



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Авиационный колледж ДГТУ

Практикум
по дисциплине

«Профессиональная этика и психология делового общения»

для студентов специальности 46.02.01
Документационное обеспечение управления
и архивоведение

Автор
Назарова Т.Х.

Ростов-на-Дону, 2017



Аннотация

Практикум предназначен для студентов дневной формы обучения специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение».

Автор

социальный педагог Назарова Т.Х.



Оглавление

Практическое занятие № 5.....	4
Методические указания к выполнению практического занятия № 5 по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»	7
Практическое занятие № 12.....	12
Методические указания к выполнению практического занятия № 12 по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»	15
Практическое занятие № 19.....	18
Методические указания к выполнению практического занятия № 19 по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»	21

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Фильтры «Я-слушания» в общении

Учебные, методические и воспитательные цели

1. Формирование умений понять сущность собственного Я, усилить его, чтобы оно было способно разрешить конфликты между субличностями, каждая из которых фактически отражает потребности целостной личности.

2. Формирование у студентов знаний умений, необходимых для применения в профессиональной деятельности.

3. Создание условия для формирования и развития нравственных, трудовых и экологических качеств личности.

Время: 2 часа.

План практического занятия

№ п/п	<i>Учебные вопросы</i>	Время (мин)
1.	ВВОДНО-МОТИВАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЯ	10
1		
2.	ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ	70
	1.Ознакомление с теоретической информацией;	22
	2.Практическая часть.	48
	выполнение упражнения №1 с анализом результатов;	24
	выполнение упражнения №2 с анализом результатов;	24
	тренинг с анализом своего состояния;	10
3.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ	10

Материальное обеспечение

1. Тетрадь, ручка.

Методическое обеспечение

1.Методические рекомендации к проведению практического занятия по теме «Фильтры «Я-слушания» в общении» по дисциплине Профессиональная этика и психология делового общения».

2.УМК по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения».

ВВОДНО-МОТИВАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЯ

Преподавателю рекомендуется:
проверить наличие студентов на занятии и сделать отметки в журнале;

проверить готовность студентов к занятию;
убедиться в наличии конспектов, учебной литературы, раздаточного материала;

объявить тему и цели занятия, учебные вопросы, ознакомить студентов с литературой и оборудованием, обосновать актуальность темы и её значение для будущей профессиональной деятельности;

довести до студентов порядок проведения занятия.

В дальнейшем отметить следующее: целью данного практического занятия является понимание природы фильтров Я-слушания.

«Я-слушания» — устойчивые фильтры, появившиеся у человека по отношению к другим людям или ситуациям, как своеобразная частичная слепота или глухота. «Я-слушание» — это трансляторы, превращающие информацию внешнего мира в конкретные эмоциональные смыслы **для меня**. Это занятие позволяет студентам приобрести навыки исследования разнообразных отражений частей «Я» в виде разных «Я-слушаний». Одно из них — обида.

На практическую работу отводится 2 часа; рекомендуемое распределение времени между частями работы выглядит следующим образом:

вводно-мотивационная часть занятия – 10 мин.
ознакомление с теоретической информацией, – 22 мин.;

выполнение упражнения №1 с анализом результатов – 24 мин.

выполнение упражнения №2 с анализом результатов – 24мин.

тренинг – 10 мин.

вопросы, анализ результатов работы – 10 мин.

Для выполнения работы студентам предлагаются подробные методические указания, содержащие необходимые теоретические и справочные выкладки, алгоритм выполнения работы.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Сутью практического занятия является изучение способно-

сти осознавать «Я-слушания» как внутренние фильтры, выступающие как способ существования отдельных частей личности.

В системе психосинтеза Роберто Ассаджиоли внутренние голоса (части личности, части Я) были названы субличностями. Каждая субличность строится на основе какого-то желания целостной личности.

Студентам даются опорные понятия, после чего от них требуется объективная оценка собственных личностных качеств и умение делать выводы.

Студентам выдаются инструкция и подробные методические указания, содержащие необходимые теоретические выкладки, алгоритм выполнения работы.

В процессе выполнения работы необходимо следить за временным графиком, чтобы все студенты приблизительно в одно время выполняли все шаги исследования и одновременно подошли к заключительному этапу практической работы, где подводятся итоги проделанной работы.

Работа выполняется в тетрадях для практических работ. Структура оформленной работы повторяет структуру задания из методических указаний по выполнению работы.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Подвести итоги практического занятия. Проанализировать результаты исследования

Оценить подготовленность группы в целом и работу каждого студента. Объявить полученные оценки и выставить в журнал оценки по итогам занятия. Отметить наиболее успешно справившихся с заданием и отстающих студентов. Ответить на имеющиеся вопросы. Сделать записи в журнале учёта учебных занятий о проведении занятия. Дать задание на самостоятельную работу. Объявить конец занятия.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 5 ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Тема: Фильтры «Я-слушания» в общении

Цель: научиться вовремя замечать тот или иной фильтр между чувствами и миром и устранять его.

Средства, оборудование: тетрадь, ручка.

Выполнение работы

1. Теоретическое обоснование

«Я-слушание» – это фильтры, которые есть у каждого человека. Они принадлежат самому человеку, но сам их обладатель склонен приписывать их не себе, а внешней информации, которую он получает от других людей. Фильтры как бы искажают объективную информацию и придают ей тот или иной смысл.

Когда мы были молоды и наивны, наверняка старшие говорили, «ты видишь все через розовые очки». Эти пример фильтра, который отсеивает всю информацию, противоречащую идеальной модели мира или другого человека, которая сконструировалась в молодой душе. Совершенно нормально, когда влюбленный человек видит в розовом свете свою возлюбленную. Тогда его «Я-слушание» в момент общения может называться: «Мне нравится все, что ты делаешь». Но вот розовые очки сброшены и их место занимают темно-серые. Тогда можно услышать: «Теперь я знаю, каков он на самом деле», но в этом случае, вы скорее реагируете на отсутствие желаемого поведения, когда вы замечаете, что чего-то желаемого нет. И не спешите утверждать, что вы не замечаете хорошего, потому что замечать нечего. Просто фильтр темно-серые очки приводит к тому, что вы все воспринимаете в духе «не оправдывает ожидания». Психологи считают, что если такой фильтр появился у супругов, — семейные отношения катятся к финалу.

«Я-слушания» — устойчивые фильтры, появившиеся у человека по отношению к другим людям или ситуациям, как своеобразная частичная слепота или глухота. «Я-слушание» — это трансляторы, превращающие информацию внешнего мира в конкретные эмоциональные смыслы для

меня. Мои чувства, когда они вызывают мое недоумение, являются результатом этих смыслов, которые я сам придал информации, в то время как ей можно было бы придать и другие смыслы. «Я-слушание» — это короткая формула, обозначающая то, как я **в** данный момент слушаю мир, людей, себя.

Мои «Я-слушания» стоят между моими чувствами и миром, но они принадлежат не миру, а мне, они отражают части моего «Я». Бывают разные «Я-слушания», например: «Я тебе не верю», «Нравлюсь ли я тебе?», «Я хочу тебе помочь», «Я знаю», «Мне безразлично», «Я могу сделать это лучше», «Зависть», «Сплетня», «Мне интересно все, что ты говоришь», «Обида» и т. п.

«Я-слушания» как внутренние фильтры, выступают как способ существования отдельных частей вашей неповторимой личности.

В системе психосинтеза Роберто Ассаджиоли внутренние голоса (части личности, части Я) были названы субличностями. Каждая субличность строится на основе какого-то желания целостной личности. У каждого человека есть большой выбор субличностей, отличающихся от субличностей других людей, например, Авантюрист, Благоразумный, Критик, Беззащитная крошка, Знаток, Честолюбивая, Ленивец, Заика, Саботажник, Пессимист, Добренькая мамаша, Грустное сердце, Наивность, Недоверчивый и т. п. У каждой части вашего Я есть свои особые «Я-слушания».

Упражнение №1 «Круг субличностей»

Цель: самонаблюдение — больше понять центр, сущность собственного Я, усилить его.

Инструкция: перечислите, запишите в тетрадь ваши желания, все, что приходит в голову. Убедитесь, что вы включили и то, что уже имеете и то, что хотели бы иметь в дальнейшем (речь здесь идет, разумеется, не о вещах или подарках ко дню рождения). Наиболее часто встречающиеся желания: не болеть; быть хорошим родителем; иметь много денег; успешно работать; быть любимым и т. п. Просмотрите список ваших желаний и выберите 5—7 самых существенных, самых важных и не включайте те, которым может отдать предпочтения ваша субличность «Что подумают люди?».

Нарисуйте на листе бумаги круг, внутри круга — круг поменьше. Получилось кольцо, центральная часть которого — Ваше Я. А в самом кольце расположите 5—7 субличностей, которые яв-

ляются выразителями ваших основных желаний. Нарисуйте цветными карандашами символы, отражающие ваши желания, дайте каждой вашей субличности свое имя, имеющее для вас смысл название.

Есть «Я-слушания», отражающие ваши субличности, подобные луковичной шелухе — «снятие их безболезненно и не вызывает психологических затруднений, но чем глубже в себя мы будем смотреть, тем болезненнее процесс определения «Я-слушания». Существует как бы «граница» — момент перехода от того, с чем личность себя идентифицирует, к тому, что она в себе не признает. Психологический дискомфорт, сопровождающий процесс познания своих «Я-слушаний» — следствие проникновения в бессознательное, за границу очевидного.

Нарисуйте внутри кольца — ваше Я, а по кольцу разместите свои «Я-слушания» таким образом, чтобы на наружных слоях — оказались более очевидные и понятные, а в центре — те, которые являются их причиной. Назовите их короткими формулами.

Например: «Жертва обстоятельств» — в сердцевине, «Все равно ничего не получится» — в середине и «Мне то неинтересно» — в «шелухе».

У большинства есть субличности с негативными голосами, одна из них — Критик или Нападающий. Возможно, он дает вам указания, начинающиеся со слов: «Ты должен...», «Когда ты научишься...» — Понаблюдайте, каким тоном он говорит? — Когда? — Что он требует от вас? — Что вы чувствуете по отношению к нему?

Дайте ему имя, отражающее его сущность. Теперь станьте Критиком и объясните своей целостной личности, как она в вас нуждается, какой без вас будет беспорядок. В качестве своего Я осознайте ценные стороны Критика, обсудите с ним, как сохранить и использовать его положительные стороны и уменьшить негативные, причиняющие боль...

Другая негативная сторона личности — это Саботажник, он появляется обычно, когда вы меньше всего его ждете. Он может отговорить вас от нового дела и развалить уже начатое.

Упражнение №2 «Встреча с Саботажником»

1. Подумайте о каком-то важном для вас деле, которое вы бы хотели успешно проделать. Представьте, что ваш план успешно осуществлен.

2. Теперь представьте что-то, что может нанести ущерб вашему делу. Вообразите Саботажника или ту силу, которая толка-

ет вас на саботаж, противодействуя выполнению задуманного.

3. Теперь сами побудьте в роли Саботажника и обдуманно помешайте осуществлению своего проекта. Расскажите, какую выгоду вы извлекли из этого.

4. С точки зрения Я — представьте встречу с Саботажником и проведите с ним переговоры.

Когда мы воспринимаем мир и самих себя, мы отождествляем себя с той или иной субличностью. Субличностей много и они сменяют одна другую: так обвинитель легко превращается в жертву и наоборот. Как правило, это неосознаваемый процесс. Но как только человек научается осознавать свои субличности, их голоса и фильтры, он начинает по-настоящему узнавать сущность своего Я.

Запишите (осознайте) те субличности, которые с Вами взаимодействовали. Какие чувства Вы испытываете?

Тренинг «Я — центр воли».

Сядьте удобно, выпрямив спину. Закройте глаза, сделайте несколько глубоких вдохов, мысленно следя за своим дыханием. Затем повторяйте вслух или про себя:

У меня есть тело, но Я — это не мое тело. Мое тело может быть больным или здоровым, усталым или бодрым, но это не влияет на меня, на мое истинное Я.

Мое тело — прекрасный инструмент для ощущений и действий во внешнем мире, но он лишь инструмент. Я стараюсь, чтобы оно было здоровым, но — это не Я. У меня есть тело, но Я — это не мое тело. У меня есть эмоции, но Я — это не мои эмоции. Мои эмоции многочисленны, изменчивы и противоречивы. Однако, я всегда остаюсь собой, своим «Я», радуюсь или горюю, спокоен или взволнован, надеюсь на что-то или отчаиваюсь. Поскольку, я могу наблюдать, понимать и оценивать свои эмоции, и более того управлять и владеть ими, то, очевидно, они не есть мое Я.

У меня есть эмоции, но Я — это не мои эмоции. У меня есть интеллект, но Я — это не мой интеллект. Он достаточно развит и активен. Он является инструментом для познания окружающего и моего внутреннего мира, но он — это не мое Я.

Я — центр чистого самосознания.

Я — центр воли, способный владеть и управлять моим интеллектом, эмоциями, физическим телом и всеми моими психическими процессами.

Я — это постоянное и неизменное **Я**.

Контрольные вопросы

1. Кому принадлежат фильтры «Я-слушания»?
2. Какие есть особые «Я-слушания»?
 3. Что происходит, когда мы воспринимаем мир и самих себя?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12

«Слушать, чтобы понять»

Учебные, методические и воспитательные цели

1. Формирование умений понимать сущность услышанного, осознать его.
 2. Формирование у студентов знаний умений, необходимых для применения в профессиональной деятельности.
 3. Создание условия для формирования и развития нравственных, трудовых и экологических качеств личности.
- Время: 2 часа.*

План практического занятия

№ п/п	<i>Учебные вопросы</i>	Время (мин)
1.	ВВОДНО-МОТИВАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЯ	10
2.	ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ	70
	1.Ознакомление с теоретической информацией;	22
	2.Практическая часть.	48
	выполнение упражнения №1 с анализом результатов;	29
	выполнение упражнения №2 с анализом результатов;	29
	выполнение упражнения №2 с анализом результатов;	10
3.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ	10

Материальное обеспечение

2. Тетрадь, ручка.

Методическое обеспечение

- 1.Методические рекомендации к проведению практического занятия по теме «Слушать, чтобы понять» по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения».
- 2.УМК по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения».

ВВОДНО-МОТИВАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЯ

Преподавателю рекомендуется:
 проверить наличие студентов на занятии и сделать отметки

в журнале;

проверить готовность студентов к занятию;

убедиться в наличии конспектов, учебной литературы, раздаточного материала;

объявить тему и цели занятия, учебные вопросы, ознакомить студентов с литературой и оборудованием, обосновать актуальность темы и её значение для будущей профессиональной деятельности;

довести до студентов порядок проведения занятия.

В дальнейшем отметить следующее: целью данного практического занятия является привитие навыков слушания человека, реагированию «угу» и «эхо», после высказывания аргументов умения задавать уточняющие вопросы, делать парафраз.

Современному специалисту сферы торговли и обслуживания приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера. Выделяют **три** различных по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

На практическую работу отводится 2 часа; рекомендуемое распределение времени между частями работы выглядит следующим образом:

вводно-мотивационная часть занятия – 10 мин.

ознакомление с теоретической информацией, – 22 мин.;

тренинг – 10 мин.

выполнение упражнения №1 с анализом результатов – 29 мин.

выполнение упражнения №2 с анализом результатов – 29 мин.

вопросы, анализ результатов работы – 10 мин.

Для выполнения работы студентам предлагаются подробные методические указания, содержащие необходимые теоретические и справочные выкладки, алгоритм выполнения работы.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Сутью практического занятия является привитие умения понимать сущность услышанного, осознать его; формировать у студентов знания, умения и навыки, необходимых для применения в профессиональной деятельности.

Диалогическое общение позволяет перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собесед-

ника, реального партнёра по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения определённых правил взаимоотношений:

Студентам даются опорные понятия, после чего от них требуется объективная оценка собственных личностных качеств и умение делать выводы.

Студентам выдаются инструкция и подробные методические указания, содержащие необходимые теоретические выкладки, алгоритм выполнения работы.

В процессе выполнения работы необходимо следить за временным графиком, чтобы все студенты приблизительно в одно время выполняли все шаги исследования и одновременно подошли к заключительному этапу практической работы, где подводятся итоги проделанной работы.

Работа выполняется в тетрадях для практических работ. Структура оформленной работы повторяет структуру задания из методических указаний по выполнению работы.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Подвести итоги практического занятия. Проанализировать результаты исследования

Оценить подготовленность группы в целом и работу каждого студента. Объявить полученные оценки и выставить в журнал оценки по итогам занятия. Отметить наиболее успешно справившихся с заданием и отстающих студентов. Ответить на имеющиеся вопросы. Сделать записи в журнале учёта учебных занятий о проведении занятия. Дать задание на самостоятельную работу. Объявить конец занятия.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 12 ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Тема: «Слушать, чтобы понять»

Цель: научиться слушать человека, реагировать «угу» и «эхо», после высказывания аргументов задавать уточняющие вопросы, делать парафраз.

Средства, оборудование: тетрадь, ручка

Выполнение работы

1. Теоретическое обоснование

Современному специалисту сферы образования, медицины, бизнеса, торговли и обслуживания приходится в своей повседневной деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера. Выделяют **три** различных по своей ориентации **типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.**

Императивное общение – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям и решениям. В данном случае партнёр по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной «страдательной» стороной. Особенность: конечная цель общения – принуждение партнёра – не завуалирована. В качестве средств описания влияния используется приказ, указание, предписания и требования.

Манипуляция – это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра с целью достижения своих **скрытых** намерений. Здесь общение предполагает **объектное** восприятие партнёра, но при постановке цели добиться контроля над поведением и мыслями человека, партнёр не информируется об истинных целях общения: они либо скрываются от него, либо подменяются другими.

Объединив вместе императивное общение и манипуляцию, мы можем охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями, задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

Диалогическое общение позволяет перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения следующих правил взаимоотношений:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние. Речь идёт об общении по принципу «здесь и сейчас» с учётом тех чувств, желаний и физического состояния партнёров.

2. Безоценочное восприятие личности партнёра, априорное доверие к его намерениям.

3. Восприятие партнёра как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. Содержанием общения должны являться не прописные истины и догмы, а проблемы и нерешённые вопросы (проблематизация содержания общения).

5. Персонализация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Общение связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементом взаимопонимания.

Практическая часть

Упражнение № 1 «Отработка трехтактной схемы слушания»

Инструкция: все участники делятся на 2 команды, с помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций: сторонники «сухого закона» и его противники. Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Тот из членов команды, чей подходит черед говорить, должен слушать предшествующего человека, реагировать «угу» и «эхо», а после высказывания аргументов задать уточняющие вопросы (если аргументы не до конца ясны) или сделать парафраз (если все ясно). Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как говорящий до него подтвердит, что его поняли правильно. Ведущий следит за очередностью выступлений, следит, чтоб был парафраз, а не продолжение и развитие мысли собеседника с приписыванием ему того, чего не было в высказывании.

Упражнение № 2 «Внимательный слушатель»

Инструкция: участники разбиваются по парам. Партнер Х будет говорящим, партнер У — слушателем. Х рассказывает слушателю о своих трудностях в отношениях с людьми, о своих страхах, предубеждениях, сомнениях, ожиданиях. Слушатель старается помочь говорящему максимально полно изложить свои мысли. Через 3 минуты ведущий дает знак: говорящий высказывает свои замечания по поводу поведения слушателя, подчеркивает то, что ему помогало, а что затрудняло возможность открыто рассказывать о себе. Затем слушатель своими словами повторяет, что услышал и понял из слов говорящего. Партнер Х движениями головы подтверждает или опровергает слова У, в зависимости от того, насколько тот правильно передает его собственные слова. Затем участники меняются ролями. В заключение все участники возвращаются в круг и обсуждают впечатления каждого о том, что происходило во время упражнений.

Контрольные вопросы

1. Какие трудности были в разговоре?
2. Были ли случаи, когда парафраз помог уточнить позицию?
3. Кто был виноват, что партнеры не поняли друг друга: тот, кто говорил или тот, кто слушал?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 19

Обратная связь

Учебные, методические и воспитательные цели

1. Способствовать пониманию закономерности в организации продуктивного делового общения.
2. Способствовать развитию и овладению учащимися всеми видами памяти (зрительной, механической, слуховой).
3. Создать условия для формирования уважительного отношения к профессии.

Время: 2 часа.

План практического занятия

<i>№ п/п</i>	<i>Учебные вопросы</i>	<i>Время (мин)</i>
1.	ВВОДНО-МОТИВАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЯ	10
2.	ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ	70
	1. Ознакомление с теоретической информацией.	10
	2. Практическая часть.	
	упражнение №1	20
	упражнение №2	20
	упражнение №3	20
	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ	10
3.		

Материальное обеспечение

Тетрадь, ручка,

Методическое обеспечение

1. Методические рекомендации к проведению практического занятия по теме «Обратная связь» по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения».

2. УМК по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения».

ВВОДНО-МОТИВАЦИОННАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЯ

Преподавателю рекомендуется:

- проверить наличие студентов на занятии и сделать отметки в журнале;
- проверить готовность студентов к занятию;
- убедиться в наличии конспектов, учебной литературы, раздаточного материала;
- объявить тему и цели занятия, учебные вопросы, ознакомить студентов с литературой и оборудованием, обосновать актуальность темы и её значение для будущей профессиональной деятельности;

довести до студентов порядок проведения занятия.

В дальнейшем отметить следующее: целью данного практического занятия является продолжение обучения получать сигналы, пытаться их понять и подавать сигналы, чтобы быть понятым.

Это занятие позволяет студентам приобрести навыки проникать в сущность другого человека и, будучи открытым, позволять себе быть понимаемым.

На практическую работу отводится 2 часа; рекомендуемое распределение времени между частями работы выглядит следующим образом:

вводно-мотивационная часть занятия – 10 мин.

ознакомление с теоретической информацией – 10мин.

упражнение №1 – 20мин.

упражнение №2 – 20мин.

упражнение №3 – 20мин.

вопросы, анализ результатов работы -10 мин.

Для выполнения работы студентам предлагаются подробные методические указания, содержащие необходимые теоретические и справочные выкладки, алгоритм выполнения работы.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Сутью практического занятия является обучения общению. Чтобы понимать и быть понятым, надо научиться подавать и принимать сигналы. Здесь невозможно притворяться. Жить в здесь и сейчас. Воспринимая факты, выражать только то, что чувствуешь по этому поводу. Иной стиль приведет к другому результату. Студенты уже научились использовать известные им опорные понятия, после чего от них требуется объективная оценка собственных личностных качеств и умение делать выводы.

Студентам выдаются инструкция и подробные методические указания, содержащие необходимые теоретические вы-

кладки, алгоритм выполнения работы.

В процессе выполнения работы необходимо следить за временным графиком, чтобы все студенты приблизительно в одно время выполняли все шаги исследования и одновременно подошли к заключительному этапу практической работы, где подводятся итоги проделанной работы.

Работа выполняется в тетрадях для практических работ. Структура оформленной работы повторяет структуру задания из методических указаний по выполнению работы.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Подвести итоги практического занятия. Проанализировать результаты исследования умений и способностей использования эффективного способа общения, когда обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот ли иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком.

Оценить подготовленность группы в целом и работу каждого студента. Объявить полученные оценки и выставить в журнал оценки по итогам занятия. Отметить наиболее успешно справившихся с заданием и отстающих студентов. Ответить на имеющиеся вопросы. Сделать записи в журнале учёта учебных занятий о проведении занятия. Дать задание на самостоятельную работу. Объявить конец занятия.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 19 ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Тема: **Обратная связь**

Цель: научиться эффективному способу реагирования — быть искренним, получая и отдавая сигналы.

Средства, оборудование: тетрадь, ручка.

Выполнение работы

1. Теоретическое обоснование

Обратная связь — это сообщение, адресованное другому человеку о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями; какие чувства вызывает у меня его поведение. Обратная связь позволяет устранить преграды, уменьшить искажение информации. Чтобы обеспечить понимание, слушающий (реципиент) должен дать знать говорящему (коммуникатору), **что** именно воспринято правильно, а **что** искажено. Это позволяет корректировать сообщение и делать его более понятным. Обмен сигналами прямой и обратной связи представляет собой процесс активного рефлексивного слушания. С целью установления обратной связи рекомендуется использование таких приемов, как: **расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.**

Правила обратной связи:

1. Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.
2. Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он **смог бы** при желании в себе изменить.
3. Не давай оценок.
4. Не давай советов.
5. Помни: обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот ли иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком. Говори и о том, что тебе приятно, и том, что тебе неприятно.

2. Практическая часть.

Упражнение № 1 «Короткое обсуждение»

Цель — развитие умения понимать вопросы партнера и быстро на них реагировать. Упражнение полезно для выработки

навыков содержательного общения, нужных как для выполнения основных функций, так и для прохождения собеседования при устройстве на работу.

Порядок проведения. Участники выстраиваются в две линии — *A* и *B* лицом друг к другу. Ведущий задает вопрос или предлагает тему, которую участники, стоящие в парах, обсуждают несколько минут.

