|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к ППССЗ по специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям) |

**Методические указания ПО ВЫПОЛНЕНИЮ практических РАБОТ**

**по учебной дисциплине**

**ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**для специальности**

**23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно- транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям)**

*Базовая подготовка*

*среднего профессионального образования*

год начала подготовки- 2023

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы- программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям).

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования (по отраслям).

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

* распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
* оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью;
* определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;
* применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
* организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
* описывать значимость своей специальности

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

* актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
* алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности;
* психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
* сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности.
* В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен сформировать следующие компетенции:
* общие:
* ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
* ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
* ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
* ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
* ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
* ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
* ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
* ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
* ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

Профессиональные:

ПК 3.1. Организовывать работу персонала по эксплуатации подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования;

ПК 3.2. Осуществлять контроль за соблюдением технологической дисциплины при выполнении работ.

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

***Практическое занятие №1***

*Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения»*

Время на выполнение: 2 часа.

Перечень объектов контроля и оценки: З1, З2,З3,З4,З5,З6,З7,З8

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Порядок выполнения

1. Определить уровень общительности: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

2. Определить уровень эмпатических способностей: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

3. Заполнить таблицу 1, 2. Интерпретировать результаты диагностики.

4. Выписать определения: эмпатия, коммуникативная компетентность

5.Ответить на контрольные вопросы

***Задание 1***

**Ваш уровень общительности.**

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «**да**», «**нет**», «**иногда**».

1.Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2.Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?

3.Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4.Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5.Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6.Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?

7.Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8.Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9.В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?

12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной форме, чем в устной?

**Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.**

**Ваш уровень общительности.**

**30 - 32 очка** – вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте сами себя.

**25 – 29 очков** – вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете, недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить особенности характера.

**19 – 24 очка** – вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

**14 – 18 очков** – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие взвывает у вас раздражение.

**9 – 13** – вы весьма общительны, любопытны, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

**4 – 8 очков** – вы, должно быть «рубаха - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

**3 очка и менее** – ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

***Задание 2***

**Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко**

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1.У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2.Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3.Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4.Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (одногруппников).

5.Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6.Обычно я с впервой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.

8.Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9.Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.

10.Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.

11.Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.

12.Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.

13.Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14.Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.

15.Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.

16.В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17.Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18.Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.

19.Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.

20.Чужой смех обычно заражает меня.

21.Часто, действуя наугад, тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22.Плакать от счастья глупо.

23.Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24.Мне редко встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.

25.Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26.Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27.Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29.Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30.У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.

31.Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32.Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.

33.Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34.Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35.Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от вопросов.

36.Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

**Обработка результатов.** Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

1. *Рациональный канал эмпатии*: +1, +7, - 13, +19, + 25, - 31
2. *Эмоциональный канал эмпатии*: - 2, +8, -14, + 20, - 26, +32
3. *Интуитивный канал эмпатии*: - 3, +9, +15, +21, +27, - 33
4. *Установки, способствующие эмпатии*: +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34
5. *Проникающая способность к эмпатии*: +5, - 1, - 17, - 23, – 29, - 35
6. *Идентификация в эмпатии*: +6, +12, +18, - 24, +30, - 36

Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

***Рациональный канал эмпатии***характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущность любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

***Эмоциональный канал эмпатии***фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

***Интуитивный канал эмпатии***позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

***Установки, способствующие или препятствующие эмпатии.*** Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относится к переживаниями и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

***Проникающая способность к эмпатии***расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

***Идентификация*** – важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают:

**30 баллов и выше** – очень высокий уровень эмпатии

**29 – 22** – средний уровень эмпатии

**21 – 15** – уровень ниже среднего

**Менее 14** – очень низкий

***Задание 3***

**Таблица 1 Ваш уровень общительности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень** | **Балл** | **Характеристика** |
| Общительность |  |  |

**Таблица 2 Уровень эмпатических способностей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Канал эмпатии** | **Балл** | **Характеристика** |
| Рэмоциональный |  |  |
| Эмоциональный |  |  |
| Интуитивный |  |  |
| Установки |  |  |
| Проникающая способность |  |  |
| Идентификация |  | |
| **Уровень эмпатических способностей** | | |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**баллов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_уровень

*Контрольные вопросы*

1. Каково содержание понятия «эмпатия»?

