций нашего «Я»: состояния «Родителя», «Взрослого» или «Ребенка» в общении с другими людьми. Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции.

**Задачи:** 1. Пройти тестирование на определение позиций в общении

2. Обработать результаты теста

3. Провести самоанализ по результатам теста

4. Разработать план действий по коррекции

**Теоретическая часть:**

В практике самообразования и совершенствования управленческой деятельности определенную роль играют тесты.

*Тесты* – это стандартизированные во времени задания, по результатам выполнения которых можно составить общее представление об интеллекте человека, его эмоциях, волевых качествах, совместимости с окружающими.

Их можно также использовать для самооценки личностных характеристик. Это своего рода способы познания человеком самого себя и партнеров по общению. С их помощью выявляются многие *объективные свойства человеческой психики*, проявляющиеся в тех или иных способностях человека, его характере, темпераменте и т.д., независимо от их субъективной оценки кем-либо.

Тесты, как правило, состоят из вопросов и ответов, имеющих количественную оценку результатов. Конечно, ни один тест или даже их совокупность не решат проблему познания человеком всех своих способностей и возможностей. Они только помогут создать некую систему ориентиров, увидеть некоторые основные черты своего «Я», и лучше узнать себя.

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1** Ответьте на вопросы теста согласно инструкции

**Тест «Трансакционный анализ общения (по Э. Берну)**

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего «Я»: состояние «Родителя», «Взрослого» или «Ребенка». Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести легко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.



14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по строкам таблицы:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 Дитя (Д)
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 Взрослый (В)
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 Родитель (Р)

Расположите соответствующие символы в порядке убывания их значения.

*Формула ВДР* – вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и нравоучениям. Постарайтесь сохранить эти качества.

*Формула РДВ* – для вас характерны категоричность и самоуверенность. Кроме того, «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Поэтому таким людям желательно работать не с людьми, а с машинами, этюдником, кульманом и т.п.

На первом месте в *формуле Д* – вполне приемлемый вариант для научной работы. Но детская непосредственность хороша только до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то пора свои эмоции взять под контроль.

## **Задание 2**

### **Самоанализ результатов тестирования**

Инструкция: Расположив соответствующие символы (Д, В, Р) в порядке убывания Вы получили свою формулу трех состояний нашего «Я». Проанализируйте количественную характеристику (баллы) каждого из состояний и соотнесите полученные результаты с Вашим общением в жизни. Согласны Вы с результатами теста или нет? Если не согласен, то почему? (приведите аргумент). Какое из состояний для Вас более привычно?

## **Задание 3**

### **План действий по коррекции**

Инструкция: Идеальных и совершенных людей на свете не бывает. У каждого человека имеются свои достоинства и недостатки. Достоинства помогают нам общаться эффективно, а недостатки мешают этому. Но наши недостатки можно исправлять и улучшать, т.е. корректировать, но это может сделать только сам человек. Составьте план действий по коррекции Ваших состояний («Родителя», «Взрослого», «Дитя») в общении.

## **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 №3**

#### **«Рефлексивное слушание. Приёмы рефлексивного слушания»**

**Раздел 1:** Психология общения

**Тема 1.4:** Общение как обмен информацией

**Количество часов:** 2 часа

**Цель:** Формирование умения применять техники и приёмы рефлексивного слушания в профессиональной деятельности

**Задачи:** 1. Ознакомиться с теоретической частью работы

2. Выполнить задание 1 (по вариантам)

3. Отрефлексировать, дать обратную связь

**Теоретическая часть:**

Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать собеседника. Специалисты говорят об эффективном и неэффективном слушании. Только эффективное слушание способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к её решению. Выделяют два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

**Нерефлексивное слушание**-это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями.

Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос и желает высказать свою точку зрения.

**Рефлексивное слушание**-это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника. В психологии выделяют четыре основных приёма рефлексивного слушания.

Ниже в таблице представлено соотнесение приёмов рефлексивного слушания с целями, действиями и примерами.

