

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

Рассмотрено
цикловой комиссией
Протокол заседания № 1
от « 31 » августа 2020 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ / Чобану Л.А./

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению самостоятельных работ
учебной дисциплины

ОГСЭ.03 Психология общения

по специальности

11.02.10 Радиосвязь, радиовещание и телевидение
(углубленной подготовки)

квалификация

специалист по телекоммуникациям

Разработчик:
преподаватель
ОГАПОУ «Белгородский
индустриальный колледж»
Феоктистова В.Н.

Белгород 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.	3
2. Методические рекомендации по выполнению заданий в процессе самостоятельной работы.	4
2.1. Самостоятельная работа № 1. Роль и место общения в структуре профессиональной деятельности.	4
2.2. Самостоятельная работа № 2. Определение личных потребностей через «Колесо жизненного баланса»	5
2.3. Самостоятельная работа № 3. Виды социального взаимодействия. Взаимное влияние людей в процессе общения.	6
2.4. Самостоятельная работа № 4. Имидж делового человека. (подготовка самопрезентации).	7
2.5. Самостоятельная работа № 5. Диагностика эмоционального Реагирование в конфликтах.	10
2.6. Самостоятельная работа № 6. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	16

ВВЕДЕНИЕ

Рабочей программой дисциплины «Психология общения» предусмотрена самостоятельная работа обучающихся в объеме 12 часов. Самостоятельная работа – важнейшая составная часть занятий по психологии общения, необходимая для полного усвоения программы курса.

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление занятий, полученных обучающимися на занятиях, подготовке к текущим занятиям, промежуточным формам контроля знаний. Самостоятельная работа способствует формированию навыков работы с психологической и педагогической литературой, развитию культуры умственного труда и поискам в приобретении новых знаний. Самостоятельная работа включает те разделы курса психологии общения, которые не получили достаточного освещения на занятиях по причине ограниченности времени и большого объема изучаемого материала. На самостоятельную работу студентов отводится всего 12 часов, которые предусмотрены учебным планом на изучение обучающимися психологии общения. Отсюда следует, что без серьезной систематической самостоятельной работы получить требуемую психологическую подготовку невозможно. Освоение программы курса психологии общения предполагает, что на самостоятельное изучение этой дисциплины обучающийся должен предусматривать в среднем по два часа в неделю на протяжении всего курса обучения.

Методическое обеспечение самостоятельной работы по психологии состоит из:

- Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения и поиска дополнительной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес к данной теме;
- Определения контрольных вопросов, позволяющих обучающимся самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- Организации консультаций преподавателя для разъяснения вопросов, вызвавших затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Методические рекомендации имеют определенную структуру.

В первом разделе представлена тематика самостоятельных работ и время, отведенное на их выполнение. Во втором разделе прописаны задания для самостоятельной работы и формы их представления. Задания выполняются как в устной, так и в письменной форме. Формы представления заданий различные: реферат, конспект, презентация, выступление. В третьем разделе составлены рекомендации по выполнению самостоятельной работы, в частности, прописана тема, цель, задание, методические указания к выполнению заданий, литература.

Предлагаемые рекомендации разработаны в помощь обучающимся, выполняющим внеаудиторную самостоятельную работу, которые помогут быть успешным в этой деятельности.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ В ПРОЦЕССЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа №1

Роль и место общения в структуре профессиональной деятельности.

Цель: Закрепление знаний по теме «Назначение и основные понятия «Психологии общения»»; осознание взаимосвязи общения и профессиональной деятельности, многопланового, многофункционального характера и востребованности общения.

Задание:

1. Используя профиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре профессиональной деятельности радиотехника.

Методические указания:

1. Найти в Интернете понятие «профиограмма», дать определение.
2. Выделить структуру профиограммы.
3. Сочинение-рассуждение с опорой на коммуникативную функцию общения
Норма времени: 2 часа.

Формат выполненной работы: сочинение-рассуждение

Критерии оценки результатов работы: знание вопроса, наличие профиограммы, творческий подход к сочинению.

Форма контроля: проверка тетрадей.

Критерии самооценки выполненной работы:

Оценки

«5» - 80-100%

«4» - 70-80%

«3» - 50-70%

«2» - менее 50%

Литература:

1. Дубровина И.В., Данилова Е.Е., Прихожан А. М. Психология. – М., 2012.
2. Ефимова Н.С. Основы общей психологии. Серия: профессиональное образование. Изд. «Форум», 2012 г.
3. Интернет.
4. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учрежд. среднего проф. образования /А.П.Панфилова.-М.:Изд. центр «Академия», 2012.
5. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учебное пособие для студ. учр. ср. проф. образ. М.:Изд. центр «Академия», 2012.
6. Чернова Г.Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие.- СПб.:, 2012

Самостоятельная работа № 2.

Определение личных потребностей через «Колесо жизненного баланса»

Цель: Закрепление знаний по теме «Детерминация поведения личности»; диагностика потребностей, анализ жизненных приоритетов.

Задание: Используя схему «Колесо жизненного баланса» проанализируйте свои потребности, степень их удовлетворения и поставьте цели для повышения качества жизни в отстающих сферах.

Методические указания:

1. Найти в Интернете понятие «Колесо жизненного баланса» и распечатайте его шаблон.
2. По 10-бальной шкале оцените свою удовлетворенность каждой из сфер. Оценки будут отображать уровень вашей удовлетворенности. От 0 до 3 — низкий уровень, 4-7 средний, 8-10 — высокий.
3. Проанализируйте получившуюся картинку: посмотрите, нет ли перекосов? Ровное ли у вас получилось колесо? Полностью закрашенные сектора, те, где стоят высокие оценки, — источники сил, энергии, мотивации. Над пустыми же отсеками с низким баллом стоит поработать, для этого
4. Напишите по 3 шага, которые вы можете сделать для повышения качества жизни в отстающих отсеках.

Норма времени: 2 часа.

Формат выполненной работы: рисунок и цели

Критерии оценки результатов работы: знание вопроса, наличие рисунка «Колеса жизненного баланса», творческий подход к постановке целей.

Форма контроля: проверка тетрадей.

Критерии самооценки выполненной работы:

Оценки:

«5» - 80-100%, «4» -70-80%, «3» -50-70%, «2» -менее 50%

Литература: Интернет-ресурсы PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua>

Самостоятельная работа № 3.

Виды социального взаимодействия. Взаимное влияние людей в процессе общения.

Цель: Закрепление знаний по разделу «Социальное общение», развитие техник и приемов эффективного общения

Задание: Разработать рекомендации и памятки:

- правила слушания;
- правила ведения беседы;
- правила убеждения.

Методические указания:

Внимательно прочитайте теоретический материал и на основе своего понимания составьте памятки для себя.

Норма времени: 2ч

Формат выполненной работы: памятки и рекомендации - письменная работа.

Критерии оценки результатов работы: грамотно на основе знаний теоретического материала составленные памятки.

Форма контроля: проверка тетрадей, опрос.

Критерии самооценки выполненной работы:

Оценка:

«5» - 80-100%, «4» -70-80%, «3» -50-70%, «2» -менее 50%

Литература:

- 1.Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учрежд. среднего проф. образования /А.П.Панфилова.-М.:Изд. центр «Академия», 2013.
2. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учебное пособие для студ. учр. ср.проф.образ.М.:Изд.центр «Академия», 2012.
3. Чернова Г.Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие.- СПб.:, 2012.
4. Леонтьев А. Психология общения. Изд. Смысл, 2008.
5. Самыгин С.И. Деловое общение : учебное пособие /С.И. Самыгин, А.М. Руденко.-3-е изд.-М.: Кнорус,2012. для бакалавров.
- 6.Ежова Н.Н. Научись общаться! коммуникативные тренинги /Н.Н.Ежова.- Изд.8-е.-Ростов н/Д:Феникс, 2011.

Самостоятельная работа № 4

Имидж делового человека.

