

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Югорский государственный университет» (ЮГУ)  
**СУРГУТСКИЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИКУМ**  
(филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Югорский государственный университет»  
(СНТ (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ»)

**Методические указания**  
**по выполнению практических работ**  
**по профессиональному модулю**

**ПМ 03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОЛЛЕКТИВА**  
**ИСПОЛНИТЕЛЕЙ**  
МДК 03.03 Основы организации и планирования производственных  
работ на буровой.  
**Тема: ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ**  
**образовательной программы**

по специальности СПО:

21.02.02 Бурение нефтяных и газовых скважин;

Сургут  
2019

УТВЕРЖДЕНО  
Заседанием Методического совета  
Протокол №1 от 06.09.2019  
Председатель Методического совета  
СНТ (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ»

  
\_\_\_\_\_ А.В. Кузнецова

Рассмотрено и одобрено на заседании ПЦК гуманитарных дисциплин  
Протокол №10 от 10.06.2019

Разработчик:

Преподаватель

СНТ (филиала) ФГБОУ ВО «ЮГУ»



Т.В. Смирнова

Председатель ПЦК гуманитарных дисциплин:

Преподаватель высшей категории

СНТ (филиала) ФГБОУ ВО «ЮГУ»



О.П. Бухонова

## Пояснительная записка

Профессиональный модуль «Принципы делового общения в трудовом коллективе» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО третьего поколения в профессиональных образовательных учреждениях.

Профессиональный модуль «Принципы делового общения в трудовом коллективе», как и другие социально-гуманитарные дисциплины, прежде всего, формирует личность, способную к самоопределению и саморазвитию. Этому в немалой степени способствует выполнение практических работ студентов на занятиях. В процессе выполнения заданий студенты получают возможность применить теоретические знания в новых условиях, развивать общеучебные умения и навыки, логическое мышление, осуществлять самоконтроль на уровне внутренней речи.

### ***Основные цели практических работ:***

- систематизация и закрепление теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний, формирование умений использовать справочную документацию и дополнительную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельного мышления;
- развитие исследовательских умений.

Преподавание в теории курса «Принципы делового общения в трудовом коллективе» не имеет смысла без практической отработки теоретических знаний, без перевода теоретических знаний в навыки и практические умения.

На занятиях используются задания, ориентированные на творческо-поисковый уровень познавательной деятельности, на развитие у студентов умений анализировать, высказывать и обосновывать собственные оценки и суждения по рассматриваемой проблеме. Опыт показывает, что проведение уроков-практикумов позволяет расширить, углубить и систематизировать знания учащихся, наиболее эффективно применить их на практике.

В процессе преподавания используются следующие практические формы и методы обучения:

**Тренинговые занятия** - форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения.

Достоинством тренинга является то, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения.

Требования к проведению тренинга

- оптимальное количество участников тренинга 20-25 человек;
- соответствующее по размерам количеству участников тренинга помещение, где посадочные места расположены по «тренинговому кругу», что способствует активному взаимодействию его участников;

обязательность ознакомления участников в начале любого занятия тренинга с целями и задачами данного занятия

- проведение на первом занятии тренинга упражнения «знакомство» и принятие «соглашения» - правил работы группы;

- создание дружелюбной доверительной атмосферы и ее поддержание в течение всего тренинга;

- вовлечение всех участников в активную деятельность на протяжении всего тренинга;

- уважение чувств и мнений каждого участника;

- поощрение участников тренинга;

- подведение участников тренером (преподавателем) к достижению поставленной перед ними цели занятия, не навязывая при этом своего мнения;

- эффективного сочетания теоретического материала и интерактивных обеспечение тренером соблюдения временных рамок каждого этапа тренинга;

- обеспечение упражнений обеспечение упражнений;

обязательность подведения итогов тренинга по его окончании

Непосредственно обучение включает в себя 2 этапа:

- Информационный блок или предоставление теоретических знаний;
- Выработка практических навыков.

