Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

Методические указания

по выполнению практических заданий

по учебной дисциплине

ОГСЭ.04. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальности 39.02.01 Социальная работа

2018г.

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  цикловой комиссией  общих гуманитарных  и социально-экономических дисциплин  Протокол №\_1  От «\_\_» сентября 2018 г  Председатель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  П.А.Демиденко |  |

Разработаны преподавателем ГБПОУ РО «БГИТ»

Демиденко П.А.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Пояснительная записка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 4 |
| Правила выполнения практических заданий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 5 |
| Критерии оценки выполнения практических заданий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 5 |
| Перечень практических занятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 |
| Список рекомендуемой литературы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 |
| Практическое занятие №1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 9 |
| Практическое занятие №2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 12 |
| Практическое занятие №3\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 13 |
| Приложение 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 16 |

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Данные методические указания включают материал для практических занятий по учебной дисциплине ОГСЭ. 04. Психология общения, разработана для специальности среднего профессионального образования: 39.02.01 Социальная работа, в соответствии с содержанием рабочей программы учебной дисциплины.

В процессе изучения дисциплины проводятся 4 практических занятий, продолжительностью не менее двух академических часов каждое. После выполнения всех практических заданий курса и участия в семинарах студент должен ***уметь*** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

Выполнение практических заданий по учебной дисциплине ОГСЭ. 04. Психология общения, способствует:

* закреплению студентами теоретических знаний;
* овладению навыками конструктивного взаимодействия с потребителями услуг;
* развитию аналитического мышления и творческого подхода к профессиональной деятельности.

Форма организации деятельности студентов: фронтальная, групповая, индивидуальная.

Практические занятия носят как репродуктивный характер, так и поисковый и частично – поисковый, чтобы обеспечить высокий уровень интеллектуальной деятельности.

Методическое обеспечение практических занятий: лекционный материал, литература, методические указания для выполнения практических заданий, задания и исходные данные для выполнения заданий.

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе по учебной дисциплине ОГСЭ. 04. Психология общения.

**ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

Выполнению практических заданий предшествует повторение теоретических знаний по изученному материалу. Для самостоятельной подготовки студент может обратиться к конспектам учебного материала, дополнительной литературе, рекомендованной преподавателем.

*Студент должен:*

* выполнять задания в полном объеме;
* защищать практическую работу;
* в случае невыполнения практических заданий по уважительным и неуважительным причинам уточнить срок сдачи у преподавателя

*Правила подготовки и участия в семинаре*

Для самостоятельной подготовки к семинару студент должен в письменном виде подготовить материал по вопросам, озвученным преподавателем. Для подготовки студент может обратиться к лекционному материалу, дополнительной литературе, рекомендованной преподавателем.

Студент должен знать содержание темы семинара, уметь устно донести его до аудитории, орудуя понятиями по теме.

Студент должен уметь дополнить выступающего, высказать свое мнение по вопросу, употребляя термины по теме.

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | активное участие в практических занятиях, полное выполнение заданий, употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| 4 (хорошо) | активное участие в практических занятиях, полное или частичное выполнение заданий, редкое употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| 3  (удовлетворительно) | слабое включенное участие в практических занятиях, частичное выполнение заданий, редкое употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| 2 (не удовлетворительно) | безучастное присутствие на практических занятиях, не владение основными понятиями и терминами по теме практического занятия. |

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

|  |
| --- |
| Практическое занятие №1 Распознавания эго-позиций трансактного анализа Э. Берна. |
| Практическое занятие №2 Применение приема конвертации в конструктивную критику |
| Практическое занятие №3 Работа в коллективе и команде |

**СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Конспект учебного материала
2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011.
3. И.Н.Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, 528с
4. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ 4-е изд., стер. – М, 2012 – 288 с.

**Интернет – ресурсы:**

Материалы из свободной энциклопедии Википедии

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1**

**Тема:** Распознавания эго-позиций трансактного анализа Э. Берна.

**Цель:** Приобрести навык распознавания эго-позиций трансактного анализа Э. Берна. Определение собственной ведущей эго-позиции и установки.

**Последовательность выполнения практической работы**

1. Заполните опросник на определение своего уровня макиавеллизма (склонности к манипулированию)
2. Посчитайте и запишите результаты, с помощью приложения №1
3. Поучавствуйте в деловой игре.
4. Сделайте вывод после участия в деловой игре
5. Вспомните установки Трансактного анализа, опишите их, выявите свою ведущую установку и обоснуйте фактами
6. Сделайте вывод
7. Сделайте вывод с практической работы

**ЗАДАНИЯ**

1. **Выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию)**

*Ответы даются по следующей градации: «совершенно согласен», «согласен», «трудно сказать», «не согласен», «совершенно не согласен».*

1. Никогда не говори кому-либо, почему ты делаешь что-то, если это тебе не приносит выгоды (+).

2. Большинство людей — хорошие и добрые (–).

3. Наилучший способ ладить с другими людьми — это говорить им только приятные вещи (+).

4. Ты должен делать что-либо лишь в том случае, если совершенно уверен, что это правильно (–).

5. Самое лучшее — это верить, что любой человек будет жульничать, если только представится подходящий случай (+).

6. Нужно всегда быть честным, несмотря ни на что (–).

7. Иногда можно и вред другому причинить, чтобы получить то, что хочется (+).

8. Большинство людей не будет работать прилежно, если их не заставлять (+).

9. Лучше быть обыкновенным, рядовым человеком и честным, чем известным и нечестным (–).

10. Лучше честно сказать человеку, почему тебе нужно, чтобы он помог тебе, чем изобретать какую-нибудь небылицу и обманным путем побудить его помогать тебе (–).

11. Преуспевающие люди в основном честные и хорошие (–).

12. Тот, кто верит всем, подвергает себя большой опасности (+).

13. Преступник — такой же человек, как и все мы, только он оказался настолько глуп, что попался (+).

14. Большинство людей правдивы (–).

15. Быть добрым, хорошим с важными для тебя людьми, даже когда ты не любишь их, — это умно (+).

16. Можно быть хорошим человеком всегда и во всем (–).

17. Большинство людей не поддаются обману (их нелегко обмануть) (–).

18. Иногда надо немножко жульничать, обманывать, чтобы получить то, что хочешь (+).

19. Лгать, обманывать всегда нехорошо (–).

20. Потеря денег — это гораздо большая неприятность, чем потеря друга (+).

**Вывод** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Задание 2.**

***Разыгрываемая ситуация.***У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель - добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

***Условия игры.***Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца - в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

***Задания участникам игры.***

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

**Вывод с задания:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Задание 3.**

Вспомните установки Трансактного анализа, опишите их. Выявите свою ведущую установку и обоснуйте фактами вашего поведения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод с практического занятия**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2**

**Тема:** Использование способов конвертации в конструктивную критику в практике делового общения.

**Цель: Ф**ормирования умения использовать способы конвертации в конструктивную критику и воспринимать критику. Формирование умения саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию:**

1. Отличие конструктивной критики от деструктивной.

2. Необходимость критики в практике делового общения.

3. Формы конструктивных критических оценок.

4. Правила конструктивной критики

5. Что следует помнить тому, кого критикуют

6. Способы конвертации в конструктивную критику в практике делового общения.

**Последовательность выполнения практических заданий**

1. Внимательно прочитайте задание №1 - 2. Решите задачи
2. Сделайте упражнение «Помню критику» и запишите рефлексию
3. Сделайте упражнение «Достойный ответ» и запишите рефлексию

**ЗАДАНИЯ**

1. Ваш подчиненный Барсуков Игорь Андреевич сдал вам отчет в недоработанном виде. Дайте конструктивное критическое замечание работнику. Распишите поэтапно, что и как вы будите говорить.

2. Вы работаете в отделе статистики, фирмы «Рога и копыта», начальник отдела постоянно опаздывает и откладывает планерку. Дайте конструктивное критическое замечание работнику. Распишите поэтапно, что и как вы будите говорить.

**Упражнение «Помню критику».**

Садимся закрываем глаза. Закрыв глаза, вспоминаем ситуацию, когда вас критиковали и вам было очень неприятно. Вспоминаем в образах и подробно. Внутри вас проснутся те [негативные чувства и эмоции](http://nachnivsesnachalo.ru/psixologiya-zdorovya/negativnye-chuvstva-i-emocii), которые вы тогда пережили. При этом, важно вспомнить самое начало критики, когда вы ещё не успели, что либо ответить, а только почувствовали нарастающий гнев и возбуждение.  Представляем мысленно в образах, как вы, уловив момент критики и сдержав себя, спокойно реагируете на эту критику.

Представляйте, что бы вы тогда говорили, на сколько уверенно и спокойно себя ощущали, какие это дало бы вам плюсы.

**Рефлексия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Упражнение «Достойный ответ»**

Все участники сидят в кругу. Каждый получает от преподавателя карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников. Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу в форме деструктивного критического замечания, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем участник дает конструктивное критическое замечание по той же карточки.

Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки.

**Рефлексия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Выводы с практического занятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3**

**Тема:** Работа в коллективе и команде

**Цель:** Формирование навыка конструктивного межличностного взаимодействия для эффективной работы в команде.

**1. Упражнение «Кочки»:** *Развитие коммуникативных навыков, сплоченности членов группы; осознание важности этих качеств для эффективной работы группы; развивает умение идти на уступки, сотрудничать и действовать сообща.*

**Описание упражнения**

Каждому участнику выдается листок бумаги А4. Все собираются на одном конце комнаты и ведущий поясняет, что впереди - болото, листы - это кочки, все участники - лягушки, а ведущие - крокодилы. Задача группы - не потеряв ни одной лягушки, добраться до противоположного конца комнаты. Наступать можно только на кочки. Крокодилы могут топить (забирать) оставленные без присмотра кочки. Наступать можно только на кочки. Если лягушка оступилась, или не все лягушки смогли перебраться на другой берег, потому что не осталось кочек, то выиграли крокодилы, и игра начинается сначала.

**Обсуждение**

Участники рассказывают, что помогало или, наоборот, мешало выполнению задания. Что чувствовали те лягушки, которые шли первыми, а что чувствовали те, кто замыкали цепочку.

**2. Упражнение «Шарики»:** *Сплочение, ломка пространственных барьеров между участниками.*

**Описание упражнения**

Участники, объединившиеся в тройки, получают задание: сначала как можно быстрее надуть 3 воздушных шарика, а потом добиться, чтобы они лопнули, зажав их между своими телами. При этом нельзя наступать на них, использовать какие-либо острые предметы, ногти, детали одежды.

**Обсуждение**

Короткий обмен впечатлениями

1. **Упражнение «Клад».** *Выработка умения принимать командное решение.*

Ведущий, обращаясь к участникам, произносит следующий текст: «Представьте себе, что ваша группа, находясь в походе, на­шла настоящий клад – 1000 золотых монет старинной чеканки. Вы сдали его, как и положено, государству, и получили 25% от его стои­мости в качестве вознаграждения – это составило 5 миллионов руб­лей. Ваша задача – разделить эти деньги. Как вы будете это делать, решать вам самим. Критерии отбора и процедуру принятия реше­ния определите самостоятельно. У вас на это есть пять минут.

Бросать жребии и распределять вознаграждение поровну за­прещается. Если участники не сумеют разделить «деньги» за от­ведённое время, их у них «конфискуют».

Ведущий не вмеши­вается в работу группы.

**Обсуждение:**

Обратив внимание самих участников на то, как они это делали.

**Вывод с практического занятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение 1

**Обработка данных и выводы по результатам опросника для выявления выраженности макиавеллизма**

**(склонности к манипулированию другими людьми)**

Оценка каждого утверждения производится по 5 балльной шкале. В утверждениях, где стоит знак «+»: «совершенно согласен» = +5; «согласен» = +4; «трудно сказать» = +3; «не согласен» = +2; «совершенно не согласен» = +1. В случае со знаком «–» — наоборот: «совершенно согласен» = +1; а «совершенно не согласен» = +5.

Количество набранных баллов суммируется, и результат показывает уровень «макиавеллизма» данного человека

(от 20 — у искреннего, открытого, совершенно не умеющего манипулировать другими людьми «простачка» до 100 — у человека в высшей степени манипулирующего).