Цель: формирование способности осознания своего потенциала. Осуществить самомаркетинг (изучить свои достоинства и недостатки) с целью оценки своей собственной личности. Осознание значения имиджа для деловых контактов, общения.

Упражнение «Пять шагов» Смысл упражнения – повысить готовность участников выделять приоритеты при планировании своих жизненных и профессиональных перспектив, а также готовность соотносить свои профессиональные цели и возможности.

Игра может проводиться как в круге (для 6 – 12 участников), так и при работе с группой. Среднее время на игру – 30 – 40 минут. Процедура включает следующие этапы:

1. Ведущий предлагает группе *определить какую-либо интересную профессиональную цель*, например, поступить в какое-то учебное заведение, оформиться на интересную работу, а может даже – совершить в перспективе что-то выдающееся на работе. Эта цель, так как ее сформулировала группа, выписывается на доске (или на листочке).

2. Ведущий предлагает группе определить, что за воображаемый человек должен достичь этой цели. Участники должны назвать его основные (воображаемые) характеристики по следующим позициям: *пол, возраст* (желательно, чтобы этот человек был сверстником играющих), успеваемость в школе, *материальное положение и социальный статус* родителей и близких людей. Это все также кратко выписывается на доске.

3. Каждый участник на отдельном листочке должен выделить основные пять этапов (пять шагов), которые обеспечили бы достижение намеченной цели. На это отводится примерно 5 минут.

4. Далее все делятся на микрогруппы по 3 – 4 человека.

5. В каждой микрогруппе организуется обсуждение, чей вариант этапов достижения выделенной цели наиболее оптимальный и интересный (с учетом особенностей обозначенного выше человека). В итоге обсуждения каждая группа на новом листочке должна выписать самые оптимальные пять этапов. На все это отводится 5 – 7 минут.

6. Представитель от каждой группы кратко сообщает о наиболее важных пяти этапах, которые выделены в групповом обсуждении. Остальные участники могут задавать уточняющие вопросы. Возможна небольшая дискуссия (при наличии времени).

7. При общем подведении итогов игры можно посмотреть, насколько совпадают варианты, предложенные разными микрогруппами (нередко совпадение оказывается значительным). Также в итоговой дискуссии можно оценить совместными усилиями, *насколько учитывались особенности человека*, для которого и выделялись пять этапов достижения профессиональной цели. Важно также определить, *насколько выделенные*

этапы (шаги) реалистичны и соответствуют конкретной социально-экономической ситуации в стране, т.е. насколько общая ситуация в обществе позволяет (или не позволяет) осуществлять те или иные профессиональные и жизненные мечты.

Вполне возможно проведение данного игрового упражнения и по другим процедурным, схемам. Например, сначала каждый выделяет пять этапов на своих листочках, затем 2 – 3 желающих (добровольца) выходят к доске и выписывают свои предложения, после чего в общем обсуждении рассматриваются по порядку этапы, выписанные этими участниками и выделяется наиболее оптимальный вариант. В другом случае, можно сразу разбить учащихся на группы и предложить им (без предварительной индивидуальной работы) составить общий вариант программы достижения намеченной цели (выписать пять шагов-этапов) для данного человека.

Задание:

1. Заполнить таблицу: Мой взгляд на различные составляющие моего имиджа. Творческая работа «Особенности моего имиджа».
2. Самодиагностика «Мой имидж».

Методические указания:

1. Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и попробуйте определить, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и где, как вы сами знаете, вам требуется помощь. По результатам вашего наблюдения напишите работу «Особенности моего имиджа»

Составляющие имиджа:

Создает мне помехи

На среднем уровне

Выше среднего

Первоклассно

Звучание вашего голоса

Искусство общения (устно, письменно)

Навыки презентации

Светские навыки

Умение вести себя за столом

Визуальный контакт

Рукопожатие

Осанка

Поддержание формы

Уход за собой (волосы, кожа, руки)

Одежда и индивидуальный стиль

Манеры

Чувство юмора

Вербальный имидж

2.Определение проблем своего имиджа. Самодиагностика «Мой имидж». Выделите трудности и проблемы, требующие самокоррекции и развития.