2. Перечислите и охарактеризуйте каналы эмпатии.

3. Каково содержание понятия «коммуникативная компетентность»?

*Критерии оценивания практических занятий*

Результатом работы по каждому практическому занятию является оформление отчета и его защита. Оценку за практическое занятие преподаватель выставляет после защиты отчета.

***Практическое занятие №2***

***Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на обработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербальное общение.***

***Анализ ролевых игр.***

Время на выполнение: 2 часа.

Перечень объектов контроля и оценки: З1, З2,З3,З4,З5,З6,З7,З8

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Порядок выполнения

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»

2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет

в общении умение слушать

3. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику.

4. Выполнить тест «Ваш стиль и способности к общению»

***Задание 1***

*Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по- вашему, означает «уметь общаться»?* «Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

**Задание 2:**

*Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет*

*в общении умение слушать?*

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за

обучение двойную плату.

-Почему? – изумился ученик.

-Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

**Задание 3:**

*Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?*

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость

– ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ:

«Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

**Задание 4:**

*Тест «Ваш стиль и способности к общению»*

Цель методики **–** расширить и углубить знания самой личности об уровне и характере своих коммуникативно-лидерских способностей, выявить наиболее сильные и слабые стороны. По доминированию тех или иных признаков можно выявить стиль общения в процессе ведения дискуссий и переговоров, свои способности к деятельности руководителя.

Инструкция: Ниже перечислены качества личности, которые вам присущи в большей или меньшей степени. Оцените их по трехбалльной шкале:

-3 балла – присущи в большей степени;

-2 балла – присущи;

-1 балл – присущи в меньшей степени.

1. 1 Способность настоять на своем

1.2 Независимость и оригинальность суждений

1.3 Способность выступить с докладом, сообщением

1.4 Способность вести дискуссию

1.5 Напористость и даже непримиримость

1.6 Доброжелательность, отзывчивость

1.7 Исполнительность

1.8 Способность подчинить своей воле других

1.9 Эмоциональность, непосредственность

1.10 Рациональный подход к делу

1.11 Способность проводить в жизнь свои идеи

1.12 Доступность в общении

1.13 Серьезность, обязательность

1.14 Чувство юмора

1.15 Способность обстоятельно инструктировать кого-либо

1.16 Способность убедить собеседника в чем-либо

1.17 Спокойное или даже безразличное отношение к конфликтам в коллективе

1.18 Способность понять каждого, войти в его положение

2. Представьте себе, что вы в компании друзей, хотя в ней появились и новые для вас

люди. Оцените по трехбалльной шкале состояния и действия, которые наиболее

характерны для вас:

2.1 Новые в компании люди, как правило, вас не очень устраивают

2.2 Вы, как правило, придумываете какие-то оригинальное развлечение

2.3 Вы произносите солидную, обстоятельную речь в честь виновника торжества

2.4 Вы беседуете с кем-то по душам

2.5 Иногда в вас появляется агрессивность

2.6 Вы добродушны и в равной степени доброжелательны ко всем

2.7 Вы с удовольствием включаетесь во все розыгрыши, которые предлагают другие

2.8 Вас, как правило, выбирают тамадой

2.9 Иногда ваша излишняя эмоциональность не всем нравится

2.11 Вам приходится кое-кого достаточно строго ставить на место

2.12 Вы свободно общаетесь с людьми любого уровня культуры и образования

2.13 На развлечения вам часто жаль времени

2.14 Вы любите рассказывать смешные анекдоты и рассказы

2.15 Вы предпочитаете вести деловые переговоры

2.16 Вы стараетесь кому-то что-то внушить, кого-то убедить

2.17 К конфликтам в компании, если они вас лично не касаются, относитесь равнодушно