### 1. Информационный блок

Этот этап можно начать с ответов на вопросы из опросников, которые вызвали массовое затруднение. Основной материал может быть преподнесен в виде лекции, мультимедийной презентации. Затем на выбор преподавателя (тренера) могут быть использованы различные методы интерактивного обучения: ролевые игры, дискуссии, приглашение визитера, работа в малых группах и т.д.

### 2. Выработка практических навыков.

Учитывая, что любые знания информационного, теоретического плана должны обязательно сочетаться с практическими умениями и навыками, необходимо вырабатывать эти навыки. Данный этап тренинга призван способствовать приобретению участниками практического опыта по защите своей жизни и здоровья, а также окружающих. С этой целью можно использовать ролевые игры, инсценировки, дискуссии, «мозговую атаку» и другие интерактивные формы работы в зависимости от условий.

### 3. Подведение итогов

Итоги подводятся в конце любого занятия, тренинга. Как правило, эта процедура рассчитана на то, чтобы участники поделились своими впечатлениями, ощущениями, высказали свои пожелания. Подведение итогов можно проводить в виде заполнения анкет.

Тренер может спросить участников, что нового они узнали, что было для них интересно, полезно, предложить вспомнить, какие упражнения они выполняли, таким образом, закрепляя пройденный материал

- **Деловая игра**

Средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) методом поиска новых способов ее выполнения. Деловая игра имитирует различные аспекты человеческой активности и социального взаимодействия. Игра также является методом эффективного обучения, поскольку снимает противоречия между абстрактным характером учебного предмета и реальным характером профессиональной деятельности. Использование деловых игр способствует развитию навыков критического мышления, коммуникативных навыков, навыков решения проблем, отработке различных вариантов поведения в проблемных ситуациях.

Цели использования:

- формирование познавательных и профессиональных мотивов и интересов;
- воспитание системного мышления
- передача целостного представления о профессиональной деятельности и её крупных фрагментах с учётом эмоционально-личностного восприятия;
- обучение коллективной мыслительной и практической работе, формирование умений и навыков социального взаимодействия и общения, навыков индивидуального и совместного принятия решений;
- воспитание ответственного отношения к делу, уважения к социальным ценностям и установкам коллектива и общества в целом;
- обучение методам моделирования, в том числе математического и социального проектирования.

- **Обсуждение в группах**

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания и усвоению материала. На первом этапе группового обсуждения перед студентами ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого студенты должны подготовить аргументированный развернутый ответ. Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения: задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 10 ошибок); ввести алгоритм выработки общего мнения; назначить лидера, руководящего ходом группового обсуждения и др. На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем. Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который

проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

В результате выполнения практических работ, предусмотренных программой по профессиональному модулю «Принципы делового общения в трудовом коллективе», обучающийся должен добиться следующих результатов освоения дисциплины:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением делового этикета.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

### **Формируемые компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

**Учебный план и программа профессионального модуля «Принципы делового общения в трудовом коллективе» предусматривают следующее количество практических часов:**

21.02.02 Бурение нефтяных и газовых скважин – 8 часов;

### Тематический план

№	Тема, используется целиком или на конкретном этапе занятия	БС		
1	Раздел 3. Методы развития коммуникативных способностей. Психологические механизмы восприятия и взаимодействия	2	Тренинговое занятие Обсуждение в группах	ОК: 1,2,4,5
2	Раздел 4. Проработка навыков ведения деловой беседы.	2	Тренинговое занятие Обсуждение в группах	ОК: 1,2,4,5,8
3	Раздел 5. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.	2	Тренинговое занятие Обсуждение в группах	ОК: 2,3,6,7,8,9

4	Раздел 6. Правила поведения в конфликтах. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций	2	Тренинговое занятие Деловая игра	ОК: 2,3,6,7,8,9
	Всего:	8		

### **Раздел 3. Методы развития коммуникативных способностей. Психологические механизмы восприятия и взаимодействия.**

**Форма проведения занятия: Тренинговое занятие. Обсуждение в группах.  
Решение ситуационных задач.**

**Цели:** сформировать знания о закономерностях нахождения личности в группе. Мотивировать студентов на получение практических навыков социальной психологии.