Норма времени: 2ч

Формат выполненной работы: Таблица, творческая работа, обработанный тест.

Критерии оценки результатов работы: грамотно, осмысленно выполнена таблица, с включением всех составляющих имиджа написана творческая работа, проведено тестирование.

Форма контроля: проверка тетрадей, письменная работа.

Критерии самооценки выполненной работы:

Задания

Оценка

«5» - 80-100%

«4» -70-80%

«3» -50-70%

«2» -менее 50%

Литература:

- 1.Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения. Изд. Форум, Инфра- М.,2011г
2. Чеховских М.И. Психология делового общения. Изд. Инфра - М., Новое знание, 2011.
3. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Изд. Прайм-Еврознак, 2007.
- 4.Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учрежд. среднего проф. образования /А.П.Панфилова.-М.:Изд. центр «Академия», 2013.
5. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учебное пособие для студ. учр. ср.проф.образ.М.:Изд.центр «Академия», 2012.
6. Чернова Г.Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие.- СПб.:, 2012.

Самостоятельная работа № 5

Диагностика эмоционального реагирования в конфликтах.

Цель: Закрепление знаний по теме «Эмоциональное реагирование в конфликтах»; формирование навыков самодиагностики.

Задание:

1. Самодиагностика - анализ своего поведения в конфликтной ситуации на основании результатов диагностики.

Диагностический инструментарий:

Тест: «Самооценка конфликтности» по Емельянову.

Инструкция. Оцените каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда, 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

1. Рветесь в бой	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющим тоном
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	10. Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

Оценка результатов: на каждой строке соедините отметки кружочками по баллам и постройте свой график. Отклонение от середины (4) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов.

Подсчитайте общее количество отмеченных вами баллов.

70 баллов – очень высокая степень конфликтности;

60 баллов – высокая степень конфликтности;
50-15 баллов – средний уровень конфликтности;
15-11 – склонность избегать конфликтных ситуаций

Тест «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.

Инструкция: Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите из каждой пары одно утверждение, которое точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте и отметьте его. Например, из первой пары Вы выберете утверждение «а», из второй «б», и запишете ответы в таблицу. Долго думать не следует.

1. А Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б Я стараюсь добиться своего.
7. А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать

споры.

- Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А Я предлагаю среднюю позицию.
Б Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
Б Я отстаиваю свои желания.
23. А Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
Б Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям

- другого.
26. А Я предлагаю среднюю позицию.
 Б Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
 Б Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 Б Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А Я предлагаю среднюю позицию.
 Б Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А Я стараюсь не задеть чувств другого.
 Б Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы совместно добиться успеха.

№ вопроса	противоборство	сотрудничество	Компромисс	избегание	уступка
1				А	Б
2		б	А		
3	а				Б
4			А		Б
5		а		Б	
6	б			А	
7			Б	А	
8	а	б			
9	б			А	
10	а		Б		
11		а			Б
12			Б	А	
13	б		А		
14	б	а			
15				Б	А
16	б				А
17	а			Б	
18			Б		А

19		а		Б	
20		а	Б		
21		б		А	
22	б		А		
23		а		Б	
24			Б		А
25	а				Б
26		б			А
27				А	Б
28	а	б			
29			А	Б	
30		б			А

Подсчитайте сумму набранных Вами баллов по каждой из тактик и оцените свою способность решать конфликт конструктивно (моя оценка и оценка других) по критериям, приведенным ниже в соответствии со шкалой:

Очень низкая 12345678910 очень высокая

Критерии:

Быстро вступаю в конфликт

Знания о процедуре переговоров по обсуждению условий соглашения

Общий уровень умений вести переговоры

Способность договориться так, чтобы взаимоотношения улучшились (симпатия, доверие, увеличение уважения)

Способность усовершенствовать умения вести переговоры каждый раз, когда конфликт решен.