| Приёмы                                                                                    | Цель                                                                                                                                                                            | Как сделать                                                                                                             | Примеры                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Поощрение                                                                                 | Выразить интерес<br>Поощрить другого человека говорить                                                                                                                          | ... не соглашайтесь, но и не спорьте<br><br>... используйте нейтральные слова, интонацию                                | «Да-да»,<br>«Я вас слушаю»,<br>«Не могли бы вы рассказать об этом побольше?»                     |
| 1. Дословное или близкое к тексту повторение всей фразы, или ее части<br>Перефразирование | Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь<br>Проверить ваше понимание и вашу интерпретацию                                                                         | ... переспрашивайте, по-своему формулирую свои предложения и факты                                                      | «То есть вы хотели бы, чтобы ваши сотрудники больше доверяли вам?<br>Не так ли?»                 |
| 2. Уточнение.<br>Выяснение.                                                               | Помочь вам прояснить сказанное<br>Получить больше информации<br>Помочь говорящему увидеть другие аспекты                                                                        | ... задавайте вопросы                                                                                                   | «Когда это случилось?»,<br>«Что вы имеете в виду говоря о...?»,<br>«Что значит...?»              |
| 3. Выражение сопереживания.<br>Отражение чувств.                                          | Показать, что вы понимаете, что может чувствовать другой человек<br>Помочь другому человеку оценить собственные чувства<br>Признать значимость чувств и переживаний собеседника | ... показывайте, что вы понимаете чувства другого человека<br><br>... признайте значимость проблем и чувств собеседника | «Вы, кажется, очень расстроены?»<br>«Мне кажется, вам не нравится эта работа»                    |
| 4. Подведение итогов.<br>Резюмирование.                                                   | Свести воедино важные факты и идеи<br>Создать основу для дальнейшего обсуждения                                                                                                 | ... заново сформулируйте основные идеи                                                                                  | «Так значит, этот вопрос является для вас второстепенным?»<br>«Итак, подводя итог сказанному...» |

### Задание 1 (ситуации выдаются обучающимся по вариантам)

Пообщайтесь со своим подчинённым (Вы- в должности руководителя), используя все приёмы рефлексивного слушания. Ниже приведены ситуации, где Ваш подчинённый озвучивает Вам свою проблему, а дальше Вы общаетесь с ним, прописывая каждый из приёмов в тетради.

### Ситуация № 1

**«У меня в группе 10 работников и всего два компьютера. Как я могу организовать работу подчиненных в таких условиях?»**

Дословное повторение  
Уточнение  
Выражение сопереживания  
Подведение итога

### Ситуация №2

**«У меня и без того слишком большая нагрузка. А вы даете мне еще дополнительное задание. Я каждый день возвращаюсь домой очень поздно.»**

Дословное повторение  
Уточнение  
Выражение сопереживания  
Подведение итогов

### Ситуация № 3

**«Я купил оборудование, которое вы мне посоветовали, но когда я опробовал его, то понял, что оно меня не устраивает. Я истратил на него уйму денег. Куда мне его деть?»**

Дословное повторение  
Уточнение  
Выражение сопереживания  
Подведение итогов

### Ситуация № 4

**«Это пустая работа. Все, что вы заставляете нас делать, идет прямо в корзину.»**

Дословное повторение  
Уточнение  
Выражение сопереживания  
Подведение итогов

### 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 №4**

**Рольевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления.**

**Раздел 1:** Психология общения

**Тема 1.5:** Формы делового общения и их характеристика

**Количество часов:** 2 часа

**Цель:** Развитие навыков публичного выступления

**Задачи:** 1. Развивать позитивное самовосприятие.

2. Развивать коммуникативные навыки.

3. Развивать у обучающихся навыки самоанализа.

Занятие проводится в форме деловой игры «Как сделать свою речь убедительной»

**Задание 1.** Тренировка умения приветствовать аудиторию. Цель задания — научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Студенты по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом.

Преподаватель следит за тем, чтобы походка оратора была уверенной, голова приподнята. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся, а оратор — всем. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом. Жест должен быть широким, помогающим последовательно охватить взглядом всех собравшихся.

Во время второго выхода после начальной паузы нужно произнести: «Рад вас видеть». Можно при этом помогать себе жестом.

Преподаватель следит за тем, чтобы был зрительный контакт со всеми, а интонация приветствия соответствовала смыслу слов.

Студентам предлагается по очереди выйти третий раз к аудитории и приветствовать всех словом «Здравствуйте!» с интонацией, выражающей радость от встречи.

Задание считается выполненным, если оратор вышел уверенной походкой, была выдержана начальная пауза, в приветствии звучала радость от встречи с аудиторией, а взгляд оратора охватил всех слушателей.

**Задание 2.** Тренировка умения начинать выступление.

После приветствия нужно произнести одну – две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

**Задание 3.** Чей вариант вступления лучше?

Задание дается всей группе. Нужно предложить варианты вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседы на темы:

1. Как организовать свой день.
2. Как добиться успеха в бизнесе.

«Выступать» предлагается перед

- а) уставшими студентами в конце занятий;
- б) сотрудниками фирмы, успехи которой в бизнесе оставляют желать лучшего.

Цель задания — попытаться установить эмоциональный контакт с данной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления.

Варианты вступления обсуждаются, лучшие отмечаются.

