

Министерство образования Белгородской области  
ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Специальность 43.02.15 Поварское и кондитерское дело**  
на базе основного общего образования

2022 г.

Организация-разработчик:

**ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»**

Разработчик:

**Првоторова Е. М. - преподаватель**

**ОГАПОУ «Старооскольский техникум технологий и дизайна»**

## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>Цели и задачи практических занятий .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Основные требования к оформлению и защите практических занятий .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Тематика и содержание практических занятий .....</b>	<b>6</b>
	<b>Используемая литература.....</b>	<b>25</b>

## Введение

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения изучает закономерности общения, межличностного познания и группового поведения, а также раскрывается значение этики и деловой культуры при установлении контактов. Знание психологии, этики общения и культуры поведения всегда востребованы и практически необходимы, особенно для тех, кто по роду своего занятия должен эффективно и грамотно общаться с людьми, кто стремится совершенствовать межличностные отношения.

Основной целью учебной дисциплины является формирование профессионала с определенными психологическими и нравственными качествами, необходимыми в повседневной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

На освоение дисциплины, согласно базовому учебному плану отведено:

обязательной аудиторной учебной нагрузки (всего): 48 часов

в том числе практических занятий: 18 часов.

### 1. Цели и задачи практических занятий

**Основной целью** практических занятий по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения является овладение обучающимися общими представлениями, умениями и навыками в области делового общения, необходимыми в процессе становления конкурентоспособного специалиста, а также в системе социальных отношений.

Достижение данной цели предполагает решение следующих задач:

- формирование потребности в развитии коммуникативных способностей как лично-значимых в процессе профессиональной подготовки обучающихся;

- овладение современными научными знаниями в области общения, формирование на их основе умений и навыков, необходимых для грамотного проектирования, организации, контроля и коррекции делового общения;
- формирование умений и навыков, необходимых для организации делового общения с руководством, клиентами и коллегами;
- продуцирование связных, правильно построенных монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуации общения.

**Практические занятия направлены на усвоение обучающимися** предмета, задач, методов культуры делового общения; основных понятий культуры делового общения; специфики делового общения, его видов и форм.

**Практические занятия направлены на формирование следующих умений обучающихся:** учитывать в своей профессиональной деятельности социально – психологические особенности взаимодействия и общения внутри производственной группы; выбирать стратегию коммуникативного поведения.

**Практические занятия направлены на овладение обучающимися** норм делового общения, формул речевого этикета, приемов эффективного слушания, приемов ораторского искусства, приемов и способов разрешения конфликтных ситуаций.

Приступая к занятиям, обучающийся должен изучить методические рекомендации к практической работе.

Каждая практическая работа рассчитана на небольшое количество часов (2 часа), поэтому от обучающегося следует ожидать сосредоточенности, хорошей трудовой дисциплины и понимания значения полученных в ходе исследований знаний для овладения специальностью.

## **2. Основные требования к оформлению и защите практических занятий**

К практическим занятиям предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке обучающихся.

В каждой практической работе определена цель работы, приведены основные понятия, методика эксперимента, указаны задания к выполнению работы.

Работы выполняются индивидуально в тетради для практических работ. По окончании занятия обучающийся обязан привести рабочее место в порядок, затем оформить отчет в тетради по каждой работе отдельно.

Отчет должен содержать:

- название темы, цель работы и порядок ее выполнения;
- содержание работы;
- выводы по полученным результатам.

После оформления отчета и теоретической защиты обучающийся получает зачёт по данной практической работе.

Защита работы включает в себя демонстрацию результатов выполнения задания с необходимыми объяснениями, а также собеседование по теории (ответы на вопросы).

Работа должна быть защищена не позднее занятия, следующего за тем, на котором было выдано задание.

### 3. Тематика и содержание практических занятий

Практическое занятие № 1 Типологические свойства личности и их влияние на процесс общения.

Практическое занятие № 2 Общение как восприятие людьми друг друга

Практическое занятие № 3 Невербальные средства общения.

Практическое занятие № 4. Правила слушания или искусство слушать собеседника

Практическое занятие № 5. Деловая беседа.

Практическое занятие № 6. Публичное выступление.

