Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

Методические указания

для выполнения практических заданий

по учебной дисциплине ОП.04 Деловая культура

специальности 39.02.01 Социальная работа

г. Белая Калитва

2018г.

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  предметной цикловой  комиссией 39.02.01 Cоциальная работа  Протокол №\_\_\_\_\_  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г  Председатель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ивашкова Н.А. |  |

Разработаны преподавателем ГБПОУ РО «БГИТ»

Демиденко П.А.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Пояснительная записка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 4 |
| Правила выполнения практических заданий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 5 |
| Критерии оценки выполнения практических заданий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 |
| Перечень практических занятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 |
| Список рекомендуемой литературы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 7 |
| Практическое занятие №1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 8 |
| Практическое занятие №2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 12 |
| Практическое занятие №3\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 15 |
| Практическое занятие №4\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 17 |
| Практическое занятие №5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 20 |
| Практическое занятие №6\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 23 |
| Практическое занятие №7\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 27 |
| Практическое занятие №8\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 30 |
| Практическое занятие №9\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 32 |
| Приложение 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 35 |
| Приложение 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 36 |
| Приложение 3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 37 |
| Приложение 4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 38 |
| Приложение 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 40 |
| Приложение 6 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 41 |

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Данные методические указания содержат задания для практических работ по дисциплине ОП.04. Деловая культура, разработаны для специальности среднего профессионального образования: 39.02.01 Социальная работа в соответствии с содержанием рабочей программы учебной дисциплины.

Для подготовки выпускника, по специальности 39.02.01 Социальная работа по дисциплине ОП.04. Деловая культура, проводятся 9 практических занятий, продолжительностью не менее двух академических часов каждое. После выполнения всех практических работ курса и участия в семинарах студент должен ***уметь***:

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

Практическое занятие по учебной дисциплине ОП.04. Деловая культура, может проводиться в форме семинара согласно Положению о проведении лабораторных и практических занятий ГБПОУ РО «БГИТ».

Основным назначением семинара, как одного из видов практических занятий, является углубленное изучение дисциплины с целью практического применения теоретического знания.

Подготовка к семинарам и выполнение практических заданий не влечет за собой оформление отчетов. Практические задания выполняются на листах-заданиях и защищаются во время практического занятия. Подготовка к практическому занятию в форме семинара проходит в свободной форме.

**ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

Выполнению практических заданий предшествует повторение теоретического материала по изученной теме.

*Студент должен:*

* выполнять задания в полном объеме;
* защищать практическую работу согласно требованиям;
* 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 Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности |
| Практическое занятие №2 Ведение деловой беседы |
| Практическое занятие №3 [Соблюдение правил служебного этикета](http://www.madrace.ru/etika-auditora/kurs-professionalno-nravstvennaya-kultura-auditora/sobliudenie-auditorom-pravil-sluzhebnogo-etiketa) |
| Практическое занятие №4 Культура речи в передачи устной и письменной информации |
| Практическое занятие №5 Использование аргументации в споре |
| Практическое занятие №6 Решение конфликтной ситуации с использованием основных стилей поведения |
| Практическое занятие №7Создание имиджа делового человека |
| Практическое занятие №8 Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения |
| Практическое занятие №9 Соблюдение правил взаимодействия в референтной группе |

**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, 304с.
3. И.Н.Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, 528с
4. Голубева Г.А. Этика: учебник. – М:, 2007. – 318с
5. Л.В. Ладатко Этика и культура управления: учеб. Пособие. Феникс, 2006
6. Егоров П.А.. Руднев В.Н. Основы этики и эстетики: учебное пособие – М.: КНОРУС, 2010. – 200с
7. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ 4-е изд., стер. – М, 2012 – 288 с.
8. Г.П. Медведева Деловая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования, М.: «Академия», 2011

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1**

**Тема:** Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.

**Цель:** Формирование умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию**

1. Приемы правильного слушания
2. Техники активного слушания

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. Ознакомиться с содержанием задания.
2. Провести самопроверку навыков слушания. Записать результаты и сделать вывод, используя приложение 1.
3. Ориентируясь *в техниках активного слушания и приемах правильного слушания* решить задачи.
4. Заполнив тест, выяснить свой уровень самоконтроля в общении (приложение 2)
5. Поучаствовать в психологической игре «Испорченный телефон» (приложение 3).
6. Ответить на вопросы для рефлексии.
7. Записать выводы по психологической игре.
8. Сделать вывод с практической работы.

**ЗАДАНИЯ**

1. **Самопроверка навыков слушания.**

Отметьте крестиками, номера тех утверждения, в которых описаны ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком или же указанные чувства.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы и я не уверен, слушают ли меня.
4. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
5. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство не ловкости и тревоги.
6. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.
7. Что бы я не сказал, собеседник постоянно охлаждает мой пыл.
8. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
9. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты.
10. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?»

***Подведите итог:*** *подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа.*

**Результат самопроверки** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Вывод по самопроверке:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Определите какую технику(и) или прием(ы) правильного слушания использовал собеседник:**

* 1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы. \_\_\_\_\_\_\_\_\_
  3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  4. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  5. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  6. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  7. Что бы я не сказал, собеседник постоянно охлаждает мой пыл. \_\_\_\_\_\_
  8. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  9. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  10. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3.Заполните тест на оценку самоконтроля в общении.**

*Инструкция: отвечайте только «да» или «нет»*

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей

2. Я бы, пожалуй, мог свалять дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

8. Что преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.

*По одному баллу начисляется за ответ "нет" на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ "да" на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов.*

**Результаты теста**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**4.Определите, какие приемы правильного слушания наиболее эффективны в данных ситуациях:**

* 1. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства, разделяем эмоции и переживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  2. В конфликтных ситуациях \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  3. На деловых совещаниях и в конце делового телефонного разговора
  4. Когда необходимо точно понять позицию собеседника, т.к. малейшая неточность губительна \_\_
  5. При беседах с подчиненными. Когда человек хочет высказать свое мнение. На собраниях.
  6. Во время дискуссий и при коммерческих переговорах

1. **Психологическая коммуникативная игра «Испорченный телефон».**

Все участники выходят за дверь, один участник остается в аудитории. Преподаватель читает первому участнику сказку (приложение №8). Первый участник внимательно слушает и запоминает, задача всех участников дословно по цепочке передать сказку. Весь процесс преподаватель снимает на видеокамеру. После окончания передачи информации, все вместе смотрят и выявляют ошибки и искажения в передачи информации.

**Рефлексия**

За счет чего произошло искажение информации?

Что надо делать, чтобы искажения были минимальными?

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

**Вывод с практической работы** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2**

**Тема:** Ведение деловой беседы

**Цель:** Формирование умения участвовать в деловой беседы, в споре и полемике, умение организовывать деловое общение подчиненных.

**Для подготовки к практическому занятию необходимо:**

1. Иметь представление о понятиях: «деловая беседа», «спор».
2. Знать приемы ведения полемики, культуру ведения деловой полемики и деловой беседы.
3. Научиться хорошо рассказывать три анекдота.

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. Ознакомиться с содержанием задания.
2. Ответить на вопросы теста на коммуникативные навыки. Записать результаты и сделать вывод, используя приложение 4.
3. Используя знания по теме поучаствовать в игре – тренинге «Дипломатия».
4. После игры – тренинга «Дипломатия» ответить на вопросы для рефлексии.
5. Записать вывод по игре.
6. Поучаствовать в интерактивном упражнении «Вопросы и ответы».
7. После интерактивного упражнения ответить на вопросы для рефлексии.
8. Записать выводы по психологической игре.
9. Сделать вывод с практической работы.

**ЗАДАНИЯ**

1. Тест на коммуникативные навыки

Инструкция. Посмотрите на следующие утверждения и ответьте, верны ли они по отношению к вам.

* + - 1. Я думаю, что если попытаться настаивать на своем, это приведет кконфликту.
      2. Поговорив с человеком, я часто обнаруживаю, что непонятно, чего он вообще добился.
      3. Результат переговоров обычно зависит от того, как поведет себя мой собеседник.
      4. Мне часто бывает трудно установить контакт с человеком, кото­рый мне нужен.
      5. Я легко справляюсь с ситуациями, когда мой собеседник раздра­жен и даже агрессивен.
      6. Бывает, что договорившись о чем-то, я вижу, что мне это не нужно (или нужно совсем другое).
      7. Иногда, когда разговор затягивается, я не могу закруглить его, никого не обижая.
      8. Случается, что я никак не могу начать разговор.
      9. Бывает, что начинается конфликт, хотя я, кажется, делаю все, что­бы его не было.
      10. Как бы ни шли переговоры, я помню про свои цели.
      11. Как правило, я легко возвращаю своего «перескакивающего» с темы на тему собеседника в нужное русло.
      12. Обычно мне удается привлечь внимание к себе и к тому, что я говорю.

**2. Игра -тренинг «Дипломатия».**

Цель игры — научиться корректно захватывать инициативу в споре во время деловой беседы.

Все участники игры делятся на тройки. Один в тройке — контролер, двое других — собеседники. Один из собеседников хочет деликатно выйти из разговора, а другой назойливо и несколько нахально хочет продолжить его и узнать что-то важное для себя. Контролер будет оце­нивать искусство дипломатии первого, снижая оценку за нарушение ра­мок вежливости в разговоре.

Время раунда — 7 мин: начало разговора, словесный поединок, выход из разговора, анализ контролера.

Игра происходит в три раунда: каждый из тройки должен проиграть все три роли.

**Рефлексия:** каждый рефлексирует свое речевое поведение в той ситуации, которая ему была наиболее приятна.

**3. Интерактивное упражнение** «Вопросы и ответы»

Цель: Научиться, несмотря на внешние факторы, довести беседу до конца, передать информацию, не выходя за рамки культуры ведения деловой беседы.

Вы научились хорошо рассказывать три анекдота. Два анекдота расскажите группе как обычно. А во время рассказа последнего слушатели будут сбивать рассказчика любыми вопросами.

Например, рассказчик начинает: «Приехал новый русский...» А слушатели спрашивают: «А на какой машине приехал? Какого цвета? Ее номер? С кем приехал?»

Задача слушателя — парировать эти вопросы, находить краткие ответы, уклоняться, отшучиваться и т.п. Но довести рассказ анекдота до конца.

**Рефлексия:**

1. Что мешало довести рассказ до конца?
2. Что помогло довести рассказ до конца?
3. Получилось ли соблюдать культуру ведения деловой беседы в таких условиях?

**Вывод с практической работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3**

**Тема:** [Соблюдение правил служебного этикета](http://www.madrace.ru/etika-auditora/kurs-professionalno-nravstvennaya-kultura-auditora/sobliudenie-auditorom-pravil-sluzhebnogo-etiketa)

**Цель:** Обобщение и закрепление полученных теоретических знаний по теме для формирования умения осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета.

Практическое занятие проводится в форме семинара. Задача студента на практическом занятии научиться ориентироваться в правилах делового и служебного этикета, применять нормы и правила поведения.

Для участия в семинаре студенту необходимо выполнить внеаудиторную самостоятельную работу.

**Вопросы для подготовки к семинару:**

1. Характеристика этикета как установленного порядка поведения
2. Общие правила приветствия при встрече. Обращение по имени.
3. Основные правила культуры поведения в деловом общении
4. Правила служебных отношений в вертикальных связах.
5. Правила служебных отношений в горизонтальных связах.

**Список рекомендуемой литературы**

1. Лекционный материал
2. И.Н.Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, 528с
3. Голубева Г.А. Этика: учебник. – М:, 2007. – 318с
4. Л.В. Ладатко Этика и культура управления: учеб. Пособие. Феникс, 2006
5. Егоров П.А.. Руднев В.Н. Основы этики и эстетики: учебное пособие – М.: КНОРУС, 2010. – 200с
6. Материалы из свободной энциклопедии Википедия

**План проведение практического занятия**

1. Приветствие, сообщение темы и целей занятия
2. Инструктаж, проводимый преподавателем
3. Выступление студента с сообщением или докладом по первому вопросу.
4. Групповое обсуждение сообщения
5. Выступление студента с сообщением или докладом по второму вопросу.
6. Групповое обсуждение сообщения
7. Выступление студента с сообщением или докладом по третьему вопросу.
8. Групповое обсуждение сообщения
9. Выступление студента с сообщением или докладом по четвертому вопросу.
10. Групповое обсуждение сообщения
11. Выступление студента с сообщением или докладом по пятому вопросу.
12. Групповое обсуждение сообщения
13. Завершение семинара, подведение итогов.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4**

**Тема:** Культура речи в передачи устной и письменной информации

**Цель:** Формирование умения использовать знания культуры речи в передачи устной и письменной информации.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию**

1. Формула AIDA
2. Индекс туманности
3. Особенности эффективных письменных комму­никаций

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. Внимательно прочитайте задание №1. Вспомните формулу AIDA. Выполните задание по алгоритму.
2. Внимательно прочитайте задание №2. Вспомните десять характерных особенностей эффективных письменных комму­никаций.
3. Выполните задание письменно.
4. Сделайте вывод с практической работы

**ЗАДАНИЯ**

*1. Используя формулу AIDA, напишите план делового письма (тематика по выбору), по аналогии с приведенным ниже примером.*

*Внимание.*

1. Немного статистики о производительности.

2. Немного статистики о снижении производительности из-за потерь

времени.

*Интерес.*

1. Роль работников в успехах компании.

2. Ссылки на политику компании относительно рационального использования рабочего времени.

*Желание.*

1. Последствия соблюдения политики компании относительно рационального использования рабочего времени.

2. Последствия несоблюдения политики компании относительно рационального использования рабочего времени.

*Действие.*

1. Краткий призыв к пониманию.

2. Благодарность за понимание.

***2.*** *Перепишите следующие предложения так, чтобы они соответствова­ли десяти характерным особенностям эффективных письменных коммуникаций. В каждом из предложений присутствует по крайней мере одна ошибка.*

- Наш региональный директор, девушка, имеющая много лет опыта, проверит ваши счета.

- Если вы срочно не заплатите, вы не получите существенной скидки.

- Ввиду того что товар находился у вас только шесть месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.

- Если работник имеет жалобу, работник должен доставить эту жа­лобу в комитет по жалобам.