**Форма контроля:** индивидуальная

**Количество часов на выполнение (сроки выполнения): 2 часа.**

**Учебное оснащение занятия:**

Оборудование: доска, мел

Раздаточный материал: ситуационная задача для обсуждения в группах

**Ход занятия:**

#### **1. Упражнение «Психологическая разминка «Здравствуйте, вы представляете...»**

(1 минута на каждого)

Члены группы по кругу здороваются этой фразой, описывая какой-нибудь интересный, смешной случай (эпизод), который произошел при общении с любым человеком в период между прошлым и этим занятием. Или это время участник может использовать для обращения к группе с любой темой

#### **2. Упражнение « Взаимные презентации**

Инструкция ведущего:

- Сейчас мы разобьемся на пары. Дается десять минут на то, чтобы вы рассказали друг другу о себе как можно подробнее – ведь вам предстоит представлять своего партнера группе. Постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своем партнере. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации самый важные вопросы:

- что я ценю в самом себе
- предмет моей гордости

- чего я боюсь
- кто мне самый близкий человек
- что я умею делать лучше всего

После этого организуется работа в парах.

Спустя десять минут ведущий дает дополнительные инструкции.

- Презентации будут проходить следующим образом: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руку на плечи. Стоящий будет говорить от лица сидящего, называя себя именем своего партнера. В течении одной минуты, не больше и не меньше! – стоящий говорит, играя роль сидящего. Ровно через минуту я прерву монолог, если кто-то закончит раньше, мы будем молчать, пока не истечет отведенная на выступление минута. Таким образом, ваша задача – построить свою презентацию так, чтобы она длилась точно шестьдесят секунд. После этого любой член группы – и я в том числе- имеет право задать выступающему любые вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего. Понятно, что можете и не знать истинного ответа на заданный вопрос, поэтому вам нужно понять, почувствовать, как ответил бы ваш партнер. Тот, кого презентуют, не может вмешиваться, и вынужден будет все время молчать.

Вопросы, которые задают участники группы и ведущий выступающему, начинаются с обращения к нему по имени (сидящего) и могут касаться самых разных тем. Например:

- Какие качества ты наиболее ценишь в людях?*
- Что ты считаешь наиболее отвратительным?*
- Есть ли человек, который оказал сильное влияние на твою жизнь? Кто это?*
- Назови свое самое заветное желание?*
- Чего бы ты хотел добиться в жизни?*

Упражнение завершается обсуждением чувств и мыслей участников. При этом важно уделить внимание трем аспектам – способности учитывать время презентации, способности верно и сжато передать полученные от партнера сведения о нем, и способности «вчувствоваться» в другого человека настолько, чтобы домыслить недостающую информацию. Можно использовать следующие вопросы:

- Что ты чувствовал, когда твой партнер не сумел уложиться в отведенное время (замолчал раньше)?
- Удалось ли твоему партнеру верно изложить сведения о тебе?
- Получилось ли у твоего партнера стать твоим двойником?
- Правильно ли он угадал ответы, которые давал от твоего имени?

### **3.Упражнение «Чемодан».**

Один из участников выходит из комнаты, а остальные начинают собирать ему в дальнюю дорогу «чемодан» (ведь действительно скоро расставание, нужно помочь

человеку в его дальнейшей жизни среди людей). В этот «чемодан» набирается то, что, по мнению группы, помогает человеку в общении с людьми, да и все остальные положительные характеристики, которые группа особенно ценит в нем. Но обязательно указывается и то, что мешает этому человеку, в чем его отрицательные проявления, с чем ему необходимо активно поработать.

Практически это делается обычно таким образом: выбирается «секретарь», он берет лист бумаги, делит его вертикально чертой пополам, на одной стороне вверху ставит знак «+», на второй знак «-». Под знаком «+» группа собирает все положительное, а секретарь записывает, под знаком «-» все отрицательное.

Мнение должно быть поддержано большинством группы, если есть возражения, сомнения, лучше воздержаться от записи спорного качества. Для хорошего и плохого «чемодана» нужно не менее 5-7 характеристик.

Затем участнику, который выходил и все время, пока группа собирала ему «чемодан», оставался в коридоре, зачитывается и передается этот список. У него есть право на один вопрос, если что-то уж очень непонятно.

Выходит следующий участник, и вся процедура повторяется. И так пока все члены группы не получают свой «чемодан». Работа трудная, но очень нужная для всех участников, и ее необходимо сделать.

#### **4. Упражнение «Контракт с самим собой»**

Затем члены группы составляют соглашение (контракт) с самим собой, отвечая на следующие вопросы:

1. Что нового я узнал о себе? \_\_\_\_\_
2. Что нового я узнал о других людях? \_\_\_\_\_
3. Что я хотел бы изменить в себе по итогам работы в группе? \_\_\_\_\_
4. Каким образом я собираюсь это сделать? \_\_\_\_\_

Все соглашения с подписанными фамилиями сдаются ведущему. Они им будут выданы на следующем тренинговом занятии через несколько недель.

И у участников будет еще одна возможность «встретить самого себя» таким, каким каждый из них видит себя сейчас, в конце работы группы

#### **Подведение итогов.**

Итоги подводятся в конце любого занятия, тренинга. Как правило, эта процедура рассчитана на то, чтобы участники поделились своими впечатлениями, ощущениями, высказали свои пожелания. Подведение итогов можно проводить в виде заполнения анкет.

Тренер может спросить участников, что нового они узнали, что было для них интересно, полезно, предложить вспомнить, какие упражнения они выполняли, таким образом, закрепляя пройденный материал.

## **Литература:**

- 1) Г.В. Бороздина, Психология делового общения: учебник.- Москва: ИНФРА-М, 2015,  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>
- 2) И.С. Иванова, Этика делового общения: учебное пособие.- Москва: ИНФРА-М, 2014.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>
- 3) Н.Ю. Родыгина, Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО.- Москва: Юрайт, 2018.  
<https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/2>
- 4) Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - Москва: Юнити - Дана, 2015.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>
- 5) Н.С. Ефимова, Психология общения. Практикум по психологии.- Москва: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

## **Раздел 4. Проработка навыков ведения деловой беседы.**

**Форма проведения занятия:** Изучение нового материала, с закреплением полученных знаний путём проведения тренингового занятия.

**Цели:** сформировать знания и навыки ведения переговоров. Мотивировать студентов на получение практических навыков социальной психологии.

**Форма контроля:** индивидуальная

**Количество часов на выполнение (сроки выполнения): 2 час.**

**Ход занятия:**

### **1. Упражнение**

Психологическая разминка «Здравствуйте, вы представляете...»

(1 минута на каждого)

Члены группы по кругу здороваются этой фразой, описывая какой-нибудь интересный, смешной случай (эпизод), который произошел при общении с любым человеком в период между прошлым и этим занятием. Или это время участник может использовать для обращения к группе с любой темой.

### **2. Упражнение «Ролевая игра «Приглашение к разговору».**

Цель: отработка приемов установления контакта в отношениях «начальник-подчиненный», осознание значения первоначального взаимодействия в

последующем общении, осознание стереотипов общения «начальник-подчиненный» и их последствий в общении.

Материалы: видеотехника.

Ведущий образует 2-3 пары участников и дает им инструкцию: «Один из вас - начальник, другой - подчиненный. Некоторое время назад работнику было поручено важное задание. Пока неизвестно, выполнил он его или нет. Начальник хочет выяснить это». Дальнейшие действия обоих участников строятся на основе импровизации. Обсуждение и анализ поведения играющих проводятся с использованием вопросов: «Что вы чувствовали во время того или иного действия партнера?», «Как повлияли ваши чувства на дальнейший ход беседы?», «Как подействовала ваша роль на стиль вашего поведения и почему?»

Таким образом ведущий готовит группу к работе с техниками трансактного анализа. Прежде чем приступить к разыгрыванию ситуаций, тренер дает группе информацию о теоретических основаниях метода (в течение не более 15 мин).

### **3. Упражнение**

#### ***Ролевая игра «Повышение и увольнение»***

*Цель:* предназначено для отработки тактик самопрезентации и убеждения. Проанализировать значимость переговоров в системе «начальник-подчиненный».

*Описание упражнения.* Участники работают в нескольких раундах по четверкам.