Практические занятия № 7. Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях

#### Практическое занятие № 1

**Тема занятия:** Типологические свойства личности и их влияние на процесс общения.

**Цель занятия:** - изучить типологические свойства личности;  
- научиться делать самоанализ.

#### **План занятия:**

1. Ответьте максимально честно на вопросы теста, что поможет вам определить свой тип темперамента, но абсолютизировать полученные результаты, конечно, не следует.
2. Попробуйте описать проявления своего характера в следующих чертах:
  - Отношение к другим людям;
  - Отношение к самому себе;
  - Отношение к миру вещей;
  - Отношение к делу, к своему труду.
3. Ответьте на контрольные вопросы:
  - 3.1. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
  - 3.2. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
  - 3.3. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?

Вывод.

#### Приложение 1.

#### **Тест «Тип темперамента»**

**Инструкция:** Ответьте «да» или «нет» на следующие 57 вопросов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это не выгодно?

7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все, что угодно, на спор?
11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?
12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю чувствам и всю повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?
36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?

46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

*Обработка результатов:*

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученные ответы сверить с «ключом».

*«Ключ»:*

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» - 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

*Интроверсия: 0—12 баллов.*

*Экстраверсия: 13—24 балла.*

2. Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной нестабильности: начислите по одному баллу за каждое совпадение: «да» на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

*Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0—12 баллов;*

*Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13—24 балла.*

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 6, 24, 36; «нет» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования достоверный.

Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально-устойчивые люди не склонны к беспокойству, устойчивы к внешним воздействиям. Эмоционально-нестабильные — чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраиваться по мелочам.

Полученные в результате обработки данные отразите в «Круге Айзенка»



## Приложение 2

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

**Холерический тип темперамента** (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Холериками были Петр I (1672—1725) и А. С. Пушкин (1799-1837).

**Сангвинический тип темперамента** (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Наполеон (1769-1821) и А.И.Герцен (1812-1870) обладали сангвиническим типом темперамента.

**Меланхолический тип темперамента** (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Меланхоликами были П.И.Чайковский (1840— 1893) и Н.В.Гоголь (1809-1852).

**Флегматический тип темперамента** (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Флегматический тип темперамента имели: И. А. Крылов (1769 — 1844) и М.И.Кутузов (1745-1813).

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Особенности темперамента часто маскируются характером. В таком случае, чем же темперамент отличается от характера? Достаточно вспомнить, что темперамент отвечает за форму, т.е. скорость и интенсивность протекания психических процессов, и отражает динамическую сторону психической деятельности. Характер же отвечает за содержание нашего внутреннего мира, который не зависит от внешних событий. Характером мы объясняем свои и чужие поступки; именно в нем мы часто ищем причину несложившихся отношений, прикрываясь фразой: «Не сошлись характерами».

«Характер» — слово древнегреческого происхождения и в переводе означает чеканка, печать, особенность. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой **характер**. Однако надо иметь в виду, что это не любое сочетание индивидуально-психологических особенностей личности, а совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, которые являются типичными для конкретного человека и систематически проявляются в его действиях и поступках. Если Вы, к примеру, случайно кому-то грубо ответили, это еще не означает, что грубость является чертой Вашего характера.

Характер не наследуется и не является постоянным; в течение жизни черты характера могут изменяться и иногда значительно, но эти перемены происходят медленно. Характер формируется и развивается под влиянием окружающей среды, жизненного опыта, воспитания. Образно говоря, жизнь «чеканит» наш характер, а при самовоспитании с определенного момента человек сам начинает «чеканить» свой характер, который проявляется в поступках, мыслях и чувствах. При современном взгляде на жизнь никого не нужно убеждать в том, как важно разбираться в характерах людей, с которыми общаешься. Познание характера человека помогает предвидеть его поведение и при необходимости корректировать ожидаемые действия.

Черт характера (или качеств личности) много, но они подразделяются на несколько групп, которые тесно связаны между собой, влияют друг на друга и являются отражением человека к разным сторонам жизни. Характер человека проявляется в следующих чертах:

1. **Отношение человека к другим людям:** родным, коллегам, знакомым, малознакомым и т.п. Это прежде всего общительность, которая может быть широкой и поверхностной, или противоположная ей черта — замкнутость, которая проявляется в безразличном отношении к людям или является результатом внутренней сосредоточенности. В эту же группу входят откровенность и противоположная ей скрытность, а также чуткость, тактичность, справедливость, вежливость или грубость, черствость, лицемерие.

2. **Отношение человека к самому себе.** Сюда входят чувство собственного достоинства или неуверенность в своих силах; застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре внимания со своими переживаниями), эгоизм (забота о своем личном благе).

