

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Карякин Андрей Владимирович

Должность: директор филиала НТИ НИЯУ МИФИ

Дата подписания: 15.07.2024 13:39:33

Уникальный программный ключ:

828ee0a01dfe7458c35806237086408a6ad0ea69

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

**Новоуральский технологический институт–**

филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования

«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

**(НТИ НИЯУ МИФИ)**

**Колледж НТИ**

---

Цикловая методическая комиссия  
естественнонаучных и социально- гуманитарных дисциплин

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для студентов колледжа НТИ НИЯУ МИФИ,  
обучающихся по программе среднего профессионального образования

специальность 11.02.16

«Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и  
устройств»

очная форма обучения  
на базе основного общего образования

квалификация  
специалист

Новоуральск 2021

ОДОБРЕНО:  
на заседании  
цикловой методической комиссии  
естественнонаучных и социально-  
гуманитарных дисциплин  
Протокол № 2 от 05.03.2021 г.  
Председатель ЦМК ЦМК ЕН и СГД



\_\_\_\_\_ И.А. Балакина

Составлены в соответствии с  
рабочей программой учебной  
дисциплины ОГСЭ.05 «Психология  
общения» по специальности 11.02.16  
«Монтаж, техническое  
обслуживание и ремонт  
электронных приборов и устройств»

Методические рекомендации к практическим занятиям по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» – Новоуральск: Изд-во колледжа НТИ НИЯУ МИФИ, 2021. – 26 с.

#### АННОТАЦИЯ

Методические рекомендации к проведению практических занятий по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» предназначены студентам специальности среднего профессионального образования 11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств» очной формы получения образования, обучающихся на базе основного общего образования для формирования общих компетенций при реализации основной образовательной программы.

Разработчики: Сидорова Е.С., педагог-психолог

## **СОДЕРЖАНИЕ**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	5
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1 .....	9
ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 .....	19
ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	27

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств»

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО для специальности 11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств». Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 05.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания.

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ОК, ПК формулировка компетенции	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

<p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
<p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>описывать значимость своей специальности</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности</p>

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	демонстрирует умения и навыки разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии	бережное отношение к родной земле, природным богатствам России и мира
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся	сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде
ОК 09 Ориентироваться в условиях постоянного изменения технологий в профессиональной деятельности.	проявляет навыки цифровой безопасности	ориентируется в условиях постоянного изменения технологий в профессиональной деятельности

В результате выполнения практических работ по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» обучающийся осваивает элементы компетенций:

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

ОК.02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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 общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК.07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК.08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК.09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

### **Перечень практических занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Номер и наименование практического занятия</b>		<b>Объём часов</b>	<b>Осваиваемые элементы компетенций</b>
<b>Тема 1.7 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>	1.	Понятие и сущность общения. Самодиагностика.	2	ОК 02 ОК03 ОК04 ОК 05
<b>Тема 1.8 Конфликты в деловом общении</b>	2.	Понятие конфликта. Самодиагностика.	2	ОК 02 ОК 05 ОК10

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

### ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ ОБЩЕНИЯ. САМОДИАГНОСТИКА

Каждый из нас живет и работает среди людей. Мы ходим в гости, в учебное заведение, встречаемся с друзьями, выполняем с сокурсниками какое-то общее дело. В любой ситуации мы, независимо от нашего желания, общаемся с людьми – родителями, сверстниками, преподавателями, студентами. Одних мы любим, к другим относимся нейтрально, третьих ненавидим, с четвертыми вообще неизвестно зачем разговариваем.

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырех граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаем их и, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.

Предложенные методики помогут вам узнать об особенностях общения, разобраться во взаимоотношениях с людьми. Также они позволят вам лучше контролировать ситуации общения.

Вашему вниманию предложены бланки с методиками. Внимательно прочитав инструкцию, ответьте на поставленные вопросы. Ответы фиксируйте в тетради для практических работ, пользуясь предложенным ключом для обработки результатов тестирования. Данные, полученные после обработки, заносятся в таблицу. Форма таблицы приведена ниже.

