

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Пермский филиал)

РЕКОМЕНДОВАНО

на заседании кафедры права
Протокол № 11 от 27 июня 2024 г.



Зав. кафедрой, к.п.н.
Е.А.Шистерова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-
методической работе,



Ю.А. Хакимова

«27» июня 2024 г.

Практические работы
по учебной дисциплине ОГСЭ 06. «Психология общения»

Методические рекомендации
для студентов специальности 38.02.02 Страховое дело

Пермь – 2024

Одобрено на заседании научно-
методического совета
протокол № 1 (51) от 26 октября 2024 г

Автор-составитель: Шистерова Е. А., к.п.н., педагог высшей
квалификационной категории Пермского филиала Финансового университета

Практические работы по учебной дисциплине ОГСЭ 06. Психология
общения: Методические рекомендации для студентов специальности
38.02.02 Страхование дело/ сост. Е.А.Шистерова. – Пермь: Пермский филиал
ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской
Федерации», 2023. – 32 с.

Методические рекомендации предназначены для студентов специальности:
40.02.01 «Право и организация социального обеспечения» при выполнении практических
работ по дисциплине «Психологии общения». Рекомендации могут быть использованы
преподавателями других учебных дисциплин и модулей при организации практических
работ студентов.

В методических рекомендациях представлены различные виды практических
работ, даны указания по их выполнению.

Шистерова Е.А., 2023 г.

Пермский филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Сущность понятия «общение» Тренинг «Общение».....	5
Перцептивная сторона общения.....	6
Интерактивная сторона общения.....	16
Практическая работа по теме « Трансактный анализ».....	22
Задачи по теме «Социальные роли».....	26
Задачи по конфликтологии.....	30
Библиографический список.....	31

Введение

Практические работы по дисциплине «Психология общения» проводятся с целью научить:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
- осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
- работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

В результате обучающиеся должны научиться:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В ходе выполнения практических работ закрепляются знания о:

- взаимосвязи общения и деятельности;
- целях, функциях, видах и уровнях общения;

- ролях и ролевых ожиданиях в общении;
- видах социальных взаимодействий;
- механизмах взаимопонимания в общении;
- технике и приемах общения, правилах слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

На выполнение одной практической отводится не менее 2-х часов.

СУЩНОСТЬ ПОНЯТИЯ «ОБЩЕНИЕ»

Тренинг «Общение»

Цель - закрепить знания о сущности, структуре и механизмах общения.

Ход тренинга:

Студенты разбиваются на произвольные пары.

1 упражнение. В течение 3-5 минут молча смотрят друг другу в глаза.

2 упражнение. Студенты по очереди в течение 3-5 минут описывают внешность партнера. Студент, которого описывают, не может разговаривать. Студент, который вслух описывает партнера, не может давать ему оценку.

3 упражнение. Студенты по очереди в течение 3-5 минут представляют вслух то, каким партнер, по их мнению, был в детстве. Студент, которого описывают, не может разговаривать. Студент, который вслух описывает партнера, может давать ему оценку.

4 упражнение. Студенты по очереди в течение 3-5 минут описывают вслух то, каким они видят партнера сейчас. Студент, которого описывают, может разговаривать, комментировать, возражать, спорить. Студент, который вслух описывает партнера, может давать ему оценку.

Ответьте на вопрос, какое упражнение было для вас самым сложным и почему?

ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Восприятие и понимание людьми друг друга — это одна из центральных проблем межличностного общения. В отечественной литературе также часто в качестве синонима «восприятие другого человека» употребляется выражение «познание другого человека» [2]. Это более широкое понимание термина связано со специфическими чертами восприятия другого человека, к которым относится восприятие не только физических характеристик объекта, но и его поведенческих характеристик, формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т. д.

Центральными проблемами в области социальной перцепции являются [4]:

- возрастные, половые, профессиональные особенности социальной перцепции;
- условия и факторы, влияющие на точность и адекватность оценки одним человеком другого;
- закономерности формирования первого впечатления;
- влияние на эти процессы прошлого жизненного опыта, характера взаимоотношений, самооценки и личностных свойств взаимодействующих людей.

При первой встрече с другими людьми мы не можем не заметить некоторые отличительные признаки, такие как пол, возраст и национальность. Любой человек воспринимается нами в единстве внешних данных (физический облик, конституциональные особенности плюс все то, что человек делает со своей внешностью в соответствии с модой, требованиями референтной группы, ожиданиями общества, вкусами, представлениями о самом себе) и экспрессивного поведения, проявляющегося в действии. Наши первые впечатления часто складываются под влиянием этих элементов информации.

Первое впечатление может служить причиной ошибочного восприятия другого человека или создания неверного представления о его целях,

намерениях. Ошибки в процессе межличностного восприятия начинают влиять на возникновение приязни/неприязни, симпатии/антипатии, предположения о том, как человек относится к воспринимающему, на формирование предубеждений, т. е. на развитие взаимоотношений. Эти эффекты могут усиливать психологические особенности участников общения или закономерности самого общения.

К психологическим особенностям, которые определяют успешность человека в познании партнера по общению, относят: общие способности, интеллект, умение привлекать свой опыт на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. Но, так или иначе возникает целая система способов такого приписывания (атрибуции) [1].

Особая отрасль социальной психологии, получившая название каузальной атрибуции, анализирует попытки «рядового человека», «человека с улицы» понять причину и следствие тех событий, свидетелем или участником которых он является. В ряде исследований было показано, что люди избирают разные типы атрибуции в зависимости от того, являются они сами участниками какого-либо события или его наблюдателями. Г. Келли выделил три таких типа: личностную атрибуцию (когда причина приписывается личностным склонностям совершающего поступок), объектную атрибуцию (когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие) и обстоятельственную атрибуцию (когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам) [1].

Познание личности на основании ее внешности осуществляется с помощью следующих способов [5]:

- аналитического — каждый из элементов внешности связывается с конкретными психологическими свойствами личности (например, плотно сжатые губы могут свидетельствовать о высоком уровне волевого развития личности);
- эмоционального — качество личности определяется в зависимости от эстетической привлекательности ее внешности;

- перцептивно-ассоциативного — субъекту приписываются качества другого, внешне похожего на него человека;
- социально-ассоциативного — человеку приписываются качества того социального типа, к которому он отнесен на основе восприятия его внешности.

Накапливая опыт общения, мы приобретаем эталонные признаки внешности, которые выступают «пусковыми механизмами» в процессе интерпретации личностных свойств воспринимаемого человека. В. Н. Панферов определяет три класса эталонов и стереотипов интерпретации личности по внешности [5]:

- антропологические;
- социальные;
- эмоционально-эстетические.

К антропологическим эталонам внешности относятся конституциональные признаки, формализованные в понятиях «национального типа внешности», «полового типа внешности», «возрастного типа внешности», «анатомически похожего на знакомого человека типа внешности». Замечая во внешнем облике черту того или иного антропологического типа, познающие склонны приписывать воспринимаемому человеку качества личности, соответствующие национальности, полу, возрасту знакомого человека, похожего на познаваемого.

Антропологические эталоны и стереотипы интерпретации весьма приблизительно характеризуют воспринимаемого, по все же они закрепились в практике общения, поскольку это имеет психологический смысл при установлении контактов между людьми. Эти стереотипы являются наиболее общими и известными всем.

Социальные эталоны внешнего облика воспринимаются нами как признаки общественного положения воспринимаемого человека и его

ролевых функций. Эти признаки заключены в конституциональных особенностях внешности, экспрессии, оформлении внешности одеждой и косметикой. Например, важная осанка банкира, руки шофера, выправка военного, походка моряка или балерины. Улавливая во внешнем облике признаки того или иного социального эталона, познающий причисляет воспринимаемого к определенной социальной категории людей и вслед за этим приписывает ему свои стереотипные представления о психологических особенностях этой категории людей.

Кроме этого для каждого человека познаваемый в общении человек является значимым эмоциональным объектом. Эмоциональные отношения предопределены здесь особенностями физической привлекательности и экспрессией внешнего облика. Результаты опытов показали, что при первом впечатлении наблюдается зависимость оценки психологических качеств личности от эмоционально-эстетического отношения к внешности воспринимаемого человека. Человек, получивший положительную оценку внешности, получал, как правило, и положительную характеристику личности, и наоборот [5].

Цель занятия

Исследование влияния первого впечатления на восприятие незнакомого человека.

Задачи

- Усвоение этапов интерпретации личности по внешности.
- Осознание роли аттитюдов в процессе восприятия человека человеком.
- Демонстрация проявления процесса стереотипизации, сопровождающего восприятие человека человеком.

Оснащение

Необходимое количество экземпляров текста с отрывком из произведения П. Зюскинда «Сражение» (см. ниже текст произведения).

Изображения мужчин и женщин с традиционно оформленной внешностью и нарушающих тендерные нормы в оформлении внешнего

облика (можно использовать специально заготовленные фотографии, изображения из Интернета или из печатных изданий, освещающих события из жизни представителей шоу-бизнеса).

Порядок работы

В ходе практического занятия студентам предлагается выполнить ряд заданий, расширяющих представления о роли эффектов межличностного восприятия при формировании первого впечатления о человеке. Занятие состоит из нескольких этапов.

Этап 1.Выполнение задания «Интерпретация личности по внешности».

Этап 2.Анализ фрагмента текста, содержащего описание поведения людей под влиянием первого впечатления от внешнего облика незнакомого человека.

Этап 3.Экспериментальное исследование первого впечатления о людях с внешним обликом, оформленным в соответствии с традиционными тендерными нормами и с нарушением тендерных норм.

Этап 1. Выполнение задания «Интерпретация личности по внешности»

Задачей данного этапа является актуализация знаний, полученных на лекциях по теме «Перцептивная сторона общения». Для этого студентам предлагается выполнить задание, направленное на осознание алгоритма интерпретации личности по внешнему облику, представляющего собой последовательность следующих этапов [4].

1. Восприятие физических и поведенческих характеристик объекта.
2. Формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т. д.
3. Формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия.

Инструкция: «Давайте создадим образ воображаемого человека, как будто вошедшего в аудиторию. Представьте, открылась дверь и... Начинайте описывать!»

При описании студентами воображаемого человека важно обращать внимание на то, с каких характеристик началось формирование образа, какие черты оказались стержневыми. Часто студенты начинают описание не с пола, возраста, физических и поведенческих характеристик, а с констатации социальной роли воображаемого объекта, пропуская, таким образом, предшествующие стадии интерпретации. Например, описание может начаться так: «Воображаемый человек одет в черный костюм с красным галстуком», а следующий студент добавит: «Это преподаватель или депутат!» Данная ошибка демонстрирует то, что антропологические признаки-сигналы внешности (пол, возраст, этническая принадлежность) чаще всего мы воспринимаем неосознанно. Поэтому в описании воображаемого объекта студенты могут их пропустить. Однако именно на их основе достраивается образ воспринимаемого человека (мужчина в костюме с галстуком или женщина в костюме с галстуком). Данное упражнение также позволяет обратить внимание на типичные ошибки интерпретации личности по внешности, например иллюзорные корреляции или проецирование.

Этап 2. Анализ фрагмента текста

Задачей второго этапа является анализ влияния на процесс восприятия и интерпретации личности по внешности таких факторов, как интересы, эмоции, потребности, установки, прошлый опыт, ожидания и т. д.

Студентам раздаются фрагменты текста, содержащие описание поведения людей под влиянием первого впечатления от внешнего облика незнакомого человека (см. ниже текст произведения ПАТРИК ЗЮСКИНД. СРАЖЕНИЕ).

Обсуждение текста может быть структурировано с помощью следующих вопросов.

- Какие эффекты межличностного восприятия проявляются в поведении описанных героев?
- В каких фразах текста находят отражение атрибутивные процессы при межличностном восприятии?

– Как влияли установки и ожидания героев произведения на их поведение?

Этап 3. Экспериментальное исследование первого впечатления

На данном этапе занятия студентам предлагается поучаствовать в экспериментальном исследовании, цель которого — продемонстрировать зависимость симпатии/антипатии по отношению к человеку от оформления его внешности в соответствии с тендерными нормами.

Антропологические признаки-сигналы внешности чаще всего носят информирующий не только информирующую, но и регулирующую функцию [4]. Они определяют эмоциональную окраску восприятия. Это может быть или интерес, или отвержение.

Студентам предъявляются изображения мужчин и женщин с традиционно оформленной внешностью и нарушающих тендерные нормы в оформлении внешнего облика, обозначенные порядковыми номерами. Перед этим дается следующая инструкция.

Оцените, пожалуйста, по 7-балльной шкале степень вашей симпатии по отношению к человеку на изображении. Значение «0» будет отражать ваше нейтральное отношение или реакцию, близкую к антипатии, «1», «2» — слабо выраженную симпатию, «3», «4» — средне выраженную симпатию, а «6», «7» — максимальную степень симпатии. Напротив порядкового номера изображения поставьте свою оценку.

Когда группой будут оценены все изображения, необходимо подсчитать средние баллы, полученные по каждому изображению. Чаще всего более высокий балл у изображений людей с традиционно оформленной внешностью по сравнению с изображениями людей с нонконформным внешним обликом. Важно обратить внимание на то, что изображения мужчин, нарушающих тендерные нормы в оформлении внешности, чаще получают негативные оценки по сравнению с изображениями женщин.

Контрольные вопросы

1. Назовите общие закономерности процесса восприятия.

2. От чего зависит точность первого впечатления?
3. Какие характеристики субъекта и объекта восприятия влияют на процесс социальной перцепции?

Задания для самостоятельной работы

Предъявите знакомым случайно выбранные изображения двух мужчин, представив одного из них депутатом от партии коммунистов, а другого — от партии «Единая Россия». Попросите знакомых описать представленных им «депутатов». Сравните полученные описания с учетом роли установки при восприятии человека. Попробуйте создать обобщенные портреты депутата-коммуниста и депутата от «Единая Россия».

Список использованной литературы

1. Андреева Г. М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. — М: Аспект Пресс, 2003. — 364 с.
2. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М. Межличностное общение: Учебник для вузов. — СПб.: Питер, 2003. — 544 с.
3. Социальная психология: Учебное пособие для студентов вузов / Под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. — М.: Академия, 2001. — 600 с.

Список рекомендуемой литературы

1. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. — М.: Изд-во МГУ, 1982. - 199 с.
2. Зюскинд П. Голубка. Три истории и одно наблюдение: Повесть, рассказы / Пер. с нем. Э. Венгеровой - СПб, 2002
3. Казаринова Н. В. Межличностное общение: Конспект лекций. — СПб.: Изд-во В. А. Михайлова, 2000 - 62 с.
4. Практикум по гендерной психологии / Под ред. И. С. Клециной. — СПб.: Питер, 2003 - 478 с.

ПАТРИК ЗЮСКИНД. СРАЖЕНИЕ.

Ранним вечером в августе, когда большинство посетителей уже покинули парк, в павильоне северо-западной части Люксембургского сада остались двое мужчин, сидевших друг против друга за шахматной доской

Дюжина зрителей наблюдала за партией с таким напряженным вниманием, что, несмотря на приближение часа аперитива, никто из них не собирался покидать место действия до окончания схватки

Интерес завсегдатаев павильона вызвал игрок, предложивший партию, — молодой брюнет с бледным лицом и фанатичными темными глазами. Он не говорил ни слова, лишь время от времени вертел в пальцах незажженную сигарету, и вообще являлся воплощением небрежно-снисходительной элегантности. Никто не знал его, никто никогда не видел, как он играет. И все же с первого мгновения, с того момента, когда он, бледный, вдохновенный, безмолвный, сел за доску и начал расставлять фигуры, все ощутили исходящую от него энергию, и каждого захватило чувство уверенности, что они видят перед собой совершенно исключительную, гениально одаренную, великую личность.

Возможно, причиной тому была всего лишь привлекательность и одновременно отстраненность молодого человека, или элегантность его костюма, или его стройность и статность, или спокойствие и уверенность, сквозившие в манерах, или окружавшая его аура экзотичности — во всяком случае, еще прежде, чем он двинул первую пешку, публика успела твердо увериться, что человек этот — первоклассный шахматист, который наконец-то совершит чудо, столь давно ожидаемое всеми, а именно побьет местного чемпиона. Именно это и предвкушали зрители: наконец-то появился маэстро, который положит на лопатки старого матадора, — ах, да что там! — ход за ходом разгромит его, растопчет, разнесет в пух и прах, заставит наконец испытать всю горечь поражения, отомстит ему за все наши проигрыши!

Начало партии протекало обычным образом. Затем последовали два размена пешек, причем после второго у черных на одной линии осталась сдвоенная пешка, что, в общем-то, считалось невыгодным. Однако же было очевидно, что незнакомец совершенно сознательно допустил сдвоенную пешку, чтобы затем освободить проход для ферзя. Ту же цель явно имела и последовавшая затем жертва пешки, что-то вроде запоздалого гамбита.

Белые долго колебались, даже трусили, принимая эту жертву. Зрители обменялись многозначительными взглядами и задумчиво покачали головами, с интересом глядя на незнакомца. Незнакомец на момент перестает вертеть сигарету, делает резкий взмах рукой — и действительно: выдвигает ферзя! Выдвигает его далеко вперед, в сплоченные ряды противника, словно рассекая надвое поле битвы. Вот это ход! Вот это размах! Да, они предполагали, что он пойдет ферзем — но чтобы так далеко! Никто из зрителей — а они кое-что смыслили в шахматах — не рискнул бы на такой ход. Но тем-то и отличается от них настоящий мастер. Настоящий мастер играет оригинально, рискованно, решительно — просто совсем иначе, чем средний игрок. И потому, будучи обычным средним игроком, каждый ход мастера постичь невозможно, ведь... В самом деле, непонятно, зачем нужно было проводить ферзя туда, где он оказался. Он не представлял там никакой опасности, разве что угрожал фигурам, которые со своей стороны были защищены. Но цель и глубокий смысл дерзкого хода скоро проявятся, мастер знает, что делает, у него, наверняка, есть свой план, это легко заметить по его непроницаемому лицу, по уверенной, спокойной руке. Незнакомец каждым своим ходом творит чудеса. Он жертвует ферзем лишь для того, чтобы провести слона на g7, — когда еще увидишь такое? Они глубоко растроганы этим Подвигом. Теперь он может играть как хочет, они не пропустят ни единого хода, они останутся с ним до конца, блистательного или горького. Теперь он их герой, и они любят его.

Жан колеблется и размышляет. Он знает, что никто не поставит на него ни единого су. Но не знает, почему. Он не понимает, что остальные — тоже опытные игроки — не замечают, насколько сильна и надежна его позиция. К тому же у него несомненный перевес: три пешки и ферзь. Как они могут думать, что он проиграет? Он не может проиграть! Или все-таки может? Неужто он ошибается? Может, прошляпил что-то? Неужто остальные видят больше, чем он? Он начинает нервничать. Может, он не заметил ловушки, в

которую угодит очередным ходом? Где ловушка? Ее нужно избежать. Нужно вывернуться. Во всяком случае, он продаст свою шкуру как можно дороже.

Часы на башне Сан-Сюльпис бьют восемь. Остальные шахматисты Люксембургского сада давно разошлись, аттракционы закрылись. Только в центре павильона вокруг двух игроков еще толпится группа зрителей. С тупым изумлением они пялятся на шахматную доску, где маленькая белая пешка припечатала поражение черного короля. И они все еще не желают верить своим глазам. Они отводят коровьи взгляды от позорной картины разгрома, от бледного, вдохновенного и прекрасного полководца, неподвижно сидящего на садовом стуле. «Ты не проиграл, — читается в этих коровьих взглядах, — сейчас ты совершишь чудо. Ты с самого начала предвидел это положение, ведь ты же сам его создал. Сейчас ты уничтожишь противника. Мы не знаем, как ты это сделаешь, откуда нам знать, мы простые шахматисты, мы вообще ничего не знаем. Но ты, ты волшебник, ты умеешь творить чудеса и сотворишь чудо. Не разочаровывай нас! Мы в тебя верим. Сотвори чудо, кудесник, сотвори чудо и победи!»

Молодой человек, опрокинув презрительным щелчком короля, поднялся, не удостоив взглядом ни публику, ни противника, и, не попрощавшись, пошел прочь.

ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Цель: закрепить понятия и сущность теории трансактного анализа и формирование умений применять его положения в общении

Интерактивная сторона общения - условный термин, обозначающий характеристики компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности.

Теория транзактного анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Понятие «транзактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «транзакция». Транзакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (транзакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя).

Дитя — проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п.

Родитель — требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

Взрослый — работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Задание 1. Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.

20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);

2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);

3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания «веса». Если у вас получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание «РДВ» порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. «Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими

вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Задание 2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

А - особенности поведения:	В - употребляет следующие слова и выражения:
1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств;	1) «хочу»;
2) похлопывает собеседника по плечу;	2) «на мой взгляд»;
3) кусает ногти; шмыгает носом;	3) «никогда в жизни...»;
4) смотрит на собеседника открытым взглядом;	4) «давай пойдем»;
5) поджимает губы;	5) «запомни раз и на всегда!»;
6) легко плачет,	6) «что»; «где»;
7) поднимает вверх указательный палец;	7) «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»;
8) сдержан;	8) превосходные степени сравнения;
9) смущается;	9) «только попробуй...»,
10) хмурит брови;	10) «не буду»;
11) хихикает;	11) «заруби себе на носу!»;
12) надувает губы;	12) «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»;
13) поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать;	13) «сколько можно тебе повторять!?»;
14) часто вспыхивает от раздражения;	14) «какой бестолковый»;
15) вздрагивает от испуга;	15) «мам, я пошел...»;
16) хнычет; внимателен; у	16) «подумаешь, какой...»;
	17) «когда вырасту и стану большим...»;
	18) «ужасный»;
	19) «ну-ну»;
	20) «идиотский»;
	21) «чушь»;

17) верен в себе;	22) «почему»;
18) цокает языком;	23) «я полагаю»;
19) строит глазки;	24) «неверно»;
20) пожимает плечами;	25) «вероятно»;
21) ставит руки на бедра;	26) «возможно»;
22) скрещивает руки на груди;	27) «когда»;
23) держит руки пирамидой вверх;	28) «кто»;
24) потупляет взор;	29) «как»;
25) изображает на лице ужас;	30) «по сравнению с...»;
26) дразнит;	31) «справедливо»;
27) восторгается;	32) «иначе говоря...»;
28) смеется;	33) «сколько»;
29) «ломает» руки;	34) «каким образом»;
30) тяжело вздыхает;	35) «неизвестно»;
31) снисходительно кивает головой;	36) «действительно»;
32) криво усмехается	37) «правильно ли я понял, что,...».

Выпишите по позициям: Р - ; В - ; Д -

Задание 3. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку

- 1) Раскованность,
- 2) скептицизм,
- 3) жизнерадостность,
- 4) бедность фантазии,
- 5) недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней,

- 6) авторитетный тон,
- 7) импульсивность,
- 8) контроль над своими действиями,
- 9) покровительство,
- 10) безапелляционность,
- 11) богатая фантазия,
- 12) пугливость,
- 13) скованность,
- 14) догматизм,
- 15) сознание собственного превосходства и права «качать»,
- 16) неуверенность,
- 17) любопытство,
- 18) беспомощность,
- 19) доверчивость,
- 20) уверенность у своей правоте,
- 21) расчет действий,
- 22) трезвость в оценках,
- 23) понимание относительности догм,
- 24) несдержанность.

Задание 4. Ниже приведены примеры транзакций.

Поясните (нарисуйте схему), с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число?

Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные.

Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете...
Садитесь, пожалуйста.

6. Петров. Сейчас-сейчас, я предоставляю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7. Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

Петров. Отлично!

9. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10. Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни?

Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Таким образом, суть теории Э. Берна сводится к тому, что, когда ролевые позиции партнеров по общению согласованы, их акт взаимодействия доставляет обоим чувство удовлетворения. Если положительная эмоция заранее присутствует в общении на радость партнеров, то такой тип взаимодействия Э. Берне называет "поглаживанием". При согласовании позиций, о чем бы не говорили собеседники, у них идет обмен поглаживаниями. Лишение ответного поглаживания уже задевает человека,

если же, вопреки его ожиданиям, к нему еще и обращаются с несогласованной позиции (как Родитель и Дитя или Взрослый и Дитя), это вызывает гнев и может стать причиной конфликта. Как видно из всего сказанного, с психологической точки зрения содержание контакта может быть очень многообразным по ролевым позициям партнеров, и для всего диалога может иметь решающее значение то, насколько правильно выбрана позиция, насколько она согласована между партнерами по общению.

Практическая работа по теме «Трансакционный анализ»

Цель занятия: овладение навыком эффективной коммуникации .

Трансактный или трансакционный анализ – система групповой психотерапии, в которой взаимодействие индивидов анализируется с точки зрения трех основных состояний Я. Основателем этого направления в психологии является американский психолог Эрик Берн, который разработал его в 50-е гг. XXв. Э.Берн считал, что каждый человек имеет свой жизненный сценарий, модель которая намечается в ранние детские годы. Люди вырастают, но в соответствии со своим жизненным сценарием продолжают играть в различные игры. Самой страшной игрой является война. Различают три Я – Состояния: Я-Взрослый, Я-Родитель, Я-Ребенок.

Менеджер должен научиться выделять состояние Взрослого как в своем собственном сознании и поведении, так и в сознании и поведении других людей, особенно подчиненных, клиентов, партнеров добиваясь общения на уровне Взрослый - Взрослый. Умелое владение этим методом помогает менеджеру добиться эффективной коммуникации. Эффективной коммуникация будет тогда, когда она будет вестись на одном и том же языке, т.е. Взрослый будет разговаривать со Взрослым, Ребенок – с Ребенком, Родитель с Родителем. Три состояния человека. Их характеристики:

Родитель – проявляется в собрании догм и постулатов, которые человек воспринимает в детском возрасте и которые сохраняет потом в течение всей

жизни (контроль, запреты, идеальные требования, санкции). Есть 2 – формы проявления Родителя. Заботящийся – советы, поддержка, опека и т.п. Контролирующий – запреты, санкции и т.п.

Взрослый – это состояние не имеет никакого отношения к возрасту человека, а представляет собой способность личности хранить, использовать, и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта. Взрослый независим от предубеждений и догм Родителя и порывов Ребенка. Взрослый – это способность находить компромиссы и альтернативные варианты в жизненных тупиках.

Ребенок – живет в человеке всю жизнь и проявляется даже у старых людей. Это очень ценная часть человеческой личности, наиболее импульсивная и искренняя. Ребенок может быть естественный (склонен к веселью, раскованности, импульсивности), адаптированный (бунтующий против Родителя), соглашающийся, отчуждающийся или приспособившийся.

Трансакция - единица общения; обмен действиями, осуществляется по принципу « ты – мне, я – тебе». Формы трансакта: дополнительные (параллельные), перекрестные (пересекающиеся) и скрытые.

При дополнительных трансакциях человеческие коммуникации открыты, отношения в коллективе искренни и плодотворны. При этом невербальное общение (взгляды, жесты, интонация) не противоречит смыслу произносимых слов.

Пересекающиеся трансакции возникают очень часто и являются источником семейных, служебных и бытовых конфликтов. Скрытые трансакциями часто пользуются дипломаты, влюбленные, врачи и т.п.

Содержание практической работы:

Задание 1.

1. Формы трансакта дополнительные (параллельные), когда стимул, посланный человеком встречает адекватную, естественную в данной ситуации реакцию:

Ситуация 1.

Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз»

Ситуация 2 .

Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных».

Подчиненный; «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

Ситуация 3.

Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может привлечь людей из других подразделений?»

Подчиненный: «Не беспокойтесь, мы все выполним сами».

Ситуация 4.

Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство».

Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

2. *Формы трансакта перекрестные (пересекающиеся)* возникают, когда на определенный стимул следует неадекватная реакция.

Ситуация 5.

Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять ? Не лезьте не в свои дела!»

В этом случае подчиненный выполняет ход Взрослого, предлагающего серьезное дело, а руководитель выступает в ответ в роли Родителя. В ответ на реплику руководителя подчиненный мог бы сказать: «А почему Вы кричите на меня? Кто Вам дал такое право?» Такой поворот событий влечет за собой конфликт, ссору.

Ситуация 6.

Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» (ход Взрослого, интересующегося информацией). Подчиненный мог бы ограничиться кратким ответом: «Нет, не видел» или более полным: «Нет, не видел. Давайте я помогу Вам ее найти». Но у подчиненного не все хорошо дома, и он грубо отвечает: «Вы вечно ее теряете. