

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«КАМЕНСК-УРАЛЬСКИЙ АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ ТЕХНИКУМ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ
РАБОТ СТУДЕНТОВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП 2 Основы этики и психологии
профессиональной деятельности**

основной профессиональной образовательной программы
в соответствии с ФГОС по профессии
46.01.01 Секретарь

г. Каменск-Уральский
2017 - 2018

Методические указания для выполнения практических работ являются частью основной профессиональной образовательной программы «Основы этики в профессиональной деятельности» по профессии СПО 46.01.01 Секретарь в соответствии с требованиями ФГОС.

Методические указания по выполнению практических работ адресованы обучающимся.

Методические указания включают в себя учебную цель, перечень образовательных результатов, заявленных во ФГОС СПО третьего поколения, задачи, обеспеченность занятия, краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме, вопросы для закрепления теоретического материала, задания для практической работы студентов и инструкцию по ее выполнению, методику анализа полученных результатов, порядок и образец отчета о проделанной работе.

Составитель:

Степанова Н.М.- педагог-психолог первой категории ГАПОУ СО «Каменск-Уральский агропромышленный техникум»

Рецензенты от техникума:

Некрасова Юлия Александровна, заместитель директора по НМР

Согласовано на заседании НМС. Протокол № ____ от «__» _____ 201__ г

Председатель: заместитель директора по НМР Ю.А. Некрасова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	4
2. Содержание практических работ	5
Практическая работа №1	5
<u>Тема:</u> <i>Психологическая культура взаимодействия.</i>	
Практическая работа №2	8
<u>Тема:</u> <i>Установление первичного контакта.</i>	
Практическая работа №3	11
<u>Тема:</u> <i>Формирование имиджа в деловом общении</i>	
Практическая работа №4	13
<u>Тема:</u> <i>Диалог № 1. Диалог № 2.</i>	
Практическая работа №5	15
<u>Тема:</u> <i>Инсценировка ситуаций</i>	
Практическая работа №6	18
<u>Тема:</u> <i>Первое знакомство</i>	
Практическая работа №7	21
<u>Тема:</u> <i>Навыки невербального поведения</i>	
Практическая работа №8	24
<u>Тема:</u> <i>«Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)</i>	
Рекомендуемая литература.....	27

Введение

Методические указания по дисциплине «Основы этики в профессиональной деятельности» для выполнения практических работ созданы Вам в помощь для работы на занятиях, подготовки к практическим работам, правильного составления отчетов.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами третьего поколения (ФГОС-3), краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

Если в процессе подготовки к практическим работам или при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний.

2. Содержание практических работ

Практическая работа №1

Тема: Психологическая культура взаимодействия.

Учебная цель:

1. способность разбираться в других людях, правильно оценивать их психологию;
2. умение достаточно эмоционально и, в тоже время, адекватно ситуации откликаться на поведение и состояние окружающих;

владение различными поведенческими моделями,

1. Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:
2. Студент должен

знать:

основы психологии

уметь:

соблюдать общие нормы и правила поведения;

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Результативность общения, как многопланового процесса развития контактов между людьми, зависит от многих факторов, но, прежде всего, от уровня развития личностной культуры общения и взаимодействия. По мнению А.А. Бодалёва она включает в себя три необходимых элемента:

3. способность разбираться в других людях, правильно оценивать их психологию;
4. умение достаточно эмоционально и, в тоже время, адекватно ситуации откликаться на поведение и состояние окружающих;
5. владение различными поведенческими моделями, что позволяет выбирать наиболее соответствующую индивидуальным особенностям собеседника.

Исходя из этого, можно заключить, что формирование психологической культуры взаимодействия требует развития у человека определённых умений и навыков, таких как слушать и слышать других людей, ясно выражать собственные мысли, видеть себя со стороны и т.д. Но кроме этого большое значение имеют и психологические особенности личности – тип темперамента, эмоциональность, психическая устойчивость и др. Как правило, все перечисленные компоненты объединяются в понятии «контактность», которое выступает целостной характеристикой возможностей человека устанавливать и поддерживать процесс взаимодействия.

Обеспеченность занятия (средства обучения):

Учебно-методическая литература:

1. методические указания по выполнению практических заданий.

2. Справочная литература:

- Козлов В.Г., Как относиться к себе и людям или практическая психология на каждый день, М., 2010

3. Листы формата А4

4. Ручка.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.

2. Изучить последовательность выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Оцените себя по 9-ти бальной шкале, в какой мере вы обладаете каждым из перечисленных свойств, учитывая, что 1 означает минимум обладания, а 9 – максимум.

2. Обсудите в группе приводимые в опроснике качества и соотнесите их по степени значимости от 1 (самое значимое) до 6 (наименее значимое).

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Выполнить задания 1-2

2. Ответить на вопросы

Задания для практической работы:

Задание 1. Ниже приводится опросник, позволяющий вам оценить свой уровень контактности. Оцените себя по 9-ти бальной шкале, в какой мере вы обладаете каждым из перечисленных свойств, учитывая, что 1 означает минимум обладания, а 9 – максимум.

1. ЭМПАТИЯ. Я вижу мир глазами других. Я понимаю другого, т.к. могу «почувствовать себя в его шкуре». Я понимаю все настроения, которые исходят от собеседника, и отвечаю на них.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

2. УВАЖЕНИЕ. Я самыми различными способами выражаю, что принимаю другого (даже если не всегда это чувствую). Я принимаю то, что делают другие, хотя не всегда однозначно согласен с ними. Я человек, активно поддерживающий других.

1. 2 3 4 5 6 7 8 9

3. ИСКРЕННОСТЬ. Во взаимодействии с другими людьми я скорее искренен, чем фальшив. Я не скрываюсь за ролями и фасадами, другие знают «чего я стою». В общении с другими я всегда остаюсь самим собой.

1. 2 3 4 5 6 7 8 9

4. **КОНКРЕТНОСТЬ.** Когда я говорю с другими, я достаточно конкретен. Я не говорю общих фраз, не хожу вокруг да около. Когда я говорю, то всегда соотношусь с конкретным опытом поведения. Я стараюсь говорить ясно, чётко и точно.

1. 2 3 4 5 6 7 8 9

5. **ИНИЦИАТИВНОСТЬ.** Во взаимоотношениях с другими я скорее действую, чем реагирую. Я сам вступаю в контакт, а не жду, когда это сделают другие. Я спонтанен и в общении проявляю инициативу по разным поводам.

1. 2 3 4 5 6 7 8 9

6. **НЕПОСРЕДСТВЕННОСТЬ.** Во взаимоотношениях с окружающими я действую открыто и прямо, не раздумывая о том, как буду выглядеть со стороны.

1. 2 3 4 5 6 7 8 9

Задание 2. Обсудите в группе приводимые в опроснике качества и соотнесите их по степени значимости от 1 (самое значимое) до 6 (наименее значимое). Так же в совместном обсуждении постарайтесь выделить другие качества, необходимые человеку для эффективного взаимодействия. Понаблюдайте за собой и своими собеседниками в процессе обсуждения. В конце проведите анализ своего поведения и поведения своих партнёров во время обсуждения качеств. Постарайтесь передать свои чувства по этому поводу, выскажите мнение о чувствах других членов группы.

Практическая работа №2

Тема: Установление первичного контакта.

Учебная цель:

1. В первичном общении необходимо не просто произвести на собеседника благоприятное впечатление, а установить с ним полный контакт

2. Уметь слушать и слышать своего собеседника, а так же уметь чётко излагать информацию о себе, не перегружая партнёра излишними подробностями.

2. Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:

Студент должен

уметь:

соблюдать профессиональный этикет;

знать:

- основы психологии общения;

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

В ситуации первичного контакта, когда собеседники не знают друг друга и не имеют чётких ориентиров взаимодействия, одним из наиболее сложных и значимых моментов является формирование первого впечатления. Под этим понимается бессознательный психический образ, возникающий в момент визуального, слухового или чувственного контакта с другим человеком. Благоприятное первое впечатление о собеседнике оказывает действие своеобразного катализатора для установления и развития контакта. Для того, чтобы первое впечатление о вас было как можно более благоприятным необходимо выполнять ряд правил:

1. в разговоре необходимо обращаться к собеседнику по имени и делать это как можно более часто, т.к. это является мощным стимулом для возникновения положительных эмоций;

2. обращаясь к собеседнику улыбайтесь, поскольку выказанные вами доброжелательность и расположенность вызовут ответный позитивный отклик;

3. в процессе общения имеет смысл высказать комплементы в адрес самого собеседника, или же его организации (если беседа носит официальный характер), что также стимулирует позитивное отношение к вам со стороны партнёра;

4. и самое главное – держитесь естественно, т.к. натянутость и показная благожелательность окажут скорее отрицательное воздействие на собеседника.

Однако в первичном общении необходимо не просто произвести на собеседника благоприятное впечатление, а установить с ним полный контакт. Это предполагает

создание некоего коммуникативного пространства, которое характеризуется общностью взглядов и интересов собеседников, единой целью общения, совпадением стилей и темпов общения. Для этого нужно уметь слушать и слышать своего собеседника, а так же уметь чётко излагать информацию о себе, не перегружая партнёра излишними подробностями.

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

3. - методические указания по выполнению практических заданий.

2. Справочная литература:

Климов Е.А. Общая психология. Общеобразовательный курс. Москва.2009г.

3. Листы формата А4

4. Ручка

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно изучить раздаточный и краткий теоретический материал.

2. Изучить порядок выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1.Результатом вашего «интервью» должен быть связный «репортаж»,

2.Построить модель своего поведения таким образом, чтобы произвести на окружающих желаемое впечатление.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1.Выполнить задание проведение интервью

2. Защитить работу.

Задания для практической работы:

Задание 1. Разбившись на пары, проведите со своим партнёром интервью. В течение трёх-четырёх минут постарайтесь выяснить как можно больше информации, которая позволила бы вам представить своего собеседника для остальных членов группы с какой-нибудь неизвестной или незнакомой стороны. Результатом вашего «интервью» должен быть связный «репортаж», который вы изложите на аудиторию за 1.5 – 2 минуты.

Кроме того, проанализируйте своё поведение и поведение партнёра по взаимодействию в процессе интервью и постарайтесь ответить на вопросы: Когда я чувствовал себя в разговоре более комфортно – когда интервьюировал сам или же когда у меня брали интервью? Какие мысли и чувства я испытывал в процессе общения? Что вызвало наибольшую трудность в процессе интервьюирования? А в процессе ответов на вопросы?

Задание 2. Разбившись на пары, поупражняйтесь в умении отражать чувства и переживания партнёра. Для этого один из участников произносит эмоционально окрашенную фразу. Второй участник сначала своими словами передаёт содержание

услышанного, а затем пытается передать то чувство, которое испытывал партнёр во время произношения своей фразы. Затем участники меняются ролями.

В процессе выполнения этого упражнения постарайтесь проанализировать свои собственные ощущения и в конце ответить на вопрос: легко или сложно было выполнить задание? Что вызвало затруднение?

Задание 3. Попробуйте выяснить, насколько ваши собственные представления о себе совпадают с представлениями окружающих. Для этого используйте метод ассоциаций. Сначала пусть каждый участник ответит на вопросы: Если бы я был мебелью, то какой? Если бы я был растением, то каким? Если бы я был животным, то каким? И т.п....

Далее постарайтесь определить собственные ассоциации, которые возникают по поводу участников группы. Какой образ возникает при взгляде на одного из членов группы? Что, на ваш взгляд может дополнить этот образ: какие люди его должны окружать, какой интерьер или фон соответствовать, какие обстоятельства могут сопровождать?

Проанализируйте собственные ощущения, возникшие по ходу выполнения данного задания. Сравните, насколько ваши собственные представления о себе совпадают с впечатлениями окружающих. Попробуйте определить, что в вашем реальном образе выступает главным, а что второстепенным. Какие черты не замечают окружающие, а какие явно преувеличивают. Исходя из этого анализа, попробуйте построить модель своего поведения таким образом, чтобы произвести на окружающих желаемое впечатление.

Практическая работа №3

Тема: *Первое знакомство*

Учебная цель:

Научить описывать свой портрет.

Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:

Студент должен

уметь:

использовать методы и средства эффективного делового общения;

знать:

основы психологии;

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. Вы договариваетесь по телефону о дне, времени, месте встречи и о приметах, по которым, вы узнаете друг друга. Это может быть яркий пиджак, спортивная газета и т.п. Ведь так обычно и поступают люди.

Задачи практической работы:

Научиться описывать свой портрет

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

методические указания по выполнению практических заданий.

2. Рогов Е.И. Психология общения. Москва «Владос» 2006. - 336с.

Томсон П.Т. Самоучитель общения. – СПб. 2006. -256с., (Серия «Сам себе психолог»)

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. -2-е изд., - М., Издательский центр «академия»;

ПрофОбрИздат, 2010. -128 с.

3. Листы формата А4

4. Ручка.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно изучить задание.

2. Описать себя так, чтобы человек, которого вы встречаете, сразу вас узнал.

3. Участники должны узнать по описанию чей это портрет

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Зачитать по очереди написанный портрет

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Прочитать задание.
2. Описать свой портрет. Узнать по описанию чей это портрет
3. Зачитать присутствующим.

Задание для практической работы:

На занятии надо попытаться уйти от этого стереотипа, т.е. описать себя так, чтобы человек, которого вы встречаете, сразу вас узнал. Это может быть ваша привычка поправлять очки, тереть правой рукой мочку уха или необычная деталь походки и пр.

Каждый обучающийся индивидуально готовит задание. Затем члены группы могут сесть в большой круг и зачитать по очереди написанный портрет. Или студенты могут сдать свои листы с описанием «портрета» преподаватель перемешав их, зачитывает текст. Участники должны узнать по описанию чей это портрет.

Практическая работа № 4

Тема: *Диалог № 1.*

Учебная цель:

Научиться правильно строить диалог с работодателем

Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:

Студент должен

знать:

основы деловой культуры;

уметь:

использовать навыки делового общения;

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Личность – структура чрезвычайной сложности, изучая психологию общения, мы будем рассматривать её лишь в частных аспектах, имеющих наибольшее значение в контакте. Человек как «коммуникант» располагает, по крайней мере, тремя личностными позициями (Э. Берн). Они существуют в рамках одной личности, дополняя друг друга.

Задачи практической работы:

1. Научиться правильно отвечать на вопросы при собеседовании

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

методические указания по выполнению практических заданий.

2. Справочная литература:

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. -2-е изд., - М., Издательский центр «академия»;

ПрофОбрИздат, 2010. -128 с.

В.Н. Панкратов «Психология управления собой». Москва. 2011 г.

3. Листы формата А4

4. Ручка.

Инструкция по выполнению практической работы

Объясните из диалога, почему работодателя не заинтересовала кандидата вакантное место. Какие фразы являются недопустимыми. Указать какие интересы преследует кандидат. Как бы поступили вы на его месте, что бы ответили.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Контролем является анализ диалога.

Порядок выполнения отчета по практической работе

Необходимо ответить на вопросы:

Какие фразы являются недопустимыми. Указать какие интересы преследует кандидат. Как бы поступили вы на его месте, что бы ответили.

Задания для практической работы:

Объясните из диалога, почему работодателя не заинтересовала кандидата вакантное место. Какие фразы являются недопустимыми. Указать какие интересы преследует кандидат. Как бы поступили вы на его месте, что бы ответили.

Практическая работа № 5

Тема: *Инсценировка ситуаций*

Учебная цель:

1. Научиться инсценировать и анализировать ситуации.

Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:

Студент должен

уметь:

использовать приемы делового общения и навыки культуры поведения;

создавать и поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе;

знать:

основы этики профессиональных отношений;

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Общение не всегда протекает гладко и удачно. В процессе общения мы сталкиваемся с различными преградами, которые связаны с непониманием собеседника. Успешность делового общения во многом зависит от умения вести себя и слушать. В деловом общении эта схема может быть как свернутой, краткой, так и полной, подробной. Именно сознательным вычленением этих этапов и их регуляцией определяется во многом эффективность делового общения.

Всякое общение начинается с контакта. Довольно часто неуспех делового общения предопределен с самого начала: неудавшийся контакт (точнее его отсутствие) ведет к дальнейшей цепочке неправильных действий.

Задача контактной фазы – побудить собеседника к общению и создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений. По мнению психологов, существуют защитные психологические механизмы, которые мешают нам сразу принять другого человека, пустить его в зону своего личного. Контактная фаза должна размыть границы этой зоны. При установлении контакта нужно, прежде всего, продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения. Это достигается мягкой улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном головы в сторону собеседника, выражением глаз. Не нужно торопиться с приветствием, чтобы оно не помешало началу контакта. Надо как бы осмотреться и создать этим доброжелательную атмосферу.

Далее – обращение словесное, приветствие. После этого нужно обязательно выдержать паузу. Она необходима, чтобы дать возможность человеку ответить, включиться в общение. Довольно часто эту паузу не выдерживают, не дают другому ответить, и вслед за приветствием обрушивают всю приготовленную информацию.

Задачи практической работы:

Научиться секретарю вести себя правильно с посетителями

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

методические указания по выполнению практических заданий.

Рогов Е.И. Психология общения. Москва «Владос» 2006. - 336с.

Томсон П.Т. Самоучитель общения. – СПб. 2006. -256с., (Серия «Сам себе психолог»)

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. -2-е изд., - М., Издательский центр «академия»;

ПрофОбрИздат, 2010. -128 с.

2. Справочная литература:

3. Ручка.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно прочитать задание.

2. Инсценирование ситуации.

3. Анализ ситуаций

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Инсценирование ситуации.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Выполните задание.

Задание для практической работы:

Инсценировка ситуации, когда в приемную приходит пожилая женщина: посетитель высшего ранга, женщина с маленьким ребенком, неуравновешенная женщина /приветствие/. Нужно показать как будет вести себя секретарь и посетители. Обучающиеся делятся на группы.

1. группа получает задание, как необходимо вести себя секретарю когда входит посетитель высшего ранга

2. группа получает задание, как необходимо вести себя не правильно секретарю когда входит посетитель высшего ранга

3. группа получает задание, как необходимо вести себя секретарю (правильно) когда входит пожилая женщина.

4. группа получает задание, как необходимо вести себя (не правильно) пожилой женщине.

5. группа получает задание, как необходимо вести себя секретарю, когда входит женщина с ребенком.

6. группа получает задание, как необходимо вести себя (не правильно) секретарю, когда входит женщина с ребенком.

7. группа получает задание, как необходимо вести себя (правильно) секретарю, когда входит неуравновешенная женщина.

8. группа получает задание, как необходимо вести себя (не правильно), когда входит неуравновешенная женщина.

Проанализировать ситуацию.

Практическая работа № 6

Тема: Формирование имиджа в деловом общении.

Учебная цель:

1. Научиться произнести одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл с помощью интонации.

2. Уметь отвечать на вопросы как вас воспринимают окружающие, ответьте на следующие вопросы.

Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:

Студент должен

уметь:

использовать приемы делового общения

знать:

основы этики профессиональных отношений;

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Каждый человек вызывает у других определённое представление о себе, который складывается в целостный образ, называемый индивидуальным имиджем. Однако имидж представляет собой и социальное явление, поскольку в каждом обществе существуют представления о том, как должен выглядеть и вести себя человек определённого статуса и профессии. Тогда имидж становится не столько индивидуальной, сколько социальной и профессиональной характеристикой человека.