#### Таблица результатов:

	<b>Наименование задания/теста</b>	<b>Результат</b>
	Игра «Потерпевшие кораблекрушение» <b>(личный зачет/командный зачет)</b>	/
	<b>Тест «Определение репрезентации» (указать тип)</b>	
	<b>Тест «Приятный ли Вы собеседник»</b>	
	<b>Тест «Потребность в общении»</b>	
	<b>Тест «Умеете ли вы слушать?»</b>	

**Тема: Деловая игра**  
**«Потерпевшие кораблекрушение»**

**Цель:** научиться работать в команде для принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии.

**Время выполнения:** 30-40 минут

**Условия игры.** Представьте себе, что вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли. Далее приводится список из 15 предметов, которые остались целыми после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с вёслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные предметы. Имущество оставшихся живых людей — это несколько коробков спичек и пять бумажных купюр.

- Сектант – инструмент для измерения высоты светила над горизонтом с целью определения координат судна
- Зеркало для бритья.
- Канистра с 25 литрами воды.
- Противомоскитная сетка.
- Одна коробка с армейским рационом.
- Карта Тихого океана.
- Надувная плавательная подушка.
- Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси.
- Маленький транзисторный радиоприемник.
- Репеллент, отпугивающий акул.
- Два квадратных метра непрозрачной пленки.
- Один литр рома крепостью 80 %.
- 450 метров нейлонового каната.
- Две коробки шоколада;
- Рыболовная снасть.

**1 этап:** Каждый игрок самостоятельно должен проранжировать указанные предметы с точки зрения их важности для выживания (цифра 1 - у самого важного для предмета, цифра 2 - у второго по значению, цифра 15 будет соответствовать наименее полезному предмету). На этом этапе дискуссии между участниками запрещены.

**2 этап:** Группа разбивается на подгруппы по 6 человек. Один участник из каждой подгруппы должен быть **экспертом**. Каждая подгруппа составляет общее для группы ранжирование предметов по степени их важности (так же, как они это сделали по отдельности). На этом этапе допускается дискуссия по поводу выработки решения. Отметить среднее время выполнения задания в каждой подгруппе.

**3 этап:** Дискуссия (с преподавателем и др. подгруппами). Оценка результатов дискуссии в каждой подгруппе.

а) выслушать и высказать мнение **экспертов** о ходе Дискуссии и о том, как принималось

групповое решение, каковы были первоначальные версии, веские доводы, аргументы и т. д;

б) зачитать «правильный» список ответов, предложенный экспертами ЮНЕСКО; сравнить «правильный» ответ, собственный результат и результат группы: для каждого предмета списка надо вычислить разность между номером, присвоенным ему индивидуально каждым участником, группой, и номером, присвоенным этому предмету экспертами; сложить абсолютные значения этих разностей для всех предметов; если сумма больше 30, то участник или подгруппа «утонули».

в) сравнить результаты группового и индивидуального решения; определить, явился ли результат группового решения более правильным по сравнению с решением отдельных людей.

	Уцелевшие предметы	Личное ранжирование	Ранжирование в группе	Разница между цифрами 3 и 4 столбца	Ранжирование экспертов	Разница между цифрами 3 и 6 столбца	Разница между цифрами 4 и 6 столбца
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Сектант						
2	Зеркало для бритья						
3	Канистра с 25 литрами воды						
4	Противомоскитная сетка						
5	Одна коробка с армейским рационом						
6	Карта Тихого океана						
7	Надувная плавательная подушка						
8	Канистра с 10 литрами горючей смеси						
9	Маленький транзисторный радиоприемник						
10	Средство, отпугивающее акул						
11	Два квадратных метра непрозрачной пленки						
12	Один литр рома крепостью 80%						
13	450 метров нейлонового каната						

