

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЛИАЛ В Г. НАХОДКЕ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

Находка 2023

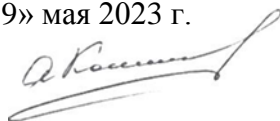
Рабочая программа учебной дисциплины *ОГСЭ.05 Психология общения* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *43.02.10 Туризм*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 г., №474, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Патюкова Д.О., преподаватель отделения СПО.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «19» мая 2023 г.

Председатель ПЦК



А.Г. Копылова

Содержание

1	Общие сведения	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3	Условия реализации программы дисциплины	9
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	10

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре

Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл

1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть - «не предусмотрено»

Вариативная часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины студент должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей *ППССЗ* по специальности *43.02.10 Туризм*

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	51
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
<i>лабораторные работы</i>	-
<i>практические занятия</i>	17
<i>контрольные работы</i>	-
Консультации	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	15
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачёта</i>	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСГЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

2.1. Тематический план . и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ		17	
Тема 1.1. Процесс общения	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. <i>Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация. Каналы передачи информации. Шумы. Обратная связь. Модель процесса общения. Функции общения. Виды общения. Условия общения. Принципы общения. Коммуникативная компетентность и пути ее развития.</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся.	4	2,3
	1. <i>Построение индивидуального коммуникативного профиля</i>		
Тема 1.2. Восприятие себя и других в процессе общения	Содержание учебного материала	1	1,2
	1. <i>Процесс восприятия. Восприятие себя. Понятие Я-концепции. Самооценка, ее развитие и поддержание. Восприятие других. Стереотипы.</i>		
	Практическое занятие	4	2,3
	1. <i>Тренинг социальной перцепции</i>		
Тема 1.3. Вербальная и невербальная коммуникация	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. <i>Язык и значение. Точность в использовании языка. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон и сленг. Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Культурные и гендерные различия в невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Пространство. Температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации окружающей среды.</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся. Темы (по выбору):	4	2,3
	1. <i>Жесты и мимические выражения (альбом)</i> 2. <i>Позы и положение в пространстве (альбом)</i> 3. <i>Культурные различия в невербальной коммуникации.</i> 4. <i>Гендерные различия в невербальной коммуникации.</i> 5. <i>Коммуникация через организацию окружающей среды.</i>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ	МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ	11	
Тема 2.1. Ведение беседы и умение слушать	Содержание учебного материала	1	1,2
	1. <i>Характеристика беседы. Типы беседы. Структура беседы. Правила эффективной беседы (в различных ситуациях). Концентрация внимания. Понимание. Задавание вопросов. Парафраз. Запоминание. Поддержка.</i>		
	Практические занятия	1	2,3
	1. <i>Тренинг ведения беседы и умения слушать</i>		
Тема 2.2. Самораскрытие и обратная связь	Содержание учебного материала	1	1,2
	1. <i>Принципы самораскрытия. Проявление, сдерживание и описание эмоций и чувств. Предоставление обратной связи. Ассертивность.</i>		
	Практические занятия	2	2,3
	1. <i>Тренинг ассертивного поведения</i>		
	2. <i>Приемы и техники эмоционального самоконтроля.</i>	2	2,3
Тема 2.3. Основы построения эффективных взаимоотношений в процессе межличностного общения	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. <i>Типы межличностных отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Теории взаимоотношений. Равенство в межличностном общении. Конфликт. Уход от конфликта. Приспособление. Принуждение. Компромисс. Разрешение конфликтов через сотрудничество.</i>		
	Практические занятия	2	2,3
	1. <i>Тренинг разрешения конфликтов</i>		
РАЗДЕЛ 3. ОБЩЕНИЕ В ГРУППЕ		3	
Тема 3.1. Характеристика общения в группе	Содержание учебного материала	1	1,2
	1. <i>Характеристика эффективной рабочей группы. Стадии развития группы. Групповое решение проблем.</i>		
Тема 3.2. Роли и лидерство в группе	Содержание учебного материала	1	1,2
	1. <i>Групповые роли. Ролевое взаимодействие в группе. Лидерство. Функции лидерства. Типы лидеров. Гендерные различия в лидерстве.</i>		
	Практические занятия	1	2,3
	1. <i>Тренинг навыков командной работы</i>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
РАЗДЕЛ 4. ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ		14	
Тема 4.1. Подготовка к публичному выступлению	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. <i>Выбор темы публичного выступления. Предварительная оценка аудитории слушателей. Организация обстановки. Определение цели выступления. Сбор информации для выступления. Информационные источники. Организация материала. Формулирование тезисов. Определение порядка изложения. Отбор и подача иллюстративного материала. Разработка выступления. Планирование заключения.</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	2,3
	1. <i>Реферат</i>		
Тема 4.2. Приемы адаптации к аудитории	Содержание учебного материала	1	1,2
	1. <i>Вербальная и визуальная адаптация. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Адаптация к аудитории визуальными средствами.</i>		
Тема 4.3. Эффективное публичное выступление	Содержание учебного материала	2	1,2
	1. <i>Принципы информативного выступления. Принципы убеждающей речи.</i>		
	Практические занятия	2	2,3
	1. <i>Тренинг публичного выступления</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся	3	2,3
	1. <i>Контрольная работа</i>		
РАЗДЕЛ 5. ПРОФИЛАКТИКА УПОТРЕБЛЕНИЯ ПАВ СРЕДИ УЧАЩИХСЯ		4	
	Практические занятия	4	2,3
Тема 5.1. Уверенное поведение в нестандартных ситуациях	1. <i>Поведенческий тренинг, направленный на формирование личной и социальной компетентности.</i>		
КОНСУЛЬТАЦИИ		2	
	Всего:	51	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин; мастерских - «не предусмотрено»; лабораторий - «не предусмотрено».