Верно найденный имидж является одной из слагаемых успеха в деловом общении. Представление о состоянии дел человека и его деловых качествах складывается из внешнего впечатления, которое он производит, и реальных результатов его деятельности.

Внешнее впечатление создаётся за счёт внешнего вида, окружающие люди и вещи, речь и манеры. Они должны соответствовать особенностям деловой ситуации, и в тоже время отражать вашу индивидуальность. При этом очень важно не забывать, как именно хотят видеть меня другие, и чего они ждут от меня как представителя определённой социальной группы.

Но создание полноценного имиджа невозможно без формирования репутации, основанной на реальных результатах своего труда. В этом отношении можно сказать только одно: трудно казаться надёжным или успешным, легче быть им. Американский специалист по пластической хирургии Максвелл Мальти сделал интересное замечание, что его пациентам помимо операции на тканях пригодились бы психологические процедуры, поскольку их внешний вид зачастую дисгармонизирует с внутренним миром.

Только если наше поведение и наши представления о себе совпадают, возможно достигнуть реальных успехов в формировании собственного имиджа.

Задачи практической работы:

1. Выполнить практическую работу.

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

методические указания по выполнению практических заданий.

2. Справочная литература:

- Козлов В.Г., Как относиться к себе и людям или практическая психология на каждый день, М., 2010.

- Лавриненко В.Н. Социальная психология и этика делового общения. - М.: Физкультура и спорт, 2010.

- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. -2-е изд., - М., Издательский центр «академия»;

ПрофОбрИздат, 2010. -128 с.

3. Листы формата А 4

4. Ручка.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Внимательно изучить раздаточный и теоретический материал.

2. Изучить порядок выполнения задания.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

Контролем является произнесение необходимых фраз.

Ответы на вопросы практическим занятиям.

Порядок выполнения отчета по практической работе

1.Выполнить задание. Ответить на вопросы.

Задания для практической работы:

Задание 1. Попробуйте произнести одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл с помощью интонации:

Рад вас видеть.

Спасибо за работу.

Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Приходите завтра.

Ценю вашу настойчивость.

Мне очень приятно.

Очень вам признателен.

Приятно было общаться с вами.

При этом постарайтесь подкрепить смысл высказывания позой, соответствующей его характеру, определённой жестикуляцией и т.п. По завершении проведите обсуждение упражнения, выясните, кто выполнил его лучше других и почему.

Задание 2. Чтобы получить представление о том, как вас воспринимают окружающие, ответьте на следующие вопросы:

1. Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами?
2. Часто ли вас обсчитывают?
3. Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями?
4. Как к вам относятся дети? Неуверенные в себе люди? Старшие или занимающие более высокое положение?
5. Как к вам относятся в коллективе?

Если вы не уверены в ответах, обратитесь за помощью к людям, которые знают вас достаточно хорошо. Проанализируйте полученные результаты и попробуйте составить образ, который видят окружающие. Насколько он устраивает вас? Чтобы вы хотели изменить? Чтобы хотели изменить в вас окружающие?

Практическая работа № 7

Тема: Навыки невербального поведения

Учебная цель:

Использовать невербальные средства общения.

Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:

Студент должен

уметь:

Использовать методы и средства эффективного делового общения

знать:

основы психологии общения;

Невербальная коммуникация (общение) — это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме. Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — «невербалика» или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата. Взаимодействие между людьми требует многочисленных форм невербальной коммуникации — обмена информацией через изменение выражения лица, жесты и движения тела. Невербальную коммуникацию иногда еще называют «языком жестов», но этот термин не совсем верен, так как мы, как правило, пользуемся такими невербальными знаками лишь для того, чтобы опровергнуть или дополнить то, что сказано словами.

Задачи практической работы:

1. Использовать невербальные средства общения

Обеспеченность занятия (средства обучения):

Учебно-методическая литература:

- Сборник методических указаний по выполнению практических заданий

Рогов Е.И. Психология общения. Москва «Владос» 2006. - 336с.