Затем человек, стоящий у левого края линии *A*, перемещается к левому краю линии *B*, а человек, стоящий у правого края линии *B*, перемещается к правому краю линии *A*. Таким образом происходит движение по часовой стрелке и образуются новые пары стоящих друг напротив друга участников. При каждом перемещении задается новый вопрос. Вот несколько возможных вопросов:

- Как Вы любите проводить досуг?
- Почему сегодня Вы надели именно эту одежду?
- Как Вы отдыхаете?
- Что вызывает у Вас сильные эмоции?
- Каково Ваше самое значительное достижение за последнюю неделю?
- Что в жизни доставляет Вам удовольствие?
- Что Вам нравится в вас больше всего?
- Что Вы умеете делать лучше, чем другие?
- Чем в Вашей жизни Вы больше всего гордитесь?
- Если бы Вы располагали неограниченными материальными ресурсами, что из Ваших покупок доставило бы вам наибольшее удовольствие?
- Как Вам больше всего нравится путешествовать?
- Вам нравится театр (балет, опера и т.д.)?

Упражнение № 2 «Комплимент»

Цель — формирование и развитие умения говорить комплименты и отвечать на них.

Инструкция: Участники стоят или сидят полукругом. Ведущий стоит или сидит перед ними и произносит следующее: «У меня мячик. Я бросаю его одному из вас, предварительно назвав его по имени, и говорю ему комплимент. Поймавший шарик благодарит за комплимент словом "спасибо", повернувшись ко мне и глядя в глаза. Затем он бросает шарик другому, предварительно назвав его по имени, и говорит комплимент уже ему. Поймавший шарик благодарит за комплимент, повернувшись к сказавшему его лицом, и т.д. Желательно, чтобы мячик побывал у каждого».

Обсуждение. При обмене впечатлениями следует обратить

внимание на то, какие эмоции испытывает человек, услышав комплимент в свой адрес, и как это способствует сближению людей.

Упражнение №3 «Продолжи искренне»

Инструкция: все садятся в круг. Ведущий подходит по очереди к каждому участнику и просит вытащить карточку. Участник читает вслух текст карточки и старается раздумывать как можно меньше, продолжает мысль, начатую в тексте, максимально искренне. А остальные про себя решают, насколько он искренен. Когда человек закончит говорить, те, кто считает его речь искренней, молча поднимают свою руку. Если большинством (хотя бы в один голос) высказывание признается искренним, то говорившему разрешается на один шаг сместить свой стул вглубь круга (сближение). Тому, чье высказывание не признано как искреннее, дается еще попытка «вытянуть» карточку и продолжить высказывание. Обмен мнениями запрещен. Реплики по поводу высказываемого запрещаются, но разрешено задать вопрос говорящему — всего один вопрос от каждого. Когда все сумеют высказаться искренне, ведущий просит: «Каждому сделать выдох, затем медленно глубокий вдох — и задержать дыхание, пока я говорю. Теперь на выдохе надо выкрикнуть любые слова, пришедшие в голову, а если нет слов — издать резкий звук, все что угодно. Вперед!»

После такой голосовой эмоциональной «разрядки», обычно людям становится весело.

Текст карточек-высказываний:

1. В обществе лиц противоположного пола я обычно чувствую себя...
2. У меня немало недостатков. Например...
3. Бывало, что близкие люди вызывали у меня почти ненависть. Однажды, помню...
4. Мне случалось проявлять трусость. Однажды, помню...
5. Я знаю за собой хорошие, привлекательные черты.
Например...
6. Я помню случай, когда мне было невыносимо стыдно.
Я...
7. Чего мне по-настоящему хочется, так это...
8. Мне знакомо острое чувство одиночества. Помню...
9. Однажды, мне было обидно и больно, когда родители...
10. Когда я в первый раз влюбился, я...
11. Я чувствую, что моя мать...
12. Я думаю, что секс в моей жизни...
13. Когда меня обижают, я готов...

Профессиональная этика и психология делового общения

14. Бывает, что я ссорюсь с родителями, когда...
15. Честно говоря, учёба в институте мне совсем...
16. Пустая карточка. Надо что-то сказать искренне на произвольную тему.

Контрольные вопросы

1. Каковы правила обратной связи?
2. Какие приемы рекомендуются для использования с целью установления обратной связи?
3. Какое из упражнений понравилось и почему?