3. **Отношение человека к миру вещей,** т. е. отношение к общественной собственности, а также аккуратное или небрежное обращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п.

4. **Отношение человека к делу, к своему труду.** К этой группе относятся инициативность, трудолюбие, ответственность за порученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности. По отношению к труду характеры подразделяются на деятельностные (активность, настойчивость, целеустремленность) и бездеятельные (пассивность, созерцательность).

Выделение в характере человека отдельных черт говорит о необходимости рассматривать и оценивать их во взаимосвязи друг с другом. Например, сочетание смелости с осторожностью или импульсивностью, с моральными чувствами или чувством тщеславия по-разному влияет на его характер. Осторожность может выражаться в бездеятельности, а в сочетании с решительностью приобретает иное качество.

Следует также помнить, что характер влияет на продвижение по службе. Вы, конечно, замечали, что человек с «хорошим» характером при прочих равных условиях быстрее поднимается по служебной лестнице, чем неуживчивый человек.

## Практическое занятие № 2

*Тема занятия:* Общение как восприятие людьми друг друга

*Цель занятия:* - изучить типы межличностного общения;

перцептивную сторону общения.

### **План занятия:**

1. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно. Ответ поясните.
2. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно. Ответ поясните.
3. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.
4. Решение ситуационных задач по теме «Восприятие в процессе общения» (приложение 1).
5. Решение ситуационных задач по теме «Восприятие в процессе общения» (приложение 2).

**Выводы.**

### **Приложение 1.**

Для проверки уровня усвоения исходных знаний необходимо ответить на вопрос: «О каком искажении восприятия идет речь?»

#### **Вариант 1.**

1. Таня хороший товарищ, потому что она хорошо учится.
2. Все чиновники - бюрократы.
3. Подруга, у которой всегда были красивые длинные волосы, коротко постриглась.
4. Все итальянцы очень эмоциональные люди.
5. Сегодня у меня хорошее настроение. Я всех люблю, всех обожаю. Все люди милые и приветливые.
6. Она красивая, милая и значит добрая.
7. Ольга красивее и привлекательнее Татьяны.

#### **Вариант 2.**

1. Она красивая, милая и значит добрая.
2. Все коммерсанты - спекулянты
3. Света Н. красивее и привлекательнее Оли К.
4. Сегодня у меня хорошее настроение. Я всех люблю, всех обожаю. Все люди милые и пушистые.
5. Все итальянцы очень эмоциональные люди.
6. Света хороший товарищ, потому что она хорошо учится.
7. Подруга, у которой всегда были красивые длинные волосы, коротко постриглась.

### **Приложение 2.**

Для проверки уровня усвоения исходных знаний необходимо ответить на вопрос: «О каком виде атрибуции идет речь?»

1. Сергей успешно сдал экзамен, благодаря своим умственным способностям, усидчивости.
2. Сумка с продуктами упала, потому что плохо стояла.
3. Я получил (а) «неуд» на экзамене, потому что преподаватель придирился ко мне.
4. Никита успешно сдал экзамен, потому что ему достался лёгкий билет.
5. Я опоздал(а) на занятия, потому что плохо ходит транспорт.

### **Практическое занятие № 3**

*Тема занятия:* Невербальные средства общения.

*Цель занятия:* - изучить основные виды невербальных средств общения и их характеристики;  
- изучить роль невербального общения в межличностном взаимодействии.

***План занятия:***

1. Решение ситуационных задач по теме «Невербальные средства общения» (приложение 1).

2. Ответьте на контрольные вопросы:

2.1. С какими барьерами в общении, по вашему мнению, чаще всего в профессиональной деятельности встречается работник сферы сервиса?

2.2. На что обратить внимание, чтобы преодолеть барьеры непонимания.

2.3. Охарактеризуйте роль невербального общения в межличностном взаимодействии с клиентом.

2.4. Почему, по вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?

2.5. Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.