**Задание 4.** Тренировка умения начинать и заканчивать выступление.

Студентам раздают карточки с названиями тем. Им нужно предложить вступление и заключение к этим темам (импровизация) и постараться, чтобы они перекликались.

Примеры тем:

1. Сотвори себя сам.
2. Дружба помогает жить.
3. Берегите любовь.
4. Как жить, не старея.
5. Резервы психики человека.
6. Как научиться владеть собой.
7. Космическое будущее человечества.
8. Лучше гор могут быть только горы.
9. Море — мир красоты и чудес.
10. Музыка в нашей жизни.
11. Когда приходит успех.

**Задание 5.** Тренировка в произношении речей основных видов.

Студентам предлагается:

- а) рассказать о каком-либо случае из жизни (повествование);
- б) сделать риторическое описание какого-либо предмета, например, любимого подарка;
- в) объяснить:  
что это (предмет, живой объект или устройство);  
как это делать (процесс);  
что это за явление.

**Задание 6.** Тренировка умения отвечать на вопросы.

Трем студентам по очереди предлагается ответить на вопросы по своей теме. Необходимо каждый раз перефразировать вопрос, сохранив его смысл, и дать краткий ответ.

**Задание 7**

*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 №5**

### **Самодиагностика по теме «Твоя конфликтность»**

**Раздел 2:** Конфликты в деловом общении

**Тема 2.1:** Конфликт, его сущность и основные характеристики

**Количество часов:** 2 часа

**Цель:** Анализ своего поведения в конфликтной ситуации

**Задачи:** 1. Пройти тестирование

2. Проанализировать результаты теста

3. Составить алгоритм выхода из конфликта

**Порядок выполнения работы:**

**Задание 1** Ответьте на вопросы теста согласно инструкции

Тест №1 «Конфликтная ли Вы личность»

**Инструкция:** Чтобы узнать, конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1.В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а) не принимаю участия;

б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».
2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?
- а) нет;
- б) только если для этого имею веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Часто ли спорите с друзьями?
- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры - моя стихия;
4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?
- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний;
5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...
- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях;
6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...
- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным комментарием;
- в) устрою скандал;
7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?
- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою свою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Каждое «а» - 4 балла; «б» - 2 балла; «в» - 0 баллов.

**От 10 до 28 баллов** - вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

**До 8 баллов**-конфликты и споры - это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивают людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

### **Задание 2 Ответьте на вопросы теста согласно инструкции**

Тест №2 «Стратегия поведения в конфликте»

**Инструкция:** Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» - 2 балла;

«скорее согласен» - 3 балла;

«согласен» - 4 балла;

«полностью согласен» - 5 баллов;

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложения других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.



8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о других.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часть я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

### **Обработка результатов**

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

| Стратегия поведения   | №№ утверждений | Сумма баллов |
|-----------------------|----------------|--------------|
| <b>Соперничество</b>  | <b>1,6,11</b>  |              |
| <b>Избегание</b>      | <b>2,7,12</b>  |              |
| <b>Сотрудничество</b> | <b>3,8,13</b>  |              |
| <b>Приспособление</b> | <b>4,9,14</b>  |              |
| <b>Компромисс</b>     | <b>5,10,15</b> |              |

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

#### **Задание 3**

##### **Анализ своего поведения в конфликте**

**Инструкция:** Проанализируйте результаты тестов. Насколько они объективно характеризует Вас в конфликтной ситуации. Согласны ли Вы с результатами и нет? Если не согласны, то почему? (приведите аргументы). А какой Вы в конфликте? Опишите свою доминирующую стратегию поведения.

#### **Задание 4**

##### **Алгоритм выхода из конфликтной ситуации**

**Инструкция:** Разработайте алгоритм (последовательность действий) выхода из конфликтной ситуации, применяя стратегию «Сотрудничество».

##### **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. Аминов, И. И., Психология общения: учебник / И. И. Аминов. — Москва: КноРус, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL: <https://book.ru/book/950293>

2. Рогов, Е. И., Психология общения + eПриложение: Тесты: учебник / Е. И. Рогов. — Москва: КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-11480-3. — URL: <https://book.ru/book/948886>

#### **Дополнительные источники:**

1. Киселев, В. В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В. В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9-P-2022. — URL: <https://book.ru/book/942975>

2. Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва: КноРус, 2023. — 218 с. — ISBN 978-5-406-11633-3. — URL: <https://book.ru/book/949501>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Электронный журнал «Психологическая наука и образование». Изд-во ГОУ ВПО Московский городской психолого-педагогический университет. <http://psyedu.ru/>

2. Психологические исследования: электронный научный журнал

3. <http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html> – один из наиболее полных ресурсов по теории коммуникации