*Инструкция.* В предлагаемом вам упражнении вы будете работать по четверкам. Один из вас будет играть роль руководителя, трое других - роли его подчиненных

### **4. Упражнение**

#### ***Ролевая игра «Небрежность в работе».***

*Цель:* развитие умений достигать согласия и принятия обязательств со стороны сотрудника, стимулировать его желание изменить свое отношение к работе. Четкое определение и согласование принятие планов, целей и требований.

*Описание упражнения.* В игре могут принимать участие 2 человека, остальные выступают в роли наблюдателя. Как вариант - участники разбиваются на тройки, где 2 человека - главные действующие лица, третий - наблюдатель.

Выдайте каждому участнику листок с описанием его роли: сотрудника или менеджера. Наблюдатели получают копии всех материалов и таблицы ведения наблюдений.

Во время обсуждения рекомендуется обратить особое внимание на следующие вопросы:

- 1) Удалось ли менеджеру достичь своей цели?
- 2) Насколько ему удалось стимулировать самоанализ сотрудницы?
- 3) Согласилась ли сотрудница с тем, что ей надо измениться? Были ли определенные требования?
- 4) Насколько удалось менеджеру вовлечь сотрудницу в процесс определения требований на будущее?
- 5) Кто больше говорил? Насколько внимательно слушал менеджер?

Кроме того, группа должна постараться ответить на следующие вопросы:

- 1) Насколько удалось участникам восстановить реальную картину ситуации? Насколько удачно задавались вопросы?
- 2) Насколько непредвзято участники подошли к собеседованию? Хорошо ли они слушали собеседника?
- 3) Осталось ли у обеих сторон ощущение, что им удалось достичь своих целей?
- 4) Эффективен ли был выбран ими подход? Удалось ли тактично разобраться с проблемами?
- 5) Можно было бы добиться других результатов при ином подходе?

### **Литература:**

- 1) Г.В. Бороздина, Психология делового общения: учебник.- Москва: ИНФРА-М, 2015, <http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>
- 2) И.С. Иванова, Этика делового общения: учебное пособие.- Москва: ИНФРА-М, 2014. <http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>
- 3) Н.Ю. Родыгина, Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО.- Москва: Юрайт, 2018. <https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/2>
- 4) Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - Москва: Юнити - Дана, 2015. <http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>
- 5) Н.С. Ефимова, Психология общения. Практикум по психологии.- Москва: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014. <http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

### **Раздел 5. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.**

**Форма проведения занятия:** Изучение нового материала, с закреплением полученных знаний путём проведения тренингового занятия.

**Цели:** сформировать знания о функциях и динамике конфликта. Выработка эффективной стратегии поведения в конфликтной ситуации. Мотивировать студентов на получение практических навыков социальной психологии.

**Форма контроля:** индивидуальная

**Количество часов на выполнение (сроки выполнения):** 2-4 час.

**Учебное оснащение занятия:**

Оборудование: доска, мел

Раздаточный материал: ситуационная задача для обсуждения в группах

**Ход занятия:**

## 1. Упражнение

Психологическая разминка «Здравствуйте, вы представляете...»

(1 минута на каждого)

Члены группы по кругу здороваются этой фразой, описывая какой-нибудь интересный, смешной случай (эпизод), который произошел при общении с любым человеком в период между прошлым и этим занятием. Или это время участник может использовать для обращения к группе с любой темой.

## 2. Ролевая игра «Конфликт»

Цель: расширение опыта взаимодействия в условиях конфликта, обучение навыкам аргументации в споре.

Материалы: видеотехника.

Играют тройки добровольцев, один из которых - «руководитель», двое других - «подчиненные», которые оспаривают друг у друга какие-нибудь преимущества. Например, спор может возникнуть из-за того, кому идти в очередной отпуск летом, или кому купить автомобиль по льготной цене, или по любой другой причине. Цель руководителя - по возможности разрешить конфликт, сгладить его, цель конфликтующих - вывести конфликт наружу и победить. Можно обыграть эту ситуацию двумя группами участников. Вопросы для обсуждения: «Какие приемы использовал руководитель, чтобы разрешить конфликт, насколько они оказались удачными?», «Насколько аргументированно вели спор подчиненные, удалось ли кому-нибудь выиграть и почему?»

## 3. Ролевая игра «Симпатия-антипатия»

Цель: анализ и освоение приемов завоевания симпатии собеседника, развитие способности диагностировать проявления симпатии и антипатии.

Материалы: видеотехника.

Ведущий определяет две пары добровольцев, которым предстоит показать два этюда: «Знакомство» и «Презентация».

*Первый сюжет:* обаятельный мужчина пытается привлечь внимание очаровательной незнакомки.

*Второй сюжет:* энергичный предприниматель должен вызвать интерес к своим идеям и добиться их поддержки у богатого бизнесмена.

Участникам предлагается импровизировать, разыгрывая ситуацию, пока ведущий не сочтет ее логически законченной. Анализ в группе ведется с помощью видеозаписи и ответов участников на вопросы: «Какие чувства вызывали у вас действия партнера?», «Какие приемы вы использовали, чтобы добиться своего?», «Как вы оцените эффективность общения с точки зрения симпатии - антипатии?» и т. п.

#### Подведение итогов.

Итоги подводятся в конце любого занятия, тренинга. Как правило, эта процедура рассчитана на то, чтобы участники поделились своими впечатлениями, ощущениями, высказали свои пожелания. Подведение итогов можно проводить в виде заполнения анкет.

Тренер может спросить участников, что нового они узнали, что было для них интересно, полезно, предложить вспомнить, какие упражнения они выполняли, таким образом, закрепляя пройденный материал.

#### Литература:

1) Г.В. Бороздина, Психология делового общения: учебник.- Москва: ИНФРА-М, 2015,  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>

2) И.С. Иванова, Этика делового общения: учебное пособие.- Москва: ИНФРА-М, 2014.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>

3) Н.Ю. Родыгина, Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО.- Москва: Юрайт, 2018.

<https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/2>

4) Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - Москва: Юнити - Дана, 2015.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>

5) Н.С. Ефимова, Психология общения. Практикум по психологии.- Москва: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

#### **Раздел 6. Правила поведения в конфликтах. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций**

**Цели:** сформировать знания о функциях и динамике проявления агрессии. Выработка эффективной стратегии поведения при встрече с агрессивным поведением. Мотивировать студентов на получение практических навыков социальной психологии.

**Форма контроля:** индивидуальная

**Количество часов на выполнение (сроки выполнения): 2-4 час.**

**Учебное оснащение занятия:**

Оборудование: доска, мел

Раздаточный материал: ситуационная задача для обсуждения в группах

**Ход занятия:**

## **2. Упражнение**

Психологическая разминка «Здравствуй, вы представляете...»

(1 минута на каждого)

Члены группы по кругу здороваются этой фразой, описывая какой-нибудь интересный, смешной случай (эпизод), который произошел при общении с любым человеком в период между прошлым и этим занятием. Или это время участник может использовать для обращения к группе с любой темой.

## **2. Упражнение**

**«Нападающий и защищающийся»** осознание конфликтных сторон личности, получение опыта активной борьбы, развитие уверенности в себе, анализ эффективности предложенных ролей в общении.

Группа разбивается на пары, и участники садятся лицом друг к другу. Определяется, кто будет играть роль нападающего и защищающегося.

*Инструкция для нападающего:* «Ведите диалог. Твердо стойте на своей позиции, старайтесь не сдаваться. Говорите своему партнеру, что и как он должен делать, ругайте его с позиций явного превосходства и уверенности в себе».

*Инструкция защищающемуся:* «Постоянно извиняйтесь и оправдывайтесь. Говорите своему партнеру, как вы хотите угодить ему и как что-то мешает вам выполнить его требования». Через 5-10 мин партнеры меняются ролями.

Участники группы делятся впечатлениями о проведенной работе, рассказывают о затруднениях, с которыми они встретились при выполнении задания. Ведущий просит каждого сравнить сыгранные роли с привычным стилем поведения, рассказать о чувствах, возникших в ходе работы.