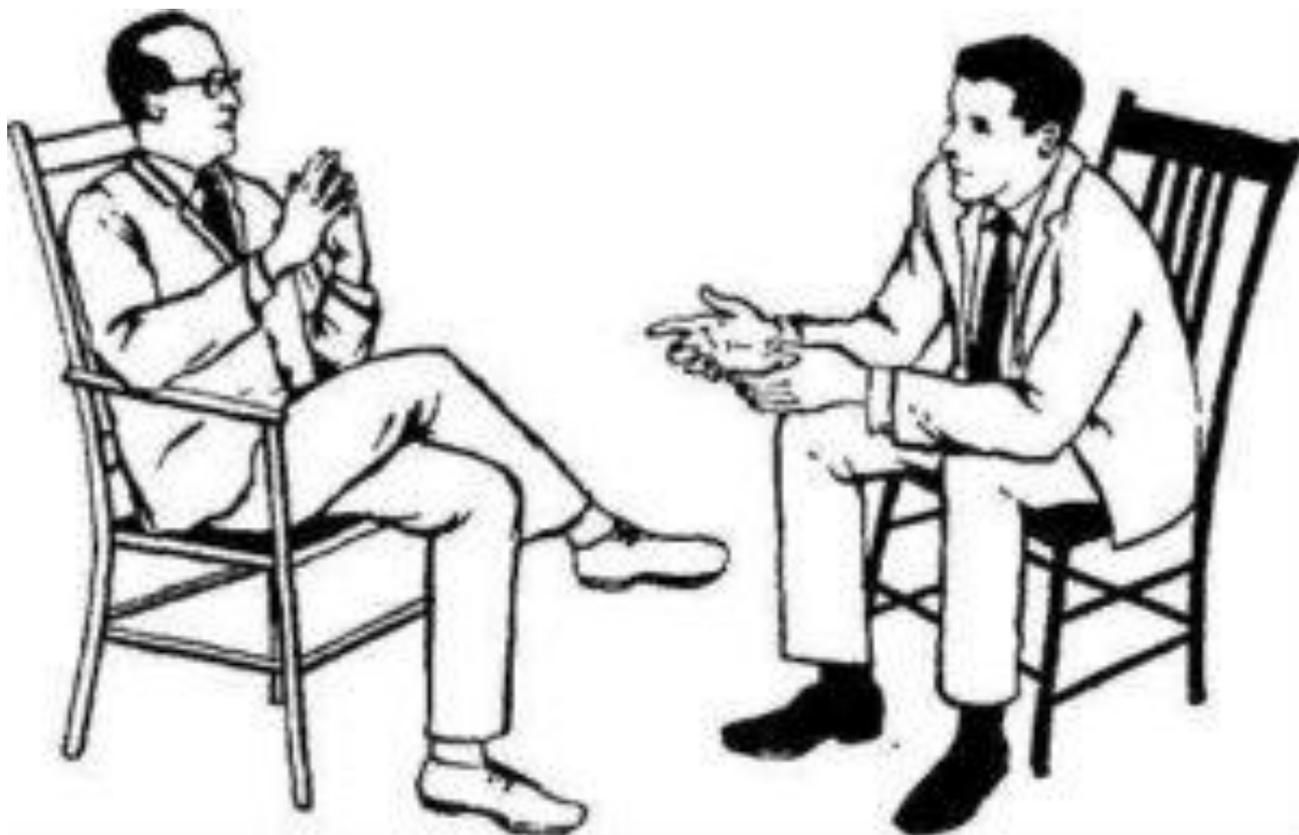
Выводы.

**Приложение 1.**

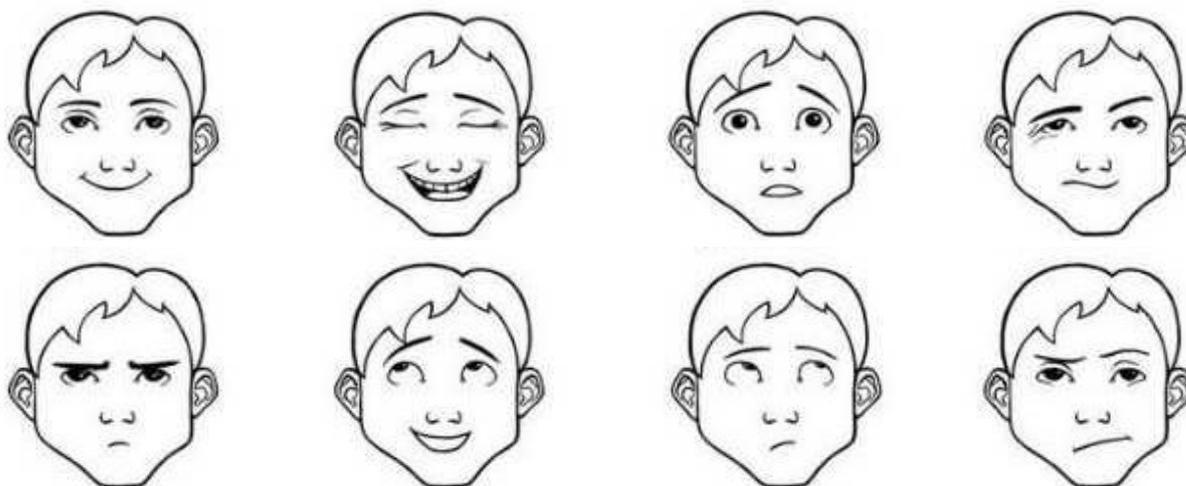
1. 1. Дайте правильную трактовку жестов, показанных на каждой из 4-х фотографий.



1.2. Дайте характеристику предложенных поз.



1.3. Назовите все виды эмоций, изображённых на картинке.



### Практическое занятие № 4

*Тема занятия:* Правила слушания или искусство слушать собеседника.

*Цель занятия:* - расширение представлений о способах эффективного слушания;  
- изучение приёмов повышения общения.

#### ***План занятия:***

1. «Одно дело слушать, а другое - слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием применительно к своей профессиональной деятельности?

2. Исходя из собственного опыта, назовите причины, по которым вы не всегда хотите слушать собеседника.

3. Что категорически нельзя делать в процессе слушания?

4. Решение ситуационной задачи: клиент остался недоволен выполненной работой. Свои претензии он предъявил администратору.

Задача: выяснить причину недовольства клиента, предложить способы разрешения конфликтной ситуации на основе применения приемов эффективного слушания.

Выводы.

Приложение 1.

**Разминка: упражнения «Угадай, чьи руки», «Угадай, чей голос».**

Цель: создание настроения на работу, развитие способности к эмпатии.

Кто это на ощупь? Эта игра проводится с завязанными глазами.

Участники на ощупь определяют, кто кем является, пытаются угадать имя.

**Упражнение 2. «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»**

Цель: отработка навыков активного слушания.

Содержание. Группа делится на пары. Участники по очереди рассказывают друг другу:

какие эмоции они испытывают чаще всего;

с какими эмоциями им легко справиться, а с какими трудно;

как они контролируют себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции;

насколько это им удается;

какие навыки они бы хотели приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Консультант использует нереплексивное и рефлексивное слушание и задает уточняющие вопросы. Когда до окончания интервью останется 2—3 минуты, он предупреждает клиента об этом и делает резюмирование. По сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

Обсуждение:

- Что в поведении слышащего помогало, а что затрудняло рассказ?

- Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения?

- Что было трудным при выполнении данного задания?

- Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным.

**Упражнение 3. «Беседа с клиентом».**

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации.

Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, раздраженного клиента, другой – менеджера по продажам. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания.

Обсуждение (см. вопросы выше).

Заключение

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что человека просто внимательно выслушивают, является для него решением многих личностных проблем.

Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.

Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают.

Подача обратной связи - серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

## **Практическое занятие № 5**

*Тема беседы:* **Деловая беседа**

*Цель беседы:* - ознакомиться с основными этапами ведения деловой беседы;  
- закрепить полученные знания по теме «Деловая беседа».

### ***Теоретическая часть:***

В деловых отношениях очень многое зависит от личных встреч, бесед, совещаний. Преимущество беседы неоспоримо, так как деловые связи, начатые в письме или по телефону, развиваются в личных контактах. Во время личных встреч партнеры используют все богатство человеческого общения: речь, жесты, мимику, движения и личностное воздействие.

Что может быть проще беседы? Встретились и поговорили. Однако спонтанность характерна для бытовых бесед — на улице, дома, в перерывах между работой.

Совсем иной подход нужен к деловой беседе, имеющей свои закономерности и традиции. Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах.

Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение цели встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели. Специалисты рекомендуют продумать возможный ход предстоящей беседы, в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок и спрогнозировать реакцию собеседника (собеседником может быть подчиненный, деловой партнер или коллега).

Большое значение имеет правильный выбор места для проведения беседы, при этом необходимо помнить, что в помещении не должны находиться посторонние лица, а интерьер помещения должен способствовать улучшению эмоционального состояния и снятию утомления и напряженности партнеров.

О беседе договариваются, как правило, за два-три дня. Это позволяет заранее предусмотреть возможное ее течение, продумать основные детали. Если приглашенный на беседу не является сотрудником вашей организации, то необходимо объяснить ему, как лучше доехать до места встречи и, если нужно, заранее выписать пропуск. Секретарь должен быть предупрежден о встрече, знать имя приглашенного и первым приветствовать его.

Деловая беседа состоит из нескольких этапов:

- начало;
- передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- принятие решений.

Начало беседы влияет на весь ее дальнейший ход; задачами начального этапа являются установление контакта с партнером, создание благоприятной атмосферы

взаимного доверия и уважения, а также привлечение внимания и пробуждение интереса к проблеме.

Будет ли атмосфера встречи доброжелательной и деловой, зависит от вашей пунктуальности, ведь посетитель, прождавший вас с полчаса в приемной, вряд ли будет дружески настроен.

Желательно встать навстречу гостю, а еще лучше встретить его у дверей кабинета, обменяться рукопожатием и указать ему, где повесить верхнюю одежду (если это не сделал в приемной секретарь). Для того чтобы разговор шел «на равных», рекомендуется вести беседу не за рабочим столом. Лучше всего сесть напротив друг друга. Хороший хозяин всегда предложит гостю чай или кофе, а в жаркое время — прохладительные напитки. Желательно поставить рядом часы, чтобы каждый мог видеть, сколько времени длится беседа, так как посматривание на свои часы во время беседы считается неприличным и может восприниматься как сигнал к окончанию разговора.

К собеседнику лучше обращаться по имени-отчеству и в ходе дальнейшего разговора повторить это несколько раз. Американский специалист в области человеческих отношений Дейл Карнеги (1888—1955) утверждал, что имя человека — это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Постарайтесь ободрить собеседника и расположить его к себе первыми фразами и вопросами, которые могут не иметь прямого отношения к теме разговора.

В начале беседы важным сигналом установления контакта является встреча глазами, поскольку взгляд является сильным средством невербального общения. Вообще, умение «читать» невербальные сигналы в поведении собеседника могут значительно облегчить понимание партнера). С самого начала беседа должна принять форму диалога. Очень важно научиться слушать собеседника, не перебивая его, при этом нужно вести себя естественно, быть честным, не играть с партнером и не заискивать. Кроме того, недопустимо срывать на собеседниках свое плохое настроение. Помните, что ваша доброжелательность и сосредоточенность помогут человеку раскрыться, особенно если он переполнен негативными эмоциями или застенчив и неуверен в себе.

В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики: «Продолжайте, очень интересно!», «Понимаю вас», которые снимают напряженность и помогают продолжать беседу, а также уточняющие реплики: «Что вы имеете в виду?», «Как вы считаете?» и т.п., помогающие вести беседу в нужном направлении.

Разговор с деловым партнером, коллегой или подчиненным исключает проявление любой бестактности: пренебрежительного тона, обрывание собеседника на полуслове, демонстрации своего превосходства.

На завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение, которое должно излагаться ясно, четко, убедительно. Финал беседы должен стимулировать реализацию принятых решений и заложить основу для дальнейших встреч. Необходимо поблагодарить партнера за беседу и выразить уверенность в успешности будущего сотрудничества. Психологи подчеркивают значимость прощального взгляда, когда хозяин кабинета задерживает взгляд на собеседнике, демонстрируя внимание к партнеру и заинтересованность в дальнейшем сотрудничестве с ним.

### ***Практическая часть:***

1. Опишите ваши действия в следующих ситуациях:
  - если приходится отказать в просьбе, как правильно это сделать?
  - если вы вынуждены отвечать на вопрос, ответа на который не знаете, ваши действия?
2. Дайте характеристику закрытых, открытых, риторических, радикальных вопросов, задаваемых в ходе беседы. Приведите примеры.
3. Выводы по работе.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
2. Что входит в структуру деловой беседы?
3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.

## Практическое занятие № 6

*Тема занятия:* **Публичное выступление**

*Цель занятия:* - ознакомиться с рекомендациями по подготовке к выступлению;  
- изучить основные составляющие имиджа выступающего (манера поведения, манера одеваться, причёсываться, использовать косметику)

### *Теоретическая часть:*

Невозможно представить себе человека, которому не приходилось бы выступать публично. Вспомните, как, оказавшись один на один с аудиторией, даже хорошо знакомой, вы испытали чувство неловкости, состояние, когда пересохло во рту, а сердце готово выпрыгнуть из груди. Вызвали у вас такое волнение, мешали чувствовать себя уверенным:

- нечеткое осознание цели выступления и путей ее достижения;
- опасение оговориться, допустить оплошность;
- боязнь негативной реакции аудитории и ошибочная оценка слушателей;
- воспоминания о прежних неудачных выступлениях;
- неумение держаться или говорить перед аудиторией, неумение выражать свои мысли в логической последовательности.