14	Две коробки шоколада						
15	Рыболовная снасть						

## Тест на определение репрезентации (типы восприятия информации)

Утверждения	да/нет
1. Люблю наблюдать за облаками и звёздами.	
2. Часто напеваю себе потихоньку.	
3. Не признаю моду, которая неудобна.	
4. Обожаю ходить в сауну.	
5. В автомашине для меня важен цвет.	
6. Узнаю по шагам, кто вошёл в комнату.	
7. Меня развлекает подражание диалектам.	
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.	
9. Люблю принимать массаж.	
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.	
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.	
12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне в нём будет хорошо.	
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.	
14. Часто читаю во время еды.	
15. Очень часто разговариваю по телефону.	
16. Склонен к полноте.	
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.	
18. После неудачного дня мой организм в напряжении.	
19. Охотно и много фотографирую.	
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.	
21. Легко отдаю деньги за цветы, так как они украшают жизнь.	
22. Вечером люблю принять горячую ванну.	
23. Стараюсь записывать свои личные дела.	
24. Часто разговариваю сам с собой.	
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.	
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.	
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.	
28. Люблю потягиваться, разминаться.	
29. Слишком твёрдая или слишком мягкая постель – это для меня мука.	
30. Мне нелегко найти удобные туфли.	
31. Очень люблю ходить в кино.	
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.	
33. Люблю ходить под дождём, когда капли стучат по зонту.	
34. Умею слушать собеседника.	
35. Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом.	
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.	
37. У меня неплохая музыкальная аппаратура (дама/в авто).	
38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой или рукой.	
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.	
40. Не выношу беспорядка.	
41. Не люблю синтетических тканей.	
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.	
43. Часто хожу на концерты.	
44. Пожатие руки мне много говорит о данной личности.	
45. Охотно посещаю галереи и выставки.	
46. Серьёзная дискуссия – это захватывающее дело.	
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.	
48. В шуме не могу сосредоточиться.	

**Отвечать необходимо «согласен» или «не согласен»**  
(можно заменить «+» и «-»)

**Посчитайте количество ответов положительных (со знаком «+») ответов по следующим параллелям:**

I – 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

II – 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

III – 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Каждая параллель отражает один из главных типов восприятия информации.

**Параллель «I»** — визуальный тип личности (визуал). Доминирующий канал получения информации — зрительный (ключевое понятие — видеть).

Представители данного типа часто употребляют слова и фразы, которые связаны со зрением, образами и воображением. Например, «не видел этого», «заметил прекрасную возможность». Рисунки, образные описания, фотографии и т.п. значат для людей этого типа больше, чем слова. Они моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

**Параллель «II»** — осязающий тип личности (кинестетик). Доминирующий канал получения информации — через ощущения (ключевые понятия — ощущать, осязать). Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «её слова глубоко меня тронули», «Ваш подарок был для меня похожим на первые весенние цветы». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре, общении их интересуют в первую очередь внутренние переживания.

**Параллель «III»** — аудиальный тип личности (аудиал). Доминирующий канал получения информации — слуховой (ключевое понятие — слышать). «Не понимаю, что мне говоришь», «это известие для меня ...», «не выношу таких громких мелодий», «в своём выступлении докладчик сказал, что ...» — вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет всё, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Следует помнить, что каждый человек представляет из себя соединение названных типов. Однако в этом соединении компоненты редко бывают абсолютно равными. Какой-то тип может выступать доминирующим, а какой-то лишь обозначен несколькими параметрами.

## Тест «Приятный ли вы собеседник»

*Инструкция.* Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

### **Обработка результатов.**

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне. От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

## Тест «Потребность в общении»

**Инструкция:** Прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет».

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

### Обработка результатов

**Ключ к опроснику.** Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9,10,15, 16, 25, 27, 29. Определяется

сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

**Выводы:** Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

### **Тест «Умеете ли вы слушать?»**

Ответьте, на каждый из предлагаемых вопросов: «почти всегда», «в большинстве случаев»,

«иногда», «редко», «почти никогда».

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 малознакомым 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?

### **Обработка результатов.**

Понятие «коммуникативные умения» предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника.

Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом: «почти всегда» - 2 балла, «в большинстве случаев» - 4 балла, «иногда» - 6 баллов, «редко» - 8 баллов, «почти никогда» - 10 баллов.

Оценка результатов: чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать - выше «среднего уровня». Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое общение?
2. Какие факторы (причины) мешают эффективному общению?
3. Назовите черты характера, помогающие эффективному общению.
4. Назовите черты характера, мешающие эффективному общению.
5. Попробуйте сформулировать правила эффективного слушания.

### **Критерии оценки практической работы:**

**Отметка «5»** – диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена полностью, на контрольные вопросы ответил верно.

**Отметка «4»** - диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена полностью, на контрольные вопросы ответил формально;

**Отметка «3»** - диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена не полностью, на контрольные вопросы ответил не точно.

**Отметка «2»** - ставится за работу, в которой не выполнены все задания.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА. САМОДИАГНОСТИКА

### Тест на стрессоустойчивость

Этот тест служит для оценки степени раздражительности, нервозности, вспыльчивости и способности контролировать эти качества. Хотите проверить, как Вы реагируете на стрессы? Тогда на предложенный список вопросов ответьте одним из трех способов: «да, без- условно» - 3 балла; «да, но не очень» - 1 балл; «нет, ни в коем случае» - 0 баллов

#### Опросник

Раздражает ли Вас:

1. Смятая страница газеты, которую Вы хотите прочитать?
2. Женщина «в летах», одетая как молоденькая девушка?
3. Чрезмерная близость собеседника при разговоре?
4. Женщина, курящая на улице или в общественном месте?
5. Человек, кашляющий в Вашу сторону?
6. Когда кто-то грызет ногти на Ваших глазах?
7. Когда кто-то смеется невпопад?
8. Когда кто-то пытается учить Вас, что и как делать?
9. Когда любимая девушка (юноша) постоянно опаздывает?
10. Когда в кинотеатре тот, кто сидит перед Вами, все время вертится и обсуждает фильм?
11. Когда Вам пересказывают сюжет интересного романа, который Вы только собираетесь прочесть
12. Когда Вам дарят ненужные вещи?
13. Громкий разговор в общественном транспорте?
14. Слишком сильный запах духов?
15. Человек, жестикулирующий во время разговора?
16. Друг, часто употребляющий иностранные слова?

**Обработка результатов.** Очки суммируются. Максимально возможное количество - 48.

**Более 36.** Вас не отнесешь к числу терпеливых и спокойных людей. Вас раздражает почти все, даже самое незначительное. Вы вспыльчивы и легко выходите из себя. Это расшатывает Вашу нервную систему, усиливая трения с окружающими.

**От 13 до 36.** Вы принадлежите к наиболее распространенной группе людей. Вас раздражают только очень неприятные вещи. Не драматизируя повседневные невзгоды, Вы способны легко забывать о них.

**Менее 13.** Вы достаточно спокойный человек, реально смотрящий на жизнь. Вас не так-то просто вывести из равновесия. А это гарантия против стрессов.

#### Контрольные вопросы:

1. Почему важно уметь управлять своими эмоциями и чувствами?
2. Как проявление эмоций сказывается на процессе общения?

## Тест «Ваш способ реагирования в конфликте»

**Инструкция.** С помощью теста определите свой способ реагирования в конфликте. Выделите те способы, которыми вы пользуетесь чаще. Выберите суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;  
б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека; б) стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) я пытаюсь избежать неприятностей для себя; б) я стараюсь добиться своего.
7. а) стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;  
б) считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий; б) я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) я твердо стремлюсь добиться своего;  
б) я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;  
б) стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;  
б) даю возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он так же идет навстречу.
13. а) предлагаю среднюю позицию;  
б) настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах; б) пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;  
б) стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) стараюсь не задеть чувств другого;  
б) обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем; б) дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;  
б) стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;  
б) стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому; б) всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;  
б) отстаиваю свою позицию.
23. а) как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;  
б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу; б) стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) пытаюсь убедить другого в своей правоте;  
б) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) обычно я предлагаю среднюю позицию;  
б) почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) зачастую стремлюсь избежать споров;  
б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) предлагаю среднюю позицию;  
б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) стараюсь не задеть чувств другого;  
б) всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

### **Обработка результатов:**

Посчитайте количество совпавших ответов по каждому типу поведения:

**Соперничество:** 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а  
**Сотрудничество:** 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б  
**Компромисс:** 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а  
**Избегание:** 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 5б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б  
**Приспособление:** 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта.

### **Тест «Конфликтная ли вы личность?»**

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. Выступили ли бы 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 досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
  - в) проигрыш надолго испортит настроение.

**Обработка результатов.** Каждое а) 4 очка; б) 2 очка; в) 0 очков.

От 20-28 очков. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров,

избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют вас приспособленцем.

От 10-18 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле 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 очков. Конфликты и споры — это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

**Задание 1.** Опишите выявленные типы вашего поведения в конфликте, определив их положительные и отрицательные стороны:

**Задание 2.** Разработайте рекомендации по предупреждению конфликта (10 пунктов).

*Например:*

1. *Сдерживайте проявление своих эмоций*
2. *Будьте доброжелательны и т.д.*

**Контрольные вопросы:**

1. Какая стратегия поведения, по-вашему, будет наиболее перспективной?
2. Назовите положительные и отрицательные стороны в стратегии избегания.
3. Определите сложности в установлении контактов у конфликтной личности.

**Методика экспресс-диагностики состояния стресса**

Методика экспресс-диагностики состояния стресса К. Шрайнера (ДСС, 1993) позволяет выявить особенности переживания стресса: степень самоконтроля и эмоциональной лабильности в стрессовых условиях. Предназначена для людей старше 18 лет без ограничений по образовательным, социальным и профессиональным признакам. Значимых данных по процедуре создания и стандартизации методики не выявлено.

Опросник состоит из девяти утверждений, на которые испытуемый отвечает «да» или «нет». Методика довольно проста в **обработке и интерпретации**: подсчитывается количество положительных ответов и определяется уровень саморегуляции испытуемого в стрессовых ситуациях. Опросник может использоваться при самодиагностике.

**Инструкция:** Ответьте на вопросы, подсчитайте количество положительных ответов.

1. Я всегда стремлюсь делать работу до конца, но часто не успеваю и вынужден наверстывать упущенное.
2. Когда я смотрю на себя в зеркало, я замечаю следы усталости и переутомления на своем лице.
3. На работе и дома — сплошные неприятности.
4. Я упорно борюсь со своими вредными привычками, но у меня не получается.
5. Меня беспокоит будущее.
6. Мне часто необходимы алкоголь, сигарета или снотворное, чтобы расслабиться после напряженного дня.
7. Вокруг происходят такие перемены, что голова идет кругом. Хорошо бы, если бы все не так стремительно менялось.
8. Я люблю семью и друзей, но часто вместе с ними я чувствую скуку и пустоту.

9. В жизни я ничего не достиг и часто испытываю разочарование в самом себе.

**Обработка и интерпретация результатов.** Подсчитывается количество положительных ответов по всем вопросам. Каждому ответу «да» присваивается **1 балл (ответ «нет» оценивается в 0 баллов).**

0-4 балла – высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях;

5-7 баллов – умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях; 8-9 баллов – слабый уровень регуляции в стрессовых ситуациях.

Высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях означает, что человек ведет себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеет регулировать свои собственные эмоции. Как правило, такие люди не склонны раздражаться и винить других и себя в происходящих событиях.

Умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях означает, что человек не всегда правильно и адекватно ведет себя в стрессовой ситуации. Иногда он умеет сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда незначительные события нарушают эмоциональное равновесие (человек «выходит из себя»).