2.18 Почему-то именно вам пытаются излить душу

3. При разрешении конфликтных ситуаций вам удается лучше и эффективнее применять

одни приемы и несколько хуже – другие. Оцените по трехбалльной шкале приемы

(действия), которые вам удается применить лучше всего:

3.1.При разрешении конфликтной ситуации придерживаюсь мнения большинства

3.2.Пытаюсь найти оригинальный и неожиданный для многих способ разрешения

конфликтной ситуации

3.3. Предпочитаю отчитать каждого виновника конфликта в отдельности

3.4 Аргументированно доказываю свою точку зрения

3.5 Считаю, если конфликт принципиальный, лучше ни в чем не уступать

3.6 Всегда пытаюсь понять своего противника, его аргументы и выводы

3.7 Лучше, если конфликт разрешает сам коллектив

3.8 Думаю, что конфликтную ситуацию должен разрешать руководитель

3.9 Предпочитаю бурно и эмоционально реагировать, выражать обиду

3.10 В случае конфликта не поддаюсь эмоциям, а стараюсь найти рациональное решение

3.11 В случае конфликта провожу свою линию, доказываю свою точку зрения до конца

3.12 В случае конфликта привлекаю на свою сторону как можно больше членов

коллектива, чтобы через них воздействовать на оппонента

3.13 Конфликт – дело серьезное, а потому я не превращаю его в шутку

3.14 Мне часто удается выйти из конфликтной ситуации, используя юмор и шутку

3.15 В условиях возникновения конфликта отдаю предпочтение тому, чтобы собрать исчерпывающую информацию о конфликтующих сторонах, чтобы убедиться, кто прав, а кто виноват

3. 16 В условиях разрешения конфликта делаю ставку на то, чтобы внушить, убедить оппонента

3.17 Стараюсь не вникать в конфликт, если меня это не касается

3.18 Мне чаще всего удается предвидеть заранее, что с данным человеком возможна конфликтная ситуация.

Подсчет результатовпо каждому качеству осуществляется простым суммированием баллов, которые вы себе выставили в ответы на вопросы первой позиции (1.1+ 2.1+ 3.1), далее по второй (1.2+2.2+3.2) и т. д. При суммировании баллов по каждому качеству

личности вы можете набрать минимально 3, максимально 9 баллов.

Результаты:

9 баллов – очень высокий уровень развития способностей

8 баллов – высокий уровень

7 баллов – значительно выше среднего

6 баллов – чуть выше среднего

5 баллов – средний уровень

4 балла – чуть ниже среднего

3 балла – ниже среднего

2 балла – низкий уровень

1 балл – очень низкий

ПОЛЯРНАЯ ШКАЛА КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способности | Полярная шкала оценок | Способности |
| 1. Консервативный | 9876543210123456789 | 2. Эвристический |
| 3 3.Монологичный | 9876543210123456789 | 4. Диалогичный |
| 5. Агрессивный | 9876543210123456789 | 6. Доброжелательный |
| 7.Ведомый | 9876543210123456789 | 8. Лидерский |
| 9.Эмоциональный | 9876543210123456789 | 10. Рациональный |
| 11. Авторитарный | 9876543210123456789 | 12. Демократический |
| 13. Серьезный | 9876543210123456789 | 14. Юмористический |
| 15. Инструктирующий | 9876543210123456789 | 16. Внушающий |

Для более полного раскрытия диагностируемых качеств можно провести дискуссию на какую-нибудь проблемную тему. На основе выявления наиболее развитого качества можно сделать вывод о стиле общения личности.

***Практическое занятие №3***

***Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр***

Время на выполнение: 2 часа.

Перечень объектов контроля и оценки: З1, З2,З3,З4,З5,З6,З7,З8

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

Порядок выполнения

1. Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.

2. Проанализируйте изображения (приложение 1). Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние.

3. Проанализируйте элементы проксемики в общении (рис. 4)

4. Выполнить тест «Ваш стиль и способности к общению»

5. Самопрезентация в устной форме. По времени – 5 мин.

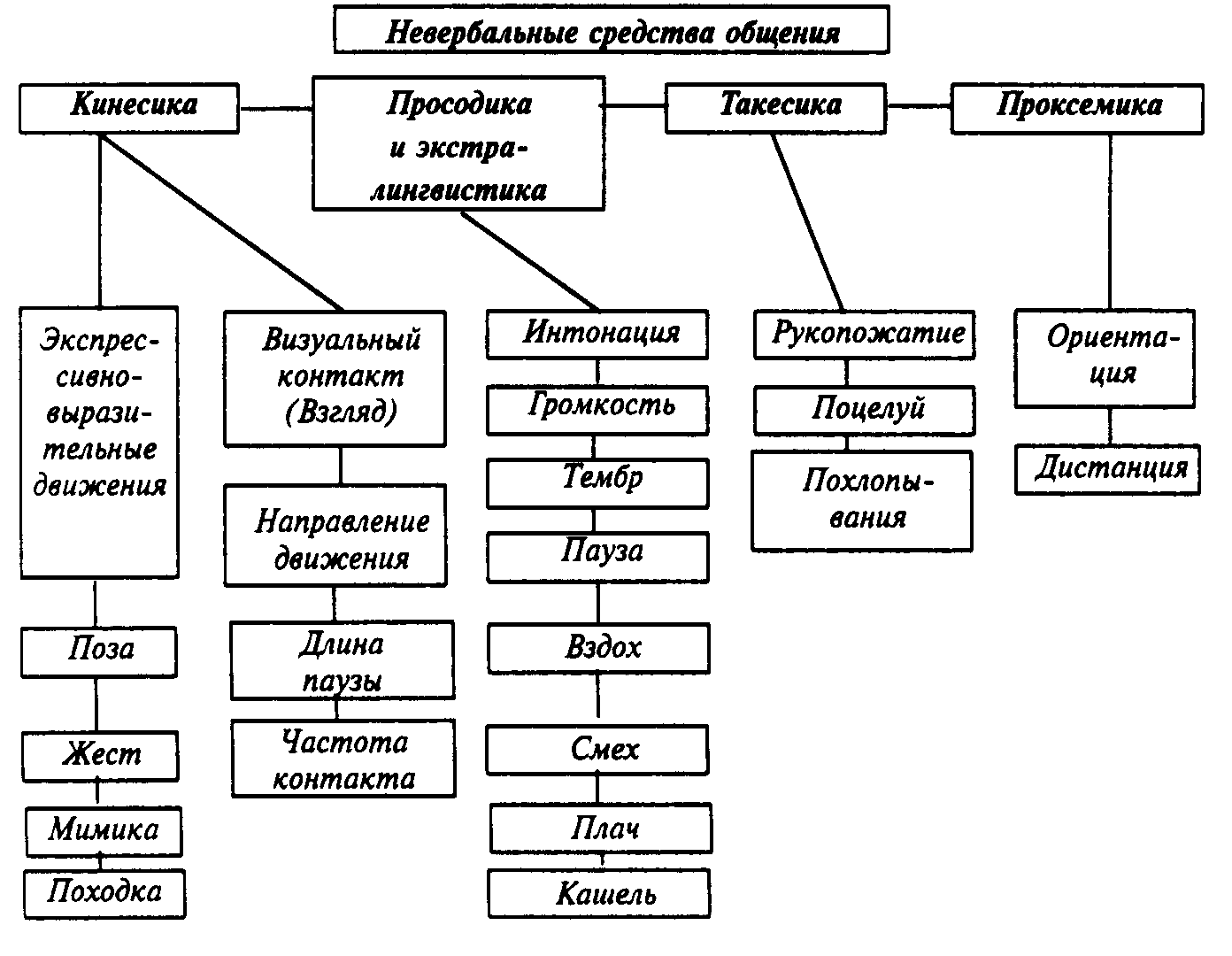
**Задание № 1.** Внимательно изучите информацию по теме «Невербальное общение», составьте конспект.