Томсон П.Т. Самоучитель общения. – СПб. 2006. -256с., (Серия «Сам себе психолог»)

3. Листы формата А4

4. Ручка.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Передать её содержание жестами и мимикой остальным членам своей группы.

Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы

1. Проверить правильность передачи речи невербальными средствами

Порядок выполнения практической работы

1. Прочитать задание.

2. Передать речь невербальными средствами.

3. Фиксировать жесты и оценивают их.

Задание для практической работы:

Тема: Навыки невербального поведения

Задание1: Обучающимся дается задание привлечь к себе внимание без речевого общения – средствами мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. В упражнениях по мимике участники делятся на пары и дают друг другу мимические задания – не менее 10 на каждого, затем меняются ролями.

Можно изобразить удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т.п. Эти задания полезны для передачи своих переживаний собеседнику.

Необходимо попытаться в себе найти зачатки чувства, которого вы сейчас не испытываете радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, возмущения и т. п.; необходимо найти целесообразные, уместные формы выражения этих чувств в различных ситуациях, необходимо проиграть ситуацию.

Тема: Не слышу

Задание2: Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое стекло (в поезде, в автобусе...), они не слышат друг друга, но у одного из них срочно возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ.

Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результаты обсуждаются.

Тема: Общение как обмен информацией. Невербальные средства общения.

Задание3: В процессе общения мы получаем и передаём информацию с помощью не только универсального речевого средства, но и целого комплекса других знаковых систем, который в целом обозначается как «невербальная коммуникация». Традиционно к

нему относят **визуальные** (жесты, мимика, позы, кожные реакции, одежда и окружающее пространство), **акустические** (тембр и тональность голоса, темп речи, наличие пауз и т.п.) и **тактильные** (прикосновения, рукопожатие, объятия) средства общения. Однако коммуникативную нагрузку несут и окружающие нас запахи, которые так же могут выступать в качестве средства невербального общения и рассматривается как **ольфакторная** коммуникативная система.

Особенности невербальных систем общения зависят от особенностей каждой отдельной культуры и нельзя говорить о какой-нибудь универсальной единой для всего человечества норме. Но именно невербальная коммуникация может усилить или ослабить речевое воздействие на партнёра, а наблюдение за этой стороной общения даёт наиболее точное представление о намерениях собеседника.

Задание 1. Каждая команда загадывает фразу и записывает её на листе бумаги. Затем один человек из команды соперников должен прочесть загаданную фразу и передать её содержание жестами и мимикой остальным членам своей группы. По ходу демонстрации можно задавать уточняющие вопросы, но ответы даются только невербально. Угадывающие имеют три попытки, после чего команды меняются местами.

Задание 2. Для успешного общения необходимо уметь различать даже незаметные невербальные сигналы. Разбившись на пары, попробуйте выполнить несложное упражнение. Придумайте для себя два утверждения, одно из которых истинно, а другое – ложно (например: «Сегодня я получил выгодное предложение» и «Я не люблю сладкое»). Заговорив с партнёром, сообщите ему в беседе каждое из придуманных утверждений. Задача вашего собеседника – определить, что из сказанного является правдой. Он может задавать вам по ходу разговора любые вопросы, однако время беседы ограничено – не более пяти минут. Затем поменяйтесь ролями.

По окончании выполнения задания проанализируйте его результаты. Смог ли ваш партнёр догадаться, в какой фразе вы говорили неправду? Смогли ли вы определить ложь? Если нет – что помешало? Если да – как именно? Произошли ли какие-нибудь изменения в мимике или же изменился голос? Подумайте, как вы сами вели себя во время произнесения той и другой фразы.

Задание 3. Попробуйте передать ваше настроение и чувство партнёрам по общению. Для этого все члены группы должны встать в затылок друг другу, и последний поворачивает к себе предпоследнего и с помощью мимики, жестов выражает какое-нибудь чувство. Предпоследний передаёт следующему и так до конца цепочки. Последний говорит, какое чувство он «получил» и сравнивается с тем, которое было загадано в начале.

Практическая работа №8

Практическое занятие по теме: «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)

Учебная цель:

Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Образовательные результаты, заявленные в ФГОС:

Студент должен

уметь:

создавать и поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе

знать:

основы конфликтологии

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Конфликт - это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами лиц. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Руководителю коллектива следует иметь в виду, что один из факторов, способствующих возникновению конфликтов - это внутренняя неудовлетворенность работника, а также его чувство, что с ним поступают несправедливо.

Различают несколько типов конфликтов:

- внутриличностный;
- межличностный;
- конфликт между личностью и группой;
- межгрупповой конфликт.

Для анализа внутреннего конфликта используются индивидуальные беседы с членами конфликта, тесты и личные опросники.

Для избежание конфликтов в коллективе необходимо чтобы обязанности в коллективе были распределены правильно. Для этого руководителю следует:

- соотносить объем, сложность и интенсивность работы с должностью и степенью вознаграждения (размер оклада, премия, устные поощрения);
- регулировать по возможности объем и сложность работы; при одинаковой должности и оплате труда люди не должны иметь разные нагрузки (работник, выполняющий работу меньшей сложности, должен иметь большую нагрузку по объему);

- добиваться соответствия характера работы способностям и возможностям человека; учитывать профессиональную подготовленность и опыт работы.

Одна из распространенных ошибок: руководитель позволяет некоторым подчиненным манипулировать собой. Очень сильное оружие - слезы, они побуждают чувство вины у адресата, которое мешает ему принять правильные меры воздействия.

Организатор конфликта - это лицо, планирующее конфликты, намечающие его развитие, предусматривающие различные пути обеспечения его участия.

Пособник конфликта - это лицо, содействующее другим участникам конфликта советами, технической помощью, другими способами.

Руководитель должен знать, что работник, который первый изложил свою версию событий, оказывает большее воздействие на слушающих. Работник, занявший в спорной ситуации позицию «жертвы», как правило набирает больше голосов «за» в коллективе.

Задачи практической работы:

1. Решение задач.
2. Ответить на вопросы

Обеспеченность занятия (средства обучения):

1. Учебно-методическая литература:

- методические указания по выполнению практических заданий

Рогов Е.И. Психология общения. Москва «Владос» 2006. - 336с.

Томсон П.Т. Самоучитель общения. – СПб. 2006. -256с., (Серия «Сам себе психолог»)

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. -2-е изд., - М., Издательский центр «академия»; ПрофОбрИздат, 2010. -128 с.

Инструкция по выполнению практической работы

1. Ответить на вопросы

Порядок выполнения отчета по практической работе

1. Прослушать задачу.
2. Ответить на вопросы

Задание для практической работы:

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Рекомендуемая литература

1. Бондырева Т.Н. Секретарское дело: Практ. Пособие. – М.6 Высшая школа., 2008.-383с.
2. Веселов П.В. Вы – секретарь. – М.: Издательство стандартов,1992. – 120 с.
3. Ленкевич Л.А. Секретарское дело: учебн. Пособие – М., Издательский центр «академия», 2007, -80с.
4. Стенюков М.В. Секретарское дело практическое пособие М. «Издательство ПРИОР», 2009. -192с.
5. В.Н. Панкратов «Психология управления собой». Москва. 2011 г.
6. Рогов Е.И. Психология общения. Москва «Владос» 2006. - 336с.
7. Томсон П.Т. Самоучитель общения. – СПб. 2006. -256с., (Серия «Сам себе психолог»)
8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. -2-е изд., - М., Издательский центр «академия» ПрофОбрИздат, 2010. - 128 с.
9. Крутецкий А.В. Психология Москва «Просвещение» 1983. - 32 с.
10. Хрестоматия по психологии. Учебное пособие для студентов пединститутов М., «Просвещение», 2000.
11. Козлов В.Г., Как относиться к себе и людям или практическая психология на каждый день, М., 2010
12. Информационные ресурсы сети Интернет
13. Pro shkolu.ru ; festival@1september.ru ; market.zavush.Info; UMK-SPO. BIZ