Оборудование учебного кабинета: столы учебные, стулья учебные, стол преподавателя, стул преподавателя, трибуна, доска меловая/для маркеров. Технические средства обучения: экран, проектор.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской - *«не предусмотрено»*.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории - *«не предусмотрено»*.

3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

Основные источники:

1 Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947> (дата обращения: 19.03.2020).

2 Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения: 19.03.2020).

3 Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694> (дата обращения: 19.03.2020).

4 Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363> (дата обращения: 19.03.2020).

Дополнительные источники:

1 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452227> (дата обращения: 19.03.2020).

2 Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456740> (дата обращения: 19.03.2020).

3 Душкина, М. Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие — методы и технологии: монография / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 213 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12739-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457273> (дата обращения: 19.03.2020).

4 Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450979> (дата обращения: 19.03.2020).

5 Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444278> (дата обращения: 19.03.2020).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; 	<p>Контроль и оценивание результатов обучения осуществляется в ходе наблюдения за взаимодействием обучающихся в условиях ролевых и деловых игр, выполнения отдельных упражнений, в ходе анализа обучающимися кейсов.</p> <p>Применяются следующие ролевые и деловые игры, кейсы, упражнения: <i>Деловая игра «День открытых дверей»</i> <i>Ролевая игра «Конфликтный клиент»</i> <i>Деловая игра «Выставка»</i> <i>Деловая игра «Устройство на работу»</i> <i>Ролевая игра «Вожжи и купцы»</i> <i>Кейс «Мне необходима помощь»</i> <i>Кейс «Кодекс корпоративной этики»</i> <i>Кейс «Стандарт обслуживания клиентов»</i> <i>Упражнение «Сказка втроем»</i></p> <p>Применяются следующие упражнения: <i>Упражнение «Зона комфорта»</i> <i>Упражнение «Что делать если...»</i> <i>Ролевая игра «Ничего не хочу»</i> <i>Упражнение «Круг и Я»</i> <i>Кейс «Трудный разговор»</i> <i>Упражнение «Победа над тревогой»</i></p>
<p>В результате освоения дисциплины студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимосвязь общения и деятельности; 	<p><i>Устный опрос</i> <i>Тестовые задания</i> <i>Контрольная работа</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; 	<p><i>Устный опрос</i> <i>Тестовые задания</i> <i>Контрольная работа</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - роли и ролевые ожидания в общении; 	<p><i>Устный опрос</i> <i>Тестовые задания</i> <i>Контрольная работа</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - виды социальных взаимодействий; 	<p><i>Устный опрос</i> <i>Тестовые задания</i> <i>Контрольная работа</i></p>

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
- механизмы взаимопонимания в общении;	<i>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</i>
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	<i>Реферат</i>
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	<i>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</i>
- этические принципы общения;	<i>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</i>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЛИАЛ В Г. НАХОДКЕ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ. 05 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: *очная*

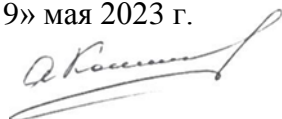
Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ. 05 Психология общения* в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *43.02.10 Туризм*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г., №474, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Патюкова Д.О., преподаватель отделения СПО.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 9 от «19» мая 2023 г.

Председатель ПЦК



А.Г. Копылова

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Контрольно-оценочное средство (далее КОС) предназначено для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины *ОГСЭ. 05 Психология общения*.

КОС разработано на основании требований федеральных государственных образовательных стандартов по специальностям СПО к результатам освоения ОПОП, а так же рабочей программы учебной дисциплины *ОГСЭ. 05 Психология общения*.

Контрольно-измерительные материалы представлены тестовыми заданиями различной степени сложности. Каждое тестовое задание содержит условие (вопрос) и 4-6 вариантов ответа, из которых один правильный.

При мониторинге результативности освоения программы учебной дисциплины рекомендуется использовать следующую шкалу оценки образовательных достижений обучающихся:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
81 - 100	5	отлично
71 - 90	4	хорошо
60 - 70	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

1 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) ¹	Основные показатели оценки результатов ²
Умение применять техники и приемы эффективного общения в межличностном общении	Владение техниками и приемами эффективного общения. Определение сущности того или иного понятия, категории, концепции на основе их существенного признака
Умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе общения.	Владение и распознавание приемов саморегуляции поведения в процессе общения.
Знание взаимосвязи общения и деятельности	Осознание (аргументированное обоснование) роли и места делового общения и деятельности в системе человеческих отношений.
Умение выделить цели, функции, виды и уровни общения	Понимание основных целей, функций общения. Объяснение современных подходов к понятию видов и уровней общения.
Знание закономерностей формирования техники и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Распознавание и объяснение сущности основных категорий социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.
Умение анализировать социальные взаимодействия	Применение знаний психологии общения в процессе решения познавательных и практических задач, отражающих актуальные проблемы жизни человека и общества.
Умение обозначить роли и ролевые ожидания в общении	Понимание роли человека в социуме. Объяснение сути механизмов взаимопонимания в общении людей в социальном обществе.
Умение формулировать этические принципы общения	Обоснование собственной точки зрения на этические принципы общения. Применение полученных знаний для определения собственной позиции в общественной жизни.
Умение анализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Оценка различных суждений о природе конфликта и способы их разрешения.

¹ Комплексные умения и знания из программы учебной дисциплины.

² Указываются диагностируемые показатели, по которым можно констатировать усвоение знаний и освоение умений

2 Структура контрольного задания

Контрольное задание включает 2 теоретических вопроса, 3 задачи и 6 упражнений.

3.1 Текст задания³

Контрольные вопросы для дифференцированного зачета

1. Определение общения
2. Общение и личность
3. Общение и социальные отношения
4. Виды общения
5. Функции общения
6. Уровни общения
7. Межличностная аттракция
8. Развитие представлений о социальной перцепции
9. Эффекты социальной перцепции: ореола, новизны, первичности
10. Теория каузальной атрибуции
11. Фундаментальные ошибки атрибуции
12. Структура социальной перцепции по Холмсу и Ньюкому
13. Типы коммуникативных процессов
14. Структура коммуникативного действия
15. Виды коммуникаций
16. Подражание, диалог, управление
17. Функции СМИ
18. Внушение, заражение, убеждение: сходства и различия
19. Потребность в аффилиации
20. Конвенциональные и межличностные роли
21. Транзактный анализ Э. Берна
22. Общение с позиций символического интеракционизма
23. Континуум социального взаимодействия Тэшфела
24. Личностная и социальная идентичность в общении
25. Деловое и межличностное общение: общий сравнительный анализ
26. Ассертивность
27. Манипулирование сознанием
28. Типы манипуляторов
29. Конструктивный и деструктивный конфликт
30. Совместимость и срабатываемость
31. Коммуникации в организации
32. Психология имиджа
33. Континуум знаковых систем В. Налимова
34. Невербальные средства коммуникации
35. Факторы, способствующие или препятствующие сближению людей
36. «Теле», «вчувствование», «перенос» (коммуникативные аспекты теории Морено)
37. Знак, значение, индивидуальный смысл