Слабый уровень регуляции в стрессовых ситуациях означает, что человек характеризуется высокой степенью переутомления и истощения. Такие люди часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой, для них важно развивать навыки саморегуляции в стрессе.

### **Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В.Бойко):**

#### **Инструкция к опроснику Бойко.**

Прочитайте каждое суждение и ответьте на него "да", если согласны с ним, или "нет", если не согласны.

#### ***Текст диагностики "помех" Бойко в установлении эмоциональных контактов.***

1. Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.
2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров.
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.
7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, переживание), но он этого не чувствует.
9. Чаще всего в моих глазах или выражении лица видна озабоченность.

10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то моя мимика становится излишне выразительной.
13. Пожалуй, я несколько скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.
20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.
21. Если я хочу, то мне всегда удастся скрыть свою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто почему-то бывает весело без всякой причины.
23. Мне очень просто сделать, по собственному желанию или по заказу, разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.
24. Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.
25. Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему.

### **Ключ к методике Бойко.**

Заключение об уровне эмоциональной эффективности в общении делается исходя из суммы набранных баллов (она может колебаться в пределах от 0 до 25).

Эмоциональные помехи объединены в пять групп.

Если испытуемый набрал 3 и более баллов по какой-либо группе, то делается вывод о наличии существенных "помех" в установлении эмоциональных контактов.

**Например:** вы ответили на первый вопрос «да», соотнесли с ключом к тесту «+1» и поставили себе 1 балл. Если на первый вопрос вы ответили «нет», а в ключе к тесту указано «+1», то вы ставите себе 0 баллов.

### **Номера вопросов и ответы**

Неумение управлять эмоциями, дозировать их +1, -6, +11, +16, -21

Неадекватное проявление эмоций -2, +7, +12, +17, +22

Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций +3, +8, +13, +18, -23

Доминирование негативных эмоций +4, +9, +14, +19, +24

Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе +5, +10, +15, +20, +25

### **Итого**

*Интерпретация к методике Бойко.*

Уровни эмоциональной эффективности в общении:

**Первый уровень** — 0–2 балла — испытуемый плохо видит себя со стороны либо в своих ответах неискренен.

**Второй уровень** — 3–5 баллов — эмоции обычно не мешают общаться с партнерами.

**Третий уровень** — 6–8 баллов — имеются некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении.

**Четвертый уровень** — 9–12 баллов — эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами.

**Пятый уровень** — 13 и более баллов — эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми.

### **Критерии оценки практической работы:**

**Отметка «5»** – диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена полностью, на контрольные вопросы ответил верно.

**Отметка «4»** - диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена полностью, на контрольные вопросы ответил формально;

**Отметка «3»** - диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена не полностью, на контрольные вопросы ответил не точно.

**Отметка «2»** - ставится за работу, в которой не выполнены все задания.

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**  
**Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,**  
**дополнительной литературы**

**Основные печатные издания:**

1. Антонова Е.С. Воителева Т.М. Психология общения: учебник / Антонова Е.С. – ОИЦ «Академия» М. 2018. – 142 с.

2. Психология общения: учебник и практикум. Под редакцией А.В. Голубевой – «Юрайт» М. 2014.- 386 с.

**Основные электронные издания:**

1. Горев, А. Э. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник для СПО / А. Э. Горев. Электрон.текстовые данные. – М : Издательство Юрайт, 2023. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/15847>. ЭБС «ЮРАЙТ», по паролю

**Дополнительные печатные издания:**

1. Психология общения: учебник и практикум. Под редакцией В.И. Максимова, А.В. Голубевой – «Юрайт» М. 2013.- 382 с.

**Дополнительные электронные издания:**

1. Фороузан Бехроуз А. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Фороузан Бехроуз А. Электрон.текстовые данные. – М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2023. – 784 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6589> – ЭБС «IPRbooks», по паролю

**Интернет - ресурсы:**

1. Издательство «Открытые системы». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.osp.ru>.

2. Справочно- информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gramota.ru/>