- Нюхая вино, полицейский арестовал водителя.

- Членам Совета попечителей верится, что новый план будет рабо­тать.

- Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.

- На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой проблемы, но что он обязательно должен быть специалистом по налогам.

- Из этой политики не может существовать исключений.

- Полный отчет будет послан вам председателем департамента.

- Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважитель­ной причины.

- В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кад­ров будет расти в течение мая месяца.

- Ваша работа была целиком неудовлетворительна.

- Отчет был предназначен для Анны и меня, а не для Ивана и Петра.

- Каждая из следующих страниц была вычитана в гранках редакторами.

- В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов.

- Курение запрещено везде, кроме холла.

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

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

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5**

**Тема:** Использование аргументации в споре.

**Цель:** Формирование умения участвовать к дискуссии, споре, полемики, правильно принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме.

Практическое занятие проводится в форме семинара – деловой игры. Для участия в семинаре студенту необходимо выполнить внеаудиторную самостоятельную работу.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию:**

1. Понятие спора – как разновидности деловой коммуникации
2. Виды споров и цели спора
3. Разновидности спора (дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения)
4. Понятие дискуссии и этапы деловой дискуссии
5. Психологические уловки в споре
6. Психологические особенности аргументации

**Список рекомендуемой литературы**

1. Лекционный материал
2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011, 304с.
3. Еникеев М.И. Психологический энциклопедический словарь. – М.: Проспект, 2009.-560 с.
4. И.Н.Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, 528с
5. 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 Википедия

**План проведение практического занятия**

1. Приветствие, сообщение темы и целей занятия
2. Инструктаж, проводимый преподавателем
3. Раздача участникам деловой игры карточек с заданиями для участника дискуссии в произвольном порядке.

*Набор заданий для участника дискуссии:*

1) Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 2-3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор. При этом ты должен спрашивать: «Правильно ли я тебя понял?» - и вносить необходимые поправки в свои слова.

2) Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.

3) Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее трех раз, чтобы у других создалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.

4) Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься! Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.

5) Тебе не дается никакого задания. Веди себя во время дискуссии так, как обычно ведешь себя во время групповых обсуждений.

6) Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.

7) Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя.

8) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно полнее выразить свои мысли, а после выступления каждого участника делать небольшое резюме.

9) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы.

10) Как минимум 3 раза постараешься вступить в разговор. Будешь слушать других для того, чтобы вынести какие-то оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т. е. всех должен оценить.

11) Ты - очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь «подвести черту» и «сделать выводы».

12) Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тема тебя совершенно не волнует.

13) У одного участника совершенно пустая карточка, он выступает в своей естественной роли.

1. Сообщение темы дискуссии
2. Непосредственно дискуссия
3. Завершение семинара, подведение итогов

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6**

**Тема:** Разрешение конфликтной ситуации с использованием основных стилей поведения.

**Цель:** Формирование уменияразрешать конфликтную ситуацию, используя основные стратегии поведения в конфликте.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию**

1. Понятие конфликта, конфликтной ситуации, инцидента
2. Стадии поведения в конфликте
3. Правила бесконфликтного поведения

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. **Заполните тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации».**
2. **С помощью приложения №5 посчитайте результат и сделайте вывод.**
3. **Заполните тест** «Конфликтная ли вы личность?»
4. **С помощью приложения №6 посчитайте результат и сделайте вывод.**
5. Внимательно прочитайте задания №1 - №3 и выполните их.
6. Решите ситуационные задачи.
7. Сделайте вывод с практической работы

**Тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»**

*Инструкция: постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа.*

**Часто- 3 балла, от случая к случаю- 2, редко- 1**

**Ответы:**

1.Угрожаю или дерусь.

2.Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.

3. Ищу компромиссы.

4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.

5. Избегаю противника.

6. Желаю, во что бы то ни стало, добиться своих целей.

7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет.

8. Иду на компромисс.

9. Сдаюсь.

10. Меняю тему…

11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.

12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.

13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.

14. Предлагаю мир.

15. Пытаюсь обратить все в шутку.

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

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

*Инструкция: выберите по одному ответу на каждый вопрос.*

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

а - не принимаю участия;

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

в - активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

***2.Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?***

а - нет,

б - только если имею для этого всякие основания,

в - критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

***3.Часто ли спорите с друзьями?***

а - только если люди необидчивые;

б - лишь по принципиальным вопросам;

в - споры - моя стихия.

***4.Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?***

а - возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б - делаю замечание;

в - прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

***5.Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?***

а - не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б - молча возьму солонку;

в - не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

***6.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!

***7.Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...***

а - промолчу;

б - ограничусь коротким тактичным комментарием;

в - устрою скандал.

***8.Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?***

а - постараюсь казаться равнодушным, но в душе 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.

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

**1. Назовите и опишите способы решения конфликтов.**

**2. Что является конфликтогеном?**

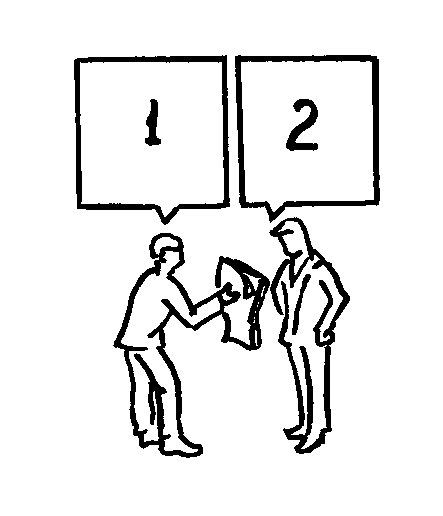
**3. Первая формула конфликта. Объясните.**

**4. Разработайте правила бесконфликтного поведения для себя.**

**5. Внимательно изучите ситуации. Дайте такой ответ, который:**

а) может спровоцировать конфликт;

б) поможет избежать конфликта.



2: *В вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.*

1а:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1б:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

2: *На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом.*

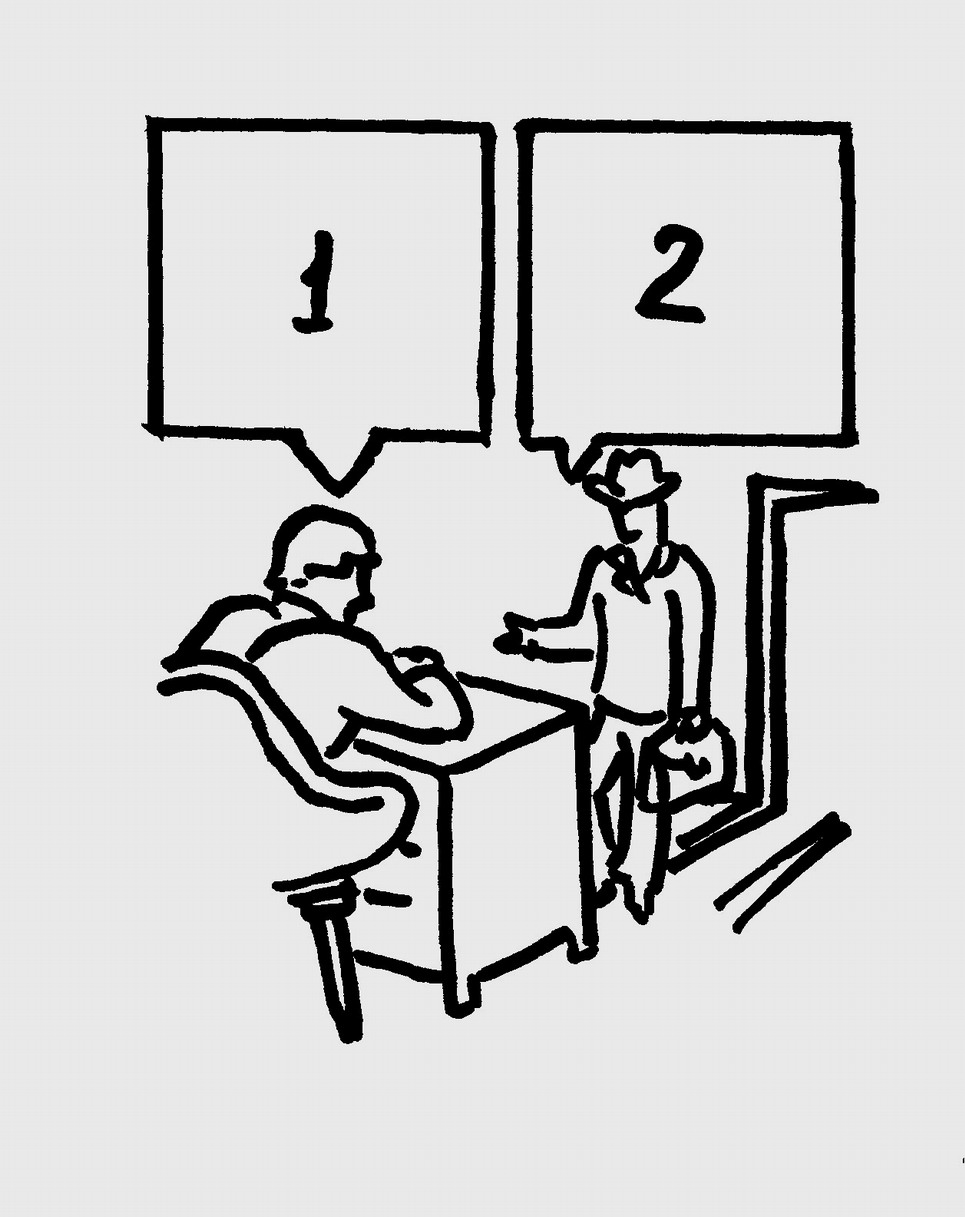
1а:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

1б:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1: *Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.*

2а:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

2б\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7**

**Тема:** Создание имиджа делового человека.

**Цель:** Формирование умения объективно оценивать свой образ*,* создавать и соблюдать имидж делового человека и поддерживать деловую репутацию.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию**

1. Понятие имиджа
2. Аспекты имиджа
3. Действия необходимые для исправления имиджа

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. Ознакомьтесь с содержанием задания.
2. Внимательно прочитайте задание №1. Выполните, заполняя таблицу по каждому показателю.
3. Внимательно прочитайте задание №2. Подробно ответьте на 6 вопросов к заданию
4. Проведите самодиагностику «Мой имидж», отвечая на вопросы теста по инструкции. В конце теста по инструкции проведите подсчет результатов. Запишите результат и свое к нему отношение.
5. Запишите действия необходимые вам для исправления или формирования положительного имиджа
6. Сделайте вывод с практической работы.

**ЗАДАНИЯ**

1. *Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и попробуйте опре­делить, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и где, как вы сами знаете, вам требуется помощь.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Составляющие имиджа** | **Создает помехи** | **На среднем уровне** | **Выше среднего** | **Первоклассно** |
| Звучание вашего голоса |  |  |  |  |
| Искусство общения (письменного и устного) |  |  |  |  |
| Навыки презентации |  |  |  |  |
| Светские навыки |  |  |  |  |
| Умение вести себя за столом |  |  |  |  |
| Визуальный контакт |  |  |  |  |
| Рукопожатие |  |  |  |  |
| Осанка |  |  |  |  |
| Поддержание формы |  |  |  |  |
| Уход за собой (волосы, кожа, руки) |  |  |  |  |
| Одежда и индивидуальный стиль |  |  |  |  |
| Манеры |  |  |  |  |

2. *Проанализируйте, как часто вы используете в своей речи ругатель­ства, вульгаризмы и слова-паразиты?*

1. Увеличилось ли их использова­ние, уменьшилось или осталось на том же уровне по сравнению со вре­менем вашего поступления в техникум?

2. Пользуетесь ли вы ругательства­ми и вульгаризмами независимо от того, с кем говорите и где это про­исходит (на улице, в общественном транспорте, в учебном заведении)?

3. Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда упот­ребляете такие выражения (хотите показаться «крутым», взрослым, кайфуете, плохо воспитаны, кому-то подражаете и пр.)

4. В вашей речи сло­ва-паразиты преобладают, когда вы стоите у доски? а в межличностном общении?

5. Устраивает ли вас такой стиль коммуникации?

6. Можете ли вы это изменить, чтобы стать успешным?

**3. Самодиагностика «Мой имидж»**

*Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, на которые вы должны ответить «да» и «нет».*

1. Я уверен в себе.

2. Во время разговора я смотрю собеседнику в глаза.

3. У меня есть чувство юмора.

4. Я доброжелательно отношусь к людям.

5. Я уверен в своей внешней привлекательности.

6. Во время разговора я полностью сосредоточен на собеседнике и не прерываю его.

7. Я испытываю чувство самоуважения.

8. Я всегда вежлив даже с неприятными мне людьми.

9. Я из тех людей, которые не лезут за словом в карман.

10. Я считаю, что мое физическое здоровье и развитие — в норме.

11. Я предпочитаю взаимовыгодные разрешения споров.

12. Я постоянно улыбаюсь окружающим.

13. Если я не прав, я быстро признаю свои ошибки.

14. Я умею разряжать свои отрицательные эмоции.

15. Я говорю людям комплименты.

16. Моя профессиональная компетентность не вызывает сомнения.

17. Мой гардероб тщательно подобран.

18. Я знаком с методами самоуспокоения и релаксации.

19. Мои волосы всегда чисты и аккуратно уложены.

20. Я владею тактикой действий *в* конфликтных ситуациях.

21. Я продолжаю повышать свой профессионализм.

22. Я питаюсь правильно и избавлен от «плохих» привычек.

23. Я владею приемами красноречия.

***Обработка результатов*.**

Если на все вопросы вы ответили «да», то проблемы создания имид­жа для вас не существует. Если присутствуют ответы «нет», то это сиг­нал к соответствующим действиям.

**Результат** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4.** *Запишите действия необходимые вам для исправления или формирования положительного имиджа***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8**

**Тема:** Применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Цель:** Обобщение, систематизация и закрепление полученных теоретических знаний для формирования умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Практическое занятие проводится в форме семинара. Задача студента на практическом занятии научиться ориентироваться в приемах саморегуляции поведения.

Для участия в семинаре студенту необходимо выполнить внеаудиторную самостоятельную работу.

**Вопросы для подготовки к семинару:**

1. Функциональные компоненты системы саморегуляции реализуется одним из *частных регуляторных процессов*, к ним относятся?
2. Индивидуальные особенности саморегуляции.
3. Факторы, позволяющие прогнозировать поведение людей по Е.С. Яхонтовой
4. Сущность приемов саморегуляции поведения.

**Список рекомендуемой литературы**

1. Лекционный материал
2. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011, 304 с.
3. И.Н.Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012
4. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ 4-е изд., стер. – М, 2012 – 288 с.
5. Еникеев М.И. Психологический энциклопедический словарь. –М.: Проспект, 2009.-560 с.

**План проведение семинара**

1. Приветствие, сообщение темы и целей занятия
2. Инструктаж, проводимый преподавателем
3. Выступление студента с сообщением или докладом по первому вопросу.
4. Групповое обсуждение сообщения
5. Выступление студента с сообщением или докладом по второму вопросу
6. Групповое обсуждение сообщения
7. Выступление студента с сообщением или докладом по третьему вопросу
8. Групповое обсуждение сообщения
9. Выступление студента с сообщением или докладом по четвертому вопросу
10. Групповое обсуждение сообщения
11. Завершение семинара, подведение итогов.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9**

**Тема:** Соблюдение правил взаимодействия в референтной группе

**Цель:** Сформировать умение работать в команде, построение эффективного командного взаимодействия при соблюдении правил корпоративного поведения в референтной группе.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию**

1. Правила корпоративного поведения в команде;
2. Групповые роли
3. Синергия (сотрудничество), конкуренция и кооперация в групповой работе.

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. Внимательно прослушайте инструкцию к выполнению задания №1
2. Поучаствуйте в упражнении **«**Смысл моего имени»
3. Внимательно прослушайте инструкцию к выполнению задания №2
4. Поучаствуйте в упражнении «Правила группы»
5. Внимательно прослушайте инструкцию к выполнению задания №3
6. Поучаствуйте в упражнении «Веселый счет»
7. Ответьте на вопросы после упражнения №3
8. Внимательно прослушайте инструкцию к выполнению задания №4
9. Поучаствуйте в упражнении «Дом»
10. Ответьте на вопросы после упражнения №4
11. Сделайте вывод с практической работы

**ЗАДАНИЯ**

**1. Упражнение «Смысл моего имени»**

Цель: дать возможность участникам подчеркнуть свою индивидуальность.

Ресурсы: нарезанные листочки бумаги, фломастеры, булавки.

Ход упражнения: Все участники группы делают визитные карточки со своим именем. Каждый вправе взять себе любое имя, которым он хочет, чтобы его называли в группе: свое настоящее, игровое, имя литературного героя, имя-образ. Затем, когда визитки готовы, всем по очереди предлагается назвать свое имя, а потом рассказать историю его происхождения.

**2. Упражнение «Правила группы»**

Ресурсы: ватман, маркер.

Ход упражнения: Группа, используя знания по теме, разрабатывает правила поведения в группе.

#### 3. Упражнение «Веселый счет»

Цель: снятие внутреннего напряжения участников, сплочение группы путем совместного и одновременного выполнения упражнения.

Ход упражнения: Преподаватель называет какое-либо число, не превышающее количество человек в группе. Названное количество участников встает. В выполнении упражнения необходимо добиться синхронности, участники не должны совещаться.

Психологический смысл упражнения: упражнение позволяет участникам почувствовать другого, понять его мысли с целью более эффективного выполнения задания.

Вопросы после упражнения:

1. Почему сначала не получалось выполнить задание?
2. Что помогло в выполнении задания?

#### 4. Упражнение «Дом»

Цель: осознание своей роли в группе, стиля поведения.

Ресурсы: чистые карточки, фломастеры

Ход упражнения: участники делятся на 2 команды. Каждая команда должна стать полноценным домом! Каждый студент должен выбрать, кем он будет в этом доме – дверью, стеной, а может быть обоями или предметом мебели, цветком или телевизором и т.д. Студенты должны быть полноценным и функциональным домом!

Психологический смысл упражнения: Участники задумываются над тем, какую функцию они выполняют в этом коллективе, осознают, что все они нужны в своем «доме», что способствует сплочению.

Вопросы после упражнения:

1. Как проходило обсуждение в командах?
2. Сразу ли Вы смогли определить свою роль в «доме»?
3. Почему Вы выбрали именно эту роль?

Вы все поняли, что каждая часть Вашего «дома» важна и нужна в нем, каждая несет свою определенную функцию, без которой дом не может быть полноценным!

**Рефлексия**

1. С нарушением каких правил корпоративного поведения в команде вы столкнулись?
2. Какую роль вы выполняли в группе?
3. Что необходимо для эффективной работы в команде?

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

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

Приложение 1

**Самопроверка навыков слушания.**

*Подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа.*

Если она колеблется в пределах от 70 до 100% - вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

**40-70%** - вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям собеседника, и вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего слушателя: избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не монополизируйте разговор;

**10-40%** - вас можно считать хорошим собеседником, но иногда вы отказываете партнеру в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему раскрыть свою мысль полностью. Приспосабливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятней;

**0-10%** - вы отличный собеседник, вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Приложение 2

**К тесту на оценку самоконтроля в общении**

По одному баллу начисляется за ответ "Н" на 1, 5 и 7 вопросы за ответ "В" на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 **балла** — у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас "неудобным" в общении по причине вашей прямолинейности.

**4 - 6 баллов** — у Вас средний коммуникативный контроль вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

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

Люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: "Я такой, какой я есть в данный момент".

Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое "Я", мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Приложение 3

**Принцесса и король**

Жила в одном королевстве принцесса Юля. Она была такая, такая вся красавица! Прям ни в сказке сказать, ни пером описать. И все у нее было бы хорошо, только сильно она болела. А ей 7 лет было. И так болела… Ну вот.

И бабушка – королева – ее лечила. Всякими настойками, йодом, вареньем, печеньем. А Юля не ела ничего. Боялась, что станет толстой и жирной. И худела… А король – дедушка - сказал, что никто ее замуж не возьмет.

Заплакала Юля и ушла от них. Идет темным лесом дремучим, по полю колючем, сколько шла не помнит. Тапочки свои красивые даже разорвала. Об кочки. И спать ей так захотелось. Ну вот. Уснула под елкой. А ей не кололось, она в одежде своей была. А тут появился молодой и прекрасный король Андрэ. Он влюбился в принцессу. Увидал и…так и обомлел!

Взял он ее и посадил на свой мотоцикл. И увез в свое царство.

И она его полюбила. И катались они на мотоцикле. Вместе играли и добро наживали. И кушать стала Юля, у нее аппетит был. И потом стали они жить – поживать и добра наживать!

Приложение 4

**К т**есту на коммуникативные навыки

*Подсчитайте баллы.*

Конфликтная компетентность. *Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 1, 9 — «нет», на вопрос № 5 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, значит, у вас есть трудности с поведением в конфликтных ситу­ациях. Возможно, вы сдаетесь или, наоборот, давите, избегаете, а не предотвращаете. Вам обязательно надо обучиться навыкам профилакти­ки и выхода из конфликта.

Если вы набрали 2 — 3 балла, значит, у вас есть умение управлять конфликтами, предотвращать их, когда они вам не нужны, выходить из конфликтной ситуации самому и выводить партнера.

Постановка и удержание цели переговоров. *Начислите себе по 1 бал­лу за ответы на вопросы № 2, 6 — «нет», за ответ на вопрос № 10 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, будьте внимательны к тому, как вы ставите цель. Может быть, стоит даже написать ее на бумаге и внима­тельно прочитать — точно ли это то, чего вы хотите. Цель — это поло­вина результата. Вторая половина — это то, как вы удерживаете цель в переговорах. Возможно, вам нужны дополнительные навыки.

Если набрали 2 — 3 балла, значит, вы умеете сформулировать свою цель, не потерять ее в ходе беседы.

Ведение переговоров. *Начислите себе по 1 баллу за ответы вопросы № 3, 7 — «нет», на вопрос № 11 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, то вашим собеседникам удается навязывать вам правила игры. В таком случае вам необходимы навыки управления беседой — удержания инициативы, управления временем и тематикой беседы и т.д.

Если вы набрали 2—3 балла, значит, вы умеете вести переговоры в том направлении и в таком темпе, как вам надо.

Коммуникация. *Начислите себе по 1 баллу за ответ на вопрос № 4, 8 — «нет», на вопрос № 12 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, значит, у вас есть трудности с общением и вам необходимо обучиться базовым коммуникативным навыкам: как установить контакт, как создать атмосферу общения и т.д.

Если ваш результат 2 — 3 балла, то вы умеете общаться.

Приложение 5

**К тесту «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»**

*Подсчитайте количество балов под номерами 1,6,11 это тип поведения «А» и т. д.*

**тип «А»-1,6,11**

**тип «Б»- 2,7,12**

**тип «В»- 3,8,13**

**тип «Г»- 4,9,14**

**тип «Д»- 5,10,15**

*Если вы набрали больше всего баллов под буквами:*

**«А»-** это «жесткий»тип решения конфликтов и споров. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.

**«Б»-** это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворяли бы обе стороны.

**«В»**- «компромиссный»стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

**«Г»**- «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

**«Д»**- «уходящий» стиль. Ваше кредо - «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Приложение 6

**К тесту «Конфликтная ли вы личность»**

*Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое а - 4 очка, б - 2, в - 0 очков.*

***22—32 очка*** — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

***12—20 очков*** - Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

***До 10 очков*** - Споры и конфликты - это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами - на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!