Для того чтобы преодолеть тревожные ощущения, к выступлению необходимо готовиться. Вот некоторые рекомендации специалистов.

1. Определите цель речи.
2. О своих слушателях постарайтесь заранее узнать как можно больше (установите соотношение мужчин и женщин; возрастное соотношение; социальный статус и т.п.).
3. Определите содержание публичного выступления.
4. Составьте план и распределите материал в логической последовательности.
5. Литературно обработайте речь.
6. Заучите текст речи, поскольку выступающий не может чувствовать себя уверенно и управлять вниманием аудитории, пока он неотрывно смотрит на текст речи.
7. Произнесите речь вслух, поработайте над интонацией.
8. Работайте над невербальными средствами общения (мимика, жесты, взгляд). Излишняя жестикуляция отвлекает внимание аудитории.

Таким образом, в публичной речи важно все: содержание, интонация, манера изложения, жесты и мимика.

Помните, что почти половина информации передается через интонацию. Не секрет, что одни и те же слова, сказанные по-разному, могут привести к противоположному результату.

В речи избегайте монотонности; говорить следует ясно и отчетливо. Эмоциональность выступления должна соответствовать его содержанию.

Максимальная эффективность выступления достигается при гармонизации мысли и слова. Общеизвестно, кто логически мыслит, тот четко и ясно говорит. Демагогия, пространные рассуждения, многословие наводят скуку, а длинные предложения

раздражают аудиторию. Лаконичность и выразительность речи способствуют удержанию внимания слушателей.

Успех публичного выступления во многом зависит от культуры речи, ее богатства и информационной насыщенности. Специалисты не рекомендуют злоупотреблять иностранными, а также устаревшими или напыщенными словами. Неграмотно построенные фразы, ошибки в произношении свидетельствуют о низкой культуре выступающего. Доверие и внимание слушающих могут вызвать вовремя сказанные шутка, поговорки и пословицы. Информативным дополнением к выступлению является иллюстрация (схемы, графики, диаграммы и т.п.).

Важен имидж выступающего, который складывается из манеры поведения (мимика, жесты, позы) и манеры одеваться, причесываться, использовать косметику. Специалисты отмечают, что первоначальное впечатление о человеке складывается за первые 90 секунд. Человек оценивается не по тому, что он собой представляет на самом деле, а по тому, как воспринимается аудиторией. Неряшливый вид, беспорядок в одежде, пренебрежение правилами гигиены или неумелое пользование косметикой, а также чрезмерное использование украшений являются ярким свидетельством неуважительного отношения к себе и слушателям. Экстравагантная одежда, крикливость украшений могут отвлечь внимание аудитории и свидетельствуют о невысоком уровне культуры. Специалисты рекомендуют не допускать крайностей при создании своего имиджа.

Основное правило, которое необходимо соблюдать при выборе одежды, прически и макияжа, — это умеренность, сдержанность, а также соответствие внешнего вида сезону, времени и обстановке.

Внимательно отнеситесь к невербальным средствам общения. Жесты, позы и мимика должны исключать крайности. Специалисты не рекомендуют расхаживать по аудитории, переступать с ноги на ногу, постукивать пальцами по трибуне (кафедре). Не следует излишне жестикулировать, дотрагиваться до лица и поправлять волосы. Простые и сдержанные жесты помогут расставить необходимые акценты в речи.

Если вам предстоит выступать на трибуне, то выходить следует с расслабленными плечами. Обведите аудиторию взглядом, так как визуальный контакт усиливает влияние на партнеров по общению. Для контроля за реакцией аудитории можно выбрать несколько человек, однако нельзя сосредоточивать свое внимание только на них. Специалисты рекомендуют в аудитории выделить несколько групп и попеременно поддерживать с ними визуальный контакт.

Выступающий (оратор) не должен демонстрировать свое превосходство над аудиторией. Предпочтительнее сказать «вы, конечно, уже знаете» или «вам известно мнение о...», чем «вы еще не знаете» или «вряд ли вам известно мнение о...».

В публичном выступлении используют «эффект края», т.е. лучше запоминается информация, которая находится в начале и конце выступления. Поэтому у вас должно быть яркое вступление, способное заинтересовать слушателей, и яркое заключение, содержащее выводы.