### **Ролевая игра «Освобождение заложников»**

Цель: отработка навыка ведения переговоров в экстремальной ситуации, обучение приемам перехватывания инициативы в разговоре, убеждения и аргументации.

Материалы: видеотехника или аудиоманитофон.

Ведущий делает вводное сообщение: «Сегодня рано утром четверо неизвестных ворвались в здание мэрии города N, произвели три выстрела

вверх и захватили мэра города и двоих его помощников. В настоящее время автобус с террористами и заложниками блокирован нарядами милиции и ГИБДД. Террористы выдвигают требования:

- 1) предоставить для вылета в соседнюю республику вертолет с экипажем;
- 2) доставить и передать им крупную сумму денег в рублях и валюте;
- 3) обеспечить питанием, медикаментами, спиртными напитками, наркотиками;
- 4) предоставить оружие и боеприпасы;
- 5) обеспечить сопровождение автобуса с заложниками ГАИ до посадки в вертолет.

При обсуждении требований между террористами вспыхнула ссора. Есть ярко выраженный главарь, мнение которого оказывается решающим».

Группе предлагается в течение 20 мин разделить роли (кроме террористов в игре присутствуют роли представителей власти, специалистов по переговорам, представителей силовых ведомств и т. п. по решению играющих). На проведение переговоров отводится столько времени, сколько необходимо для принятия определенного решения и логического завершения переговоров. Ведущий помогает сформулировать цели работы террористам и представителям власти. Участники имеют право действовать по своему усмотрению, делать паузы, предпринимать любые силовые действия (только называя их).

После проигрывания ситуации ведущий организует просмотр видеозаписи и обсуждение происшедшего, обращая внимание членов группы на успешно примененные приемы и методы ведения беседы, перехватывания инициативы в беседе, на результаты демонстрации уверенности и неуверенности участников переговоров.

Ведущий должен обратить внимание на самочувствие тех игроков, которые действовали в роли террористов. Необходимо также диагностировать взаимоотношения участников (вообще, в тренинге ведения переговоров важно регулярно отслеживать состояние межличностных отношений, так как все игры и упражнения предполагают искусственное создание конфликтных ситуаций). Если требуется, тренер должен провести такую процедуру в группе, которая помогла бы скорректировать отношения.

#### Подведение итогов.

Итоги подводятся в конце любого занятия, тренинга. Как правило, эта процедура рассчитана на то, чтобы участники поделились своими впечатлениями, ощущениями, высказали свои пожелания. Подведение итогов можно проводить в виде заполнения анкет.

Тренер может спросить участников, что нового они узнали, что было для них интересно, полезно, предложить вспомнить, какие упражнения они выполняли, таким образом, закрепляя пройденный материал.

1) Г.В. Бороздина, Психология делового общения: учебник.- Москва: ИНФРА-М, 2015,  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>

2) И.С. Иванова, Этика делового общения: учебное пособие.- Москва: ИНФРА-М, 2014.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>

3) Н.Ю. Родыгина, Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО.- Москва: Юрайт, 2018.

<https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/2>

4) Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - Москва: Юнити - Дана, 2015.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>

5) Н.С. Ефимова, Психология общения. Практикум по психологии.- Москва: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>

## **Раздел 6. Правила поведения в конфликтах. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций (возможен это вариант проведения практической работы по данной теме)**

**Цели:** Сформировать знания о причинах проявления агрессии. Осознание причин собственной агрессии. Выработка эффективных способов управления собственной агрессией. Мотивировать студентов на получение практических навыков социальной психологии.

**Форма контроля:** индивидуальная

**Количество часов на выполнение (сроки выполнения):** 2-4 час.

**Учебное оснащение занятия:**

Оборудование: доска, мел

Раздаточный материал: ситуационная задача для обсуждения в группах

**Ход занятия:**

### **1. Упражнение**

Психологическая разминка «Здравствуй, вы представляете...»

(1 минута на каждого)

Члены группы по кругу здороваются этой фразой, описывая какой-нибудь интересный, смешной случай (эпизод), который произошел при общении с любым человеком в период между прошлым и этим занятием. Или это время участник может использовать для обращения к группе с любой темой.