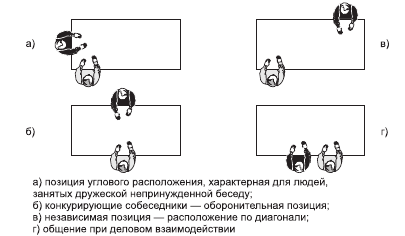
Успех любого делового разговора в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Поэтому особое внимание нужно обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует.

Согласно исследованиям, 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим.

Понимание языка жестов и мимики позволяет более точно определить позицию собеседника.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по этому поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, надо ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.





**Проксемика**

**Рисунок 2– Расположение участников в условиях рабочего кабинета за прямоугольным столом**

Позиция делового взаимодействия (рис.2.г), когда два человека в соавторстве работают над какой-либо общей проблемой. Позиция удачна для людей имеющих равный статус, включенных в общение для обсуждения и выработки общих решений.

Конкурирующее - оборонительная позиция (рис.2. б) - самая некомфортная позиция для собеседника, затрудняет понимание точки зрения собеседников, не создает непринужденной атмосферы.

Независимая позиция (рис.2 в) свидетельствует о полном отсутствии собеседников друг к другу, как правило, ее занимают люди сознательно стремящиеся уйти от контакта.

Существуют оптимальные «зоны» для различных видов общения, меняющиеся от одной культуры к другой. В частности, выделяются интимная, личная, социальная и публичная дистанции.

**1. Интимная дистанция.** Она имеет два интервала: «близкий» и «далекий». Близкий интервал — непосредственный контакт; далекий — расстояние от 15 до 45 см. За этой дистанцией словно зарезервирована область для обмена интимными посланиями на языке тела (взаимное прикосновение и т.п.).

**2. Личная дистанция.**Близкий интервал: 45-75 см, далекий: 75-120 см. То, как близко стоят друг к другу люди, сигнализирует об их отношениях, или о том, что они чувствуют друг к другу. В этом пространстве должны реализовываться нормальные коммуникационные процессы, происходящие между людьми. По сути дела, охрана личных зон является одним из главных принципов бессловесного общения.

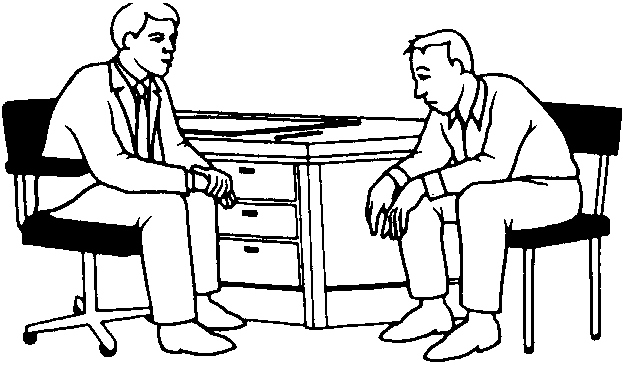
**3. Социальная дистанция:** интервал: 120-210 см. на таком расстояний держимся от незнакомых людей.

**4. Публичная дистанция:** от 2,5 м и выше, на таком расстоянии удобно общаться с группой людей.

**Задание № 2. Проанализируйте изображения (приложение 1). Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние?**



Задание № 3. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом **(рис. 4)**



**Задание 5**

Самопрезентация  (учет вербальных и невербальных средств общения)

Примерные вопросы для составления самопрезентации:

1. ФИО.
2. Характеристика коммуникативных способностей (опираясь на результаты тестирования практического занятия №1).
3. Какой я собеседник?
4. Легко или трудно мне контактировать с людьми? Почему?
5. Насколько я эмоциональна?
6. Использую невербальные средства общения …(много, мало, какие). Почему?
7. Что мешает (помогает) мне общаться с другими людьми? и т.д.

Критерии оценки самопрезентации:

Элементы оценивания

1. Объем  работы;
2. Структура работы;
3. Соответствие содержания теме;
4. Способность отвечать на поставленные вопросы.

***Практическое занятие № 4***

***Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации***

Время на выполнение: 2 ч.

Перечень объектов контроля и оценки: З1, З2,З3,З4,З5,З6,З7,З8

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

1. Проанализировать свои личностные ресурсы, обозначить различные кризисные ситуации и группы личностных ресурсов, приводящие к успешному преодолению их. Заполнить таблицу

2.Решить указанные ниже конфликтные ситуации.

**Задание № 1**

**Анализ личностных ресурсов.**

Проанализировать свои личностные ресурсы, обозначить различные кризисные ситуации и группы личностных ресурсов, приводящие к успешному преодолению их. Заполнить таблицу.

**Анализ личностных ресурсов, способствующих успешному преодолению кризисных ситуаций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кризисная ситуация | Ресурс | Возможности развития |
| Например: сдача экзамена | Позитивные эмоции | Посмотреть веселую комедию |

**Задание № 2 .**

**Конфликтная ситуация № 1**

**Вариант 1**

Конфликт произошел между молодым преподавателем и студентом первого курса, Игорем К., вспыльчивым молодым человеком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в группе.

Шел урок, преподаватель огласила оценки за контрольную работу, выполненную на предыдущем занятии. Игорю К. показалось, что преподаватель намеренно ему занизила оценку. Он грубо обозвал преподавателя и вышел из кабинета, хлопнув дверью. Преподаватель велела передать Игорю, чтобы он на урок не являлся. Она вызывает родителей к заведующему отделением.

**Вопросы:**

1. Как вы считаете, правильно ли поступил преподаватель?

2. Как бы поступили вы, и какие действия предприняли бы на месте преподавателя и студента?

**Вариант 2**

Наташа и Антон женаты уже год. Любовь у них возникла с первого взгляда. Супруги проживают в своей квартире.

В пятницу Антон пришел домой в 13.40. Он съел суп, который приготовила Наташа, и стал смотреть телевизор. Наташа пришла домой поздно, т.к. занятия у нее были во вторую смену (утром она прибралась дома и приготовила обед). Она очень устала и проголодалась, но ужина не было, посуда была грязная… На вопрос Наташи: «А где обед, который я приготовила, и почему ты не вымыл посуду?», Антон ответил: «Сама бродишь, где попало, вечно дома есть нечего…»

**Вопросы:**

1. Как бы вы поступили на месте Наташи?

2. Как бы вы поступили на месте Антона?

**Вариант 3**

Студенты Сергей А. и Антон В. (2 курс) проживают в общежитии в одной комнате с первокурсником Иваном И. Поселившись вместе, они договорились об очередности при приготовлении ужина и уборки комнаты.

Иван очень часто ездит домой и обычно в дежурство. В очередной раз Иван уехал домой, не предупредив Сергея и Антона. Те пришли домой после 6 пары, которая закончилась в 18.50. Но Иван ужин не приготовил и деньги на продукты у парней закончились.

**Вопросы:**

1. Как действовать Сергею и Антону?

2. Что делать Ивану?

3. Может ли помочь воспитатель Наталья Николаевна?

**Вариант 4**

Мама торопится закончить приготовления к приему гостей. Неожиданно обнаруживается, что в доме нет хлеба. Она просит Алену сходить в магазин. Но у той скоро начало занятий танцами, и она не хочет опаздывать. Мама просит «войти в ее положение», дочка делает то же. Одна настаивает, другая не уступает. Страсти накаляются…

**Вопросы:**

1. Как вы считаете, права ли мама?

2. Как вы поступила, и какие действия предприняли бы на месте мамы и Алены?

**Конфликтная ситуация № 2**

**Вариант 1**

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

**1. «Грамотные стали»**

Покупатель – Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых?

Продавец – С чего вы взяли?

Покупатель – Ну вот же, на ценнике написано — вес 200 г, цена 10 рублей. А упаковки стограммовые. Я вчера купила, думала, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали.

Продавец – Ничего мы не перепутали. За сколько надо, за столько и продаем. А не нравится — идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали!!!!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации **(избегание)**. Объясните, эффективно ли это в данном случае?

**Вариант 2**

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

**2. «Только не надо нас пугать»**

Преподаватель – Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы.

Мама студента – А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы знаете, что он у меня изучает специальные дисциплины, будет учиться в УрГУПСе, а потом будет работать начальником. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет.

Преподаватель – Но вы понимаете, что оценка по литературе в дипломе будет стоять не за его успехи в спецдисциплинах. Он получит то, что заслуживает.

Мама ученика. – Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации **(приспособление).**

Объясните, эффективно ли это в данном случае?

**Вариант 3**

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

**3. «Вас никто здесь не держит»**

Представитель рабочих – Я пришел к вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить, почему нам третий месяц не платят зарплату?

Начальник – Мне очень жаль, но денег нет — предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось.

Представитель рабочих – Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку.

Начальник – Эти средства взяты не из фонда заработной платы.

Представитель рабочих – Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите, — верните наши деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки.

Начальник – ООО Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать — вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите.

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации **(сотрудничество).** Объясните, эффективно ли это в данном случае?

**Вариант 4**

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

**4. «Спор из-за телевизора»**

Сын — заядлый болельщик, и он рассчитывает посмотреть

трансляцию футбольного матча. Мама настроена на очередную

серию зарубежного фильма. Разгорается спор.

Мама – Я никак не могу пропустить серию, ведь я весь день ее ждала!

Сын – Я тоже никак не могу отказаться от матча – я ждал его еще дольше!

Мама – Обойдешься! Лучше садись за уроки!

Сын – Да твои сериалы надоели, завтра ты все равно поймешь, что было в этой серии, там всегда одно и тоже!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации **(конкуренция).** Объясните, эффективно ли это в данном случае?

***Практическое занятие № 5***

***Разработка этических норм своей профессиональной деятельности***

Время на выполнение: 2 ч.

Перечень объектов контроля и оценки: З1, З2,З3,З4,З5,З6,З7,З8

Осваиваемые компетенции: ОК 03, ОК04,ОК 05 ЛР 2,ЛР6,ЛР12,ЛР23

1. Ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам

2.Решить указанные ниже ситуации.

3.Выполнить тест «Приятно ли с вами общаться»

**Задание № 1** Ответить письменно на теоретические вопросы по вариантам  
**Вариант№1**

1.Какие вопросы охватывает профессиональная этика?

2.Каково место профессиональной этики в структуре этического знания?  
3.Дайте определение понятию трудовая мораль.

**Вариант№2**

1.Какие проблемы охватывает этическое знание?  
2.Дайте определение «профессиональная мораль».  
3.Чем эстетика отличается от этики?

**Задание 2. Решение ситуационных задач**

Задача№ 1  
Во время делового общения Ваш подчиненный Ефремов в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.  
Задача№ 2  
Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:  
а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;  
б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.  
Задача№ 3  
Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее:  
– Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!  
Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.  
Задача№ 4  
Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.   
Задача№ 5  
На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?  
Задача№ 6  
Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?  
При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).  
**3. Тест. «Приятно ли с вами общаться»**

Отвечайте на вопросы «да» или «нет».

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?

2. Всегда ли Вы можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?

3. Всегда ли Вы внимательно слушаете собеседника?

4. Любите ли Вы давать советы?

5. Если тема разговора Вам не интересна, станете ли показывать это собеседнику?

6. Раздражаетесь ли Вы, когда Вас не слушают?

7. У Вас есть собственное мнение по любому вопросу?

8. Если тема разговора Вам не знакома, станете ли ее развивать?

9. Вы любите быть центром внимания?

10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым Вы обладаете достаточно прочными знаниями?

11. Вы хороший оратор?

Подсчет очков. Если Вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по 1 очку за каждый из них.

1-3 очка. Трудно сказать, то ли Вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что Вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с Вами далеко не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4-8 очков. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к Вашей персоне.

9-11 очков. Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли люди могут без Вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли Вам иногда играть, как на сцене?..

Практические занятия оцениваются по пятибалльной шкале:

***оценка «5» (отлично)*** ставится, если:

– работа выполнена полностью и правильно; работа выполнена самостоятельно; работа сдана с соблюдением всех сроков; соблюдены все правила оформления отчета; сделаны правильные выводы;

– во время защиты обучающийся правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ примерами, умеет применить знания в новой ситуации, может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса, а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

***оценка «4» (хорошо)*** ставится, если:

– работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя; работа сдана в срок (либо с опозданием на два-три занятия), есть некоторые недочеты в оформлении отчета;

– во время защиты обучающийся правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий, но ответ дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

***оценка «3» (удовлетворительно)*** ставится, если:

– работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка, но обучающийся владеет обязательными знаниями и умениями по проверяемой теме; обучающийся многократно обращается за помощью преподавателя; работа сдана с опозданием более трех занятий; в оформлении отчета есть отклонения и несоответствия предъявляемым требованиям;

– во время защиты обучающийся правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса;

***оценка «2» (неудовлетворительно)*** ставится, если:

– выполнено меньше половины предложенных заданий, допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями и умениями по данной теме в полном объеме, обучающийся выполняет работу с помощью преподавателя; работа сдана с нарушением всех сроков; имеется много нарушений правил оформления.

В данном случае обучающийся не допускается к защите отчета. Работа должна быть исправлена с учетом недостатков.

– при защите отчета обучающийся не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

В данном случае обучающийся будет допущен к повторной защите отчета только после ликвидации пробелов в знании учебного материала по теме практического занятия.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основные источники

1.Л.Д.Столяренко, С.И.Самыгин Психология общения:Изд.5-е- Ростов н/Д:Феникс, 2020.-317 с.

2.Драчева, Е.Л. Менеджмент: учебник для сред. Проф. образования /Е.Л. 3.Драчева, Л.И. Юликов. − М.: Академия, 2013. − 299 с.

4.Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте: учеб. Пособие. – М.: УМЦ ЖДТ, 2014. − 196 с.

5.Рогов, Е.И. Психология общения + Приложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371>

6.Рыжиков, С.Н. Психология общения. Практикум + еПриложение : учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. — Москва : КноРус, 2021. — 318 с. — ISBN 978-5-406-06279-1. — URL: https://book.ru/book/939032

7.Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: https://book.ru/book/934015

8.Руденко, А.М. Психология делового общения : учебное пособие / Руденко А.М. — Москва : Русайнс, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-4365-3501-2. — URL: https://book.ru/book/933804

9.Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: https://book.ru/book/932817

10.Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова. — Воронеж : ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/130200

11.Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — ISBN 978-5-394-02804-5. — Текст :

12.Королев, Л.М. Психология управления : учебное пособие / Л.М. Королев. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, 2016. — 188 с. — ISBN 978-5-394-02632-4. — Текст

13.Зубович, О.А. Организация работы и управление подразделением организации : учебник / О.А. Зубович, О.Ю. Липина, И.В. Петухов . – Москва : ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2016. – 518 c. – ISBN 978-5-89035-989-6

**Электронные издания (электронные ресурсы)**

1.Соколов, Ю.И. Менеджмент качества на железнодорожном транспорте: учеб. Пособие / Ю.И. Соколов. − Электрон. Текстовые данные. − М.: УМЦ ЖДТ, 2014. — 196 c. − Режим доступа: <http://www>.iprbookshop.ru/45276.html.

2.ЭСМ. Экономика. Социология. Менеджмент: Федеральный образоват. Портал. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>