Вывод: Я (да, нет) удовлетворен путем, которым я решаю конфликт;

Мне (следует, не следует) изучать пути решения конфликта;

Мне следует изучать

Методические указания:

1. Определить степень собственной конфликтности по Тесту: «Самооценка конфликтности» по Емельянову.

2. Определить типичные способы реагирования в конфликтных ситуациях по Тесту «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.

3. Оцените свою способность решать конфликт конструктивно. На основе полученной информации выделить негативные и позитивные характеристики.

Норма времени: 2ч

Формат выполненной работы: таблица, обработанный тест, выводы письменные.

Критерии оценки результатов работы: правильное выполнение теста, подробные выводы.

Форма контроля: проверка тетрадей.

Критерии самооценки выполненной работы:

«5» - 80-100%

«4» - 70-80%

«3» - 50-70%

«2» - менее 50%

Литература

1. Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ. учрежд. среднего проф. образования /А.П.Панфилова.-М.:Изд. центр «Академия», 2013.
2. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учебное пособие для студ. учр. ср.проф.образ.М.:Изд.центр «Академия», 2012.
3. Чернова Г.Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие.- СПб.:, 2012.
4. Леонтьев А. Психология общения. Изд. Смысл, 2008.
5. Самыгин С.И. Деловое общение : учебное пособие /С.И. Самыгин, А.М. Руденко.-3-е изд.-М.: Кнорус,2012. для бакалавров.
6. Ежова Н.Н. Научись общаться! коммуникативные тренинги /Н.Н.Ежова.- Изд.8-е.-Ростов н/Д: Феникс, 2011.

Самостоятельная работа 6. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Цель: Закрепление знаний по разделу «Этика делового общения», развитие навыков делового общения.

Задание:

1. Подготовить сообщение на тему «Деловой этикет, как важнейшая сторона профессионального поведения»

2. Заполните и проанализируйте тест на способность к ведению деловых бесед.

3. Составить для себя рекомендации по этике деловых отношений на основании исследований американских психологов Крегера и Тьюсона о типах людей и факторах, благоприятствующих достижению их успеха в работе.

Норма времени: 2ч

Формат выполненной работы: сообщение и рекомендации - письменная работа.

Критерии оценки результатов работы: грамотно на основе знаний теоретического материала составленные рекомендации по этике деловых отношений.

Форма контроля: проверка тетрадей, опрос.

Критерии самооценки выполненной работы:

Оценка

«5» - 80-100%

«4» - 70-80%

«3» - 50-70%

«2» - менее 50%

Тест на способность к ведению деловых бесед.

Предлагаемый ниже тест призван помочь вам разобраться, пусть хотя бы в первом приближении, одарены ли вы способностями к ведению деловых бесед или надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

Ответьте на следующие вопросы «да» или «нет».

1. Бывает ли, что Вас удивляют реакции людей, с которыми Вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у Вас привычка договаривать фразы, начатые Вашим собеседником, поскольку Вам кажется, что Вы угадали его мысль, а говорит он, по Вашему мнению, слишком медленно?

3. Часто ли Вы жалуетесь, что Вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную Вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое Вы разделяете, или коллектив, в котором Вы работаете, то возражаете?

5. Способны ли Вы предвидеть, чем Вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если Вы попадаете на совещание, на котором присутствуют незнакомые Вам люди, то стараетесь ли Вы скрыть свое собственное мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли Вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о Вас, что Вы упрямы и твердолобы?
9. Считаете ли Вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что Вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли Вам скрыть плохое настроение, например, когда Вы играете с приятелем в карты и проигрываете?
11. Считаете ли Вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное Вашему?
12. Неприятна ли Вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли Вы ту должность или поступили, куда хотели как наметили несколько лет назад?
14. Считаете ли Вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?
15. Уверены ли Вы, что можете легко найти аргументы, способные легко убедить других в Вашей правоте?
16. Старательно ли Вы готовитесь к встречам и совещаниям, в которых Вам предстоит принять участие?

А теперь запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с приведенными ниже ответами:

1—нет; 2—нет; 3—нет; 4—нет; 5—да; 6—нет; 7—нет; 8—да; 9—нет; 10—да; 11—да; 12—да; 13—да; 14—нет; 15—нет; 16—нет.

Интерпретация результатов: если вы набрали:

От 0 до 5, то Вы не рождены для переговоров. Лучше всего подобрать себе работу, где от Вас этого и не потребуется;

От 6 до 11, то Вы хорошо умеете, вести переговоры, но есть опасность, что Вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное—учиться жёстко держать себя в руках;

От 12 до 16, то надо признать, что Вы всегда очень ловко ведёте переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие Вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность, и вообще от Вас лучше держаться подальше. А такое мнение тоже не идет на пользу делу.

Литература:

1. Кошечкина И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения. Изд. Форум, Инфра- М., 2011 г
2. Чеховских М.И. Психология делового общения. Изд. Инфра - М., Новое знание, 2011.

Рекомендации по этике деловых отношений

Тип	Интерпретация	Если вы этот тип	Если другой этот тип
Экстраверт (E)	Испытывает огромную потребность контролировать поведение всех окружающих	Выслушайте человека, не перебивайте, не связывайтесь в спор, не спешите давать поверхностные советы	Если другой — тип E, помогите ему определиться, задав конкретные вопросы
Интроверт (I)	Непрестанно контролирует себя и ближайших родственников, для него этическая ответственность — внутренний процесс, девиз — «Будь верен себе»	Проявите внимание к переживаниям других, посочувствуйте, но не уносите чужие проблемы с собой, не переживайте их наедине.	Следует помочь ему раскрыться, поделиться мыслями, создать соответствующую атмосферу. Если экстраверт склонен к преувеличениям, то интроверт — к преуменьшениям
Сенсорный (S)	Явление конкретное, сиюминутное, имеющее отношение к конкретному событию и требующее решения в настоящий момент	Не давайте другим отклоняться в сторону, требуйте подробностей, фактов, убедитесь, что вопрос решаем, а проблема — в вашей компетенции	Он может воспринять ситуацию вне контекста, не заметить вариантов, интерпретировать негативно. Задача — показать, что не все плохо, вернуть на твердую почву
Интуитивист (N)	Видит в этике часть большой системы, связанной с представлениями об истине и принципах, но этика относительна, любую ситуацию нужно рассматривать в контексте события.	Обращайте внимание на масштабные картины, старайтесь видеть перспективу в ситуациях, которые другим кажутся безнадежными.	Он уже много чего напридумывал вокруг проблемы. Ваша задача — помочь ему разобраться, не оторвался ли он от действительности
Мыслительный (T)	видит в этике объективные принципы, за нарушение которых положено наказание, а если кто то не может жить по правилам, с ним нужно разобраться	Сохраняйте объективность и реализм	Ему следует напомнить: какими последствиями для других чревато его решение.
Чувствующий (F)	видит в этике результат отношений между людьми, но правильное или неправильное поведение измеряется с помощью личной системы ценностей (субъективно)	Постарайтесь не спасать других от проблем и не брать их целиком на себя. Не следует навязывать другим свою систему ценностей, но и не следует отказываться от своих.	В ситуации этической проблемы, он может быть противоречив, следует помочь ему разобраться
Решающий (J)	воспринимает этику в черно-белом варианте: если она есть, то уже нечего больше обсуждать	Избегайте стремления разделаться с ситуацией и с виновными быстро, лучше подумать.	Он придет к вам с уже готовым планом решений, которые вы должны, по его мнению, одобрить. Нужно поспорить с ним, предложить другие варианты
Воспринимающий (P)	всегда сомневается даже в тех этических вопросах, в которых раньше был уверен: новые данные могут привести к пересмотру даже его фундаментальных этических норм.	Не допускайте, чтобы другие принимали поспешные решения, о которых придется пожалеть. Покажите альтернативы, умейте вовремя остановиться, дайте высказаться другим	Он преподнесет вам проблему в туманном виде, возможно, вкупе с другими делами. Следует помочь ему сосредоточиться на истинной проблеме.