### **2. Упражнение**

**Ролевая игра «Уверенность-беспокойство»**

Цель: тренировка уверенности, анализ жестов и телодвижений, отражающих внутреннее беспокойство и, наоборот, спокойствие.

Материалы: видеотехника.

Разыгрываются два этюда: «Интервью» и «Следствие».

*Сюжет первый:* начинающий журналист берет интервью у самого влиятельного и вероятного претендента на пост президента страны. Последнее телеинтервью перед выборами. Если журналисту удастся сделать яркий репортаж, задав острые вопросы и сбив налет самоуверенности с собеседника, он прославится. Претендент же должен не поддаваться провокациям, а показать свою силу и характер.

*Сюжет второй:* участники - следователь, который расследует запутанное дело, и свидетель, который может в любой момент стать обвиняемым, если скажет что-нибудь не то. На разыгрывание ситуаций дается столько времени, сколько требуется для выполнения задания одному из участников. Анализ видеозаписи и наблюдений остальных участников, а также высказываний игроков ведется в направлении фиксации наиболее информативных жестов исполнителей, а также удачных и неудачных приемов провокации собеседника

## **2. Упражнение «Чемодан».**

Один из участников выходит из комнаты, а остальные начинают собирать ему в дальнюю дорогу «чемодан» (ведь действительно скоро расставание, нужно помочь человеку в его дальнейшей жизни среди людей). В этот «чемодан» набирается то, что, по мнению группы, помогает человеку в общении с людьми, да и все остальные положительные характеристики, которые группа особенно ценит в нем. Но обязательно указывается и то, что мешает этому человеку, в чем его отрицательные проявления, с чем ему необходимо активно поработать.

Практически это делается обычно таким образом: выбирается «секретарь», он берет лист бумаги, делит его вертикально чертой пополам, на одной стороне вверху ставит знак «+», на второй знак «-». Под знаком «+» группа собирает все положительное, а секретарь записывает, под знаком «-» все отрицательное.

Мнение должно быть поддержано большинством группы, если есть возражения, сомнения, лучше воздержаться от записи спорного качества. Для хорошего и плохого «чемодана» нужно не менее 5-7 характеристик.

Затем участнику, который выходил и все время, пока группа собирала ему «чемодан», оставался в коридоре, зачитывается и передается этот список. У него есть право на один вопрос, если что-то уж очень непонятно.

Выходит следующий участник, и вся процедура повторяется. И так пока все члены группы не получают свой «чемодан». Работа трудная, но очень нужная для всех участников, и ее необходимо сделать.

#### 4. Упражнение «Контракт с самим собой»

Затем члены группы составляют соглашение (контракт) с самим собой, отвечая на следующие вопросы:

1. Что нового я узнал о себе? \_\_\_\_\_
2. Что нового я узнал о других людях? \_\_\_\_\_
3. Что я хотел бы изменить в себе по итогам работы в группе? \_\_\_\_\_
4. Каким образом я собираюсь это сделать? \_\_\_\_\_

Подведение итогов.

Итоги подводятся в конце любого занятия, тренинга. Как правило, эта процедура рассчитана на то, чтобы участники поделились своими впечатлениями, ощущениями, высказали свои пожелания. Подведение итогов можно проводить в виде заполнения анкет.

Тренер может спросить участников, что нового они узнали, что было для них интересно, полезно, предложить вспомнить, какие упражнения они выполняли, таким образом, закрепляя пройденный материал

#### Литература:

- 1) Г.В. Бороздина, Психология делового общения: учебник.- Москва: ИНФРА-М, 2015, <http://znanium.com/bookread2.php?book=465327>
- 2) И.С. Иванова, Этика делового общения: учебное пособие.- Москва: ИНФРА-М, 2014. <http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>
- 3) Н.Ю. Родыгина, Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО.- Москва: Юрайт, 2018. <https://biblio-online.ru/viewer/4FEFAAC8-6634-4BBD-BD51-37939DEB6F71#page/2>
- 4) Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - Москва: Юнити - Дана, 2015. <http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>
- 5) Н.С. Ефимова, Психология общения. Практикум по психологии.- Москва: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014. <http://znanium.com/bookread2.php?book=410246>