³ Задания могут представлять собой перечни вопросов, задания на установление соответствия, сравнение, анализ, ситуационные задания (задачи, кейсы), задания на лабораторную (расчетно-графическую и т.п.) работу, сценарии деловой (ролевой) игры и т.д.. В зависимости от этого может изменяться форма их представления.

38. Фазы делового общения
39. Функции конфликта
40. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу).

В рамках указанных вопросов составлены предложены задачи и упражнения для оценки усвоенных студентами знаний и освоенных умений.

Задачи и упражнения

Задачи

Проанализируйте ситуации

Ситуация 1. В НИИ одного министерства по приглашению директора вливается группа молодых исследователей, которая получает статус лаборатории, а ее лидер — молодой и талантливый ученый — должность начальника.

В коллективе НИИ создание лаборатории было встречено настороженно. Молодые люди были полны энтузиазма и в то же время отличались некоторым высокомерием по отношению к остальным сотрудникам института. Директор института поддерживал лабораторию, направлял в нее основные ресурсы — ставки, оборудование.

Эта поддержка была не совсем бескорыстной — лаборатория, разрабатывающая перспективное направление в науке, должна была поправить репутацию института, который считался одним из самых консервативных среди смежных НИИ. Отчасти по этой причине между директором и руководителями министерства сложились напряженные отношения.

Многие из сотрудников, в основном старые друзья директора и его ученики, вместе с которыми он создал институт, были недовольны ростом влияния новой лаборатории, ощущая угрозу своей деятельности, тем более что часть старых кадров не могла освоить новые методы. По их мнению, самым верным способом дискредитации лаборатории было бы доказательство неприменимости для института предлагаемых ею новых методов исследования и демонстрация практической неопытности молодых сотрудников лаборатории. В институте начались конфликты, в которых директор пытался играть роль олимпийского миротворца.

Но старым сотрудникам института удалось убедить директора, что начальник лаборатории покушается на его пост, тем более что у последнего установились хорошие контакты с директорами смежных НИИ и руководством министерства. Лаборатория лишается всякой, в том числе и материальной, поддержки директора. Тогда эту функцию взяло на себя министерство: целевые ассигнования стали направляться прямо в лабораторию через директора. Обстановка в институте резко обострилась, и, чтобы как-то оздоровить ее, руководство министерства решило выделить лабораторию из состава НИИ, причем большая доля финансирования, предназначавшегося ранее НИИ, стала направляться в лабораторию. Теперь конфликт перерос в конфликт между двумя организациями.

Лаборатория быстро росла. По квалификационному уровню сотрудников она была выше НИИ, по численности сравнима с ним, а по результатам деятельности ушла далеко вперед. Начальник лаборатории по своему положению стал равен директору НИИ. И когда директор института ушел на пенсию, министерство отдало приказ о слиянии НИИ с лабораторией и о назначении начальника лаборатории директором НИИ. Поскольку создавалась новая организация, все сотрудники лаборатории и НИИ должны были вновь поступать на работу. Министерство бралось трудоустроить всех, кого директор нового НИИ не считал возможным оставить в институте. Естественно, лаборатория вошла в НИИ в полном составе, и ее сотрудники заняли ведущие посты.

Предположите психологические особенности дальнейшего общения руководителя и сотрудников. Оцените степень конфликтности ситуации.

Ситуация 2. Шло совещание у начальника ОРСа. Подводились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая № 3. Возражения были только у главного инженера-кулинара ОРСа Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой № 3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которого может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой, уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, — обрушилась она на Евдокимова, — использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая — ближайшая к управлению, и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить — была занята — и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

Предположите результаты совещания. Что должен сделать руководитель, чтобы локализовать конфликт?

Ситуация 3. Условие: представьте, что начальник - это Вы. Дайте аргументированное решение и предложите выход из ситуации.

1) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3) Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

4) Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

5) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

6) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

7) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Упражнения

Упражнение 1. Техники слушания

Участники в парах работают над использованием различных техник слушания. В течение пяти минут один рассказывает свою историю (реальную или вымышленную) - другой слушает, выбирая в течение рассказа различные техники (пассивное, активное, эмпатическое слушание), затем участники меняются ролями. Обсудите, почему была выбрана определенная техника слушания и как она помогала собеседнику.

Упражнение 2. Рассказ от имени предмета

Все участники разбиваются на пары. Каждый выбирает любой свой предмет (ручку, часы, помаду и т.д.) и по очереди должен рассказать от имени предмета о его жизни, о том, какие проблемы его волнуют, какие трудности он встречает в своей жизни, как относится к другим и как бы он хотел, чтобы относились к нему. Второй участник использует активное или эмпатическое слушание (по своему желанию) и помогает найти ресурсы у рассказчика для преодоления трудных жизненных ситуаций. Затем происходит смена позиций. На каждого участника отводится 5-10 минут.

Обсудите в группе результаты.

Упражнение 3: сделайте рисунок на тему “Моя жизнь” в виде трех кругов. Отметьте, пожалуйста, где прошлое, настоящее, будущее?

Анализ:

- Посмотрите, как у вас соотносятся между собой прошлое, настоящее и будущее?
- Какая между ними связь?
- Кто хочет что-либо сказать по своему рисунку?
- Чем отличаются рисунки участников?

Представьте свою жизнь и найдите 2 события, наиболее значимые в прошлом и 2 события, которые наиболее желанны в будущем. Это могут быть перемены в обществе, в профессиональной и личной жизни.

Как вы думаете, от кого зависит возможность осуществления этих планов?

В какое время они должны произойти?

Если эти перемены не произойдут, что ты будешь чувствовать?

Что может помешать тебе осуществить эти планы? Рассказ о событиях можно начинать со слов: “Я верю, что ...”, “Для меня важно, чтобы...”, “Мне бы очень хотелось...”.

Обобщение ответов участников.

Упражнение 4.

Решите задачи.

1. Встретились два человека, друзья детства, и между ними произошел диалог:
—Сколько лет я тебя не видел и ничего о тебе не слышал!

—А у меня уже дочь!

—Как ее зовут?

—Как и ее мать.

—А сколько же лет Леночке?

Как собеседник узнал имя дочери? (Ответы см. в конце практического занятия.)

2. Двое подошли к реке. У пустынного берега стояла лодка, в которой мог поместиться только один человек. Оба переправились через реку на этой лодке и продолжили свой путь. Как им это удалось?

3. В книжном шкафу стоят два тома собрания сочинений. В первом томе 300 страниц, во втором томе 200 страниц. В шкафу завелся книжный червь и стал прогрызть книги. Он прогрыз от первой страницы первого тома до последней страницы второго тома. Сколько страниц прогрыз книжный червь?

4. От города А до города Б — 120 км. Из города А вышел поезд по направлению к городу Б и шел без остановки со скоростью 30 км/ч. В то же самое время из города Б по направлению к городу

А вылетела ласточка, летевшая со скоростью 6 км/ч. Она долетела до поезда, повернула обратно и полетела в город Б. Долетев до города Б, она снова повернула по направлению к поезду и, доле

тев до него, опять повернула к городу Б и т.д. Так она летала на встречу поезду и обратно, пока поезд не прибыл в город Б. Сколько километров пролетела ласточка?

Проверьте правильные ответы по тексту в конце темы и проанализируйте процесс решения данных задач. Следует специально подчеркнуть, что при их решении важными условиями преодоления шаблонности мышления являются:

- подход к решению задачи одновременно с различных сторон {развитие стимультанного мышления};
- необходимость полного учета всех действительно имеющихся условий задачи без привнесения дополнительных условий {точность и четкость ума};
- стремление подойти к решению задачи с новой точки зрения {критичность и гибкость ума}.

Упражнение 5.

Прочитайте слова каждого ряда, определите «лишнее» слово и скажите, что объединяет оставшиеся слова:

- *школа, училище, техникум, заяц, институт;*
- *объяснение, беседа, лекция, задание, наблюдение;*
- *собака, корова, овца, лось, кошка;*
- *собака, корова, овца, лось, лошадь;*
- *футбол, хоккей, ручной мяч, баскетбол, водное поло.*

Составьте сами несколько рядов слов по предложенному образцу (при оценке учитывается количество рядов, по 5 слов в каждом ряду).

Какие операции мышления следует использовать при решении задач, чтобы прийти к правильным обобщениям

Упражнение 6.

Изучите способы активизации мышления.

1. На стадии постановки задачи рекомендуется попробовать ее переформулировать или выразить в графической форме, что позволит активизировать резервные возможности мозга, а также представить проблему в окружении другой группы факторов.

2. В процессе решения задачи следует использовать как можно большее количество произвольных ассоциаций, так как неизвестно, в чем заключается правильный ответ. Для порождения ассоциаций используются наводящие вопросы.

3. Создание оптимальной мотивации — еще одно условие оптимизации мышления. Содержание мотива может быть различным: от жизненной необходимости до интеллектуального удовольствия от самого процесса. Если в основе мотивации лежит собственный интерес, то стремление к преодолению трудностей будет сильнее и длительнее.

Мотивация должна быть устойчивой (это позволяет переключаться на другие проблемы и вновь возвращаться к первой) и достаточно сильной, но не слишком, так как слишком сильная мотивация отнимает у человека право на ошибку и лишает его свободы.

4. Снижение критичности по отношению к собственному решению также может повысить продуктивность мышления. Один из наиболее действенных способов выработки новых идей — это **метод «мозговой атаки»**, или **брейнсторминга**. Метод предложен А. Осборн (США), предназначен для продуцирования идей или решений при работе в группе.

Основные правила проведения «мозгового штурма»:

- группа состоит из 7—10 человек, желательно различной профессиональной направленности (для уменьшения стереотипизации подходов), и в ней имеется лишь несколько человек, сведущих в рассматриваемой проблеме;
- «запрет критики» — чужую идею нельзя прерывать, критиковать, можно лишь похвалить ее, развить или предложить свою;
- участники должны быть в состоянии релаксации, т.е. в состоянии психической и мышечной расслабленности, комфорта; кресла должны быть расположены по кругу;
- все высказываемые идеи фиксируются (на магнитофоне, в стенографических записях) без указания авторства;
- собранные в результате брейнсторминга идеи передаются группе экспертов-специалистов, занимающихся данной проблемой, для отбора наиболее ценных идей; как правило, таких идей оказывается примерно 10%; участников в состав «жюри-экспертов» не включают.

Еще одним методом активизации мышления является **метод фокальных объ-**

ектов. Он состоит в том, что признаки нескольких случайно выбранных объектов переносят на рассматриваемый (фокальный, находящийся в фокусе внимания) объект. В результате чего получаются необычные сочетания, позволяющие преодолевать психологическую инерцию и косность. Так, если случайным объектом взят «тигр», а фокальным «карандаш», то получаются сочетания типа «полосатый карандаш», «клыкастый карандаш» и т.д. Рассматривая эти сочетания и развивая их, иногда удается прийти к оригинальным идеям.

Попробуйте придумать сочетания следующих случайных — фокальных объектов:

- *зеркало — пункт;*
- *картофель — планета;*
- *ворота — слон;*
- *стена — телевизор;*
- *книга — окно.*

Способствует интенсификации поиска и метод контрольных вопросов, который предусматривает применение для этой цели списка наводящих вопросов, например: «А если сделать наоборот? А если изменить форму объекта? А если взять другой материал? А если уменьшить или увеличить объект?» и т.д.

Метод морфологического анализа заключается в том, что вначале выделяют главные характеристики объекта-оси, а затем по каждой из них записывают всевозможные варианты-элементы.