Если в процессе выступления вам возражают, то на реплику не реагируйте, пропустите ее или ответьте: «Спасибо за возражение, к нему я вернусь позже». Также рекомендуется использовать тактику «да, но...» или «В общем я с вами согласен, но...».

Выступать в душном помещении не следует, поэтому необходимо заранее его проветрить.

### ***Практическая часть:***

1. Подготовьте краткое публичное выступление, опираясь на рекомендации специалистов. Выступите перед аудиторией. Послушайте мнение коллег по группе о своём выступлении.

2. Опишите свои ощущения после выступления, опираясь на своё мнение и мнение коллег.

Выводы.

### ***Контрольные вопросы:***

1. Что мешает вам чувствовать себя уверенным в ходе выступления?
2. Каким образом необходимо готовиться к выступлению?
3. От чего зависит успех публичного выступления?
4. Из чего складывается имидж выступающего?
5. Что может свидетельствовать о невысоком уровне культуры выступающего?
6. Дайте характеристику «эффекта края».

### **Практическое занятие № 7**

*Тема занятия:*                   **Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях**

*Цель занятия:*                   - ознакомиться с видами конфликтов, правилами и стратегиями поведения в конфликте;  
- закрепить полученные знания по стратегии и правилам поведения в конфликтах.

### ***Практическая часть:***

1. Ознакомьтесь со стратегиями поведения в конфликте. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте. Какая стратегия характерна для вас?
2. Ответьте максимально честно на вопросы теста, это поможет вам узнать, насколько вы конфликтны, но абсолютизировать полученные результаты, конечно, не следует.
3. Ответьте максимально честно на вопросы теста, это поможет вам узнать вашу стратегию поведения в конфликте, но абсолютизировать полученные результаты, конечно, не следует.
4. Сформулировать свой кодекс поведения в конфликте.
5. Описать основные черты «конфликтной» личности.
6. Назовите наиболее распространенные причины конфликтов между мастером и клиентом.
7. Определите, к какому типу относятся конфликты (см. приложение 1).

Выводы.

### **Приложение 1.**

1. Родители требуют поступать в престижный вуз, ни о чем другом слушать не желают. Ребенок очень любит и уважает родителей, боится их огорчить, но категорически не хочет поступать в данный вуз.
2. Муж хочет провести совместный отпуск дома, а жена хотела бы поехать к морю.
3. Человек не любит свою работу, однако боится уволиться из-за перспективы остаться безработным.
4. Новый руководитель не оценил работу коллектива.
5. При принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

**Тест «Насколько вы конфликтны?»**

**Инструкция:** Вам предлагается ответить на 7 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который больше всего вам подходит.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:
  - а) избегаете вмешиваться;
  - б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
  - в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании (совещании и т.д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?
  - а) нет;
  - б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
  - в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
  - а) только если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
  - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
  - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:
  - а) не замечаете такой пустяк;
  - б) молча возьмете солонку;
  - в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.
5. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:
  - а) с возмущением посмотрите на обидчика;
  - б) сухо сделаете замечание;
  - в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.
6. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:
  - а) промолчите;
  - б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;
  - в) устроите скандал из-за пустой траты денег.
7. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?
  - а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;
  - б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;
  - в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

*Обработка результатов*

Каждый ответ «а» оцените в 4 балла;

«б» — 2 балла;

«в» — 0 баллов.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

*от 20 до 28 баллов* — вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих;

*от 10 до 18 баллов* — о вас говорят, что вы — конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода, и все средства исчерпаны. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают;

*8 и менее баллов* — вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мнение, даже если не уверены, что правы.

### Приложение 3.

#### Тест «Стратегия поведения в конфликте»

**Инструкция:** Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

#### *Обработка результатов*

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

### **Используемая литература:**

#### **Печатные издания:**

1. Коноваленко М.Ю., Психология общения: учебник СПО/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко.- М.: Издательство Юрайт, 2019.- 468с.
2. Садовская В.С., Психология общения: учебник и практикум для СПО/ В.С. Садовская, В.А. Ремизов.- 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018.- 169с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова.- 17-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2018.- 192с.
4. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ Г.М. Шеламова.- 3-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160с.
5. Кошечая И.П. , Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие.- М: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013-304с.
6. Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования-9-е изд. перераб.- М.: Издательский центр «Академия», 2009.- 192с
7. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для нач. проф. образования- 4-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. -192с.

#### **Электронные издания:**

1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>
2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>
3. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>
4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>
5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

#### **Дополнительные источники:**

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 8 июня 1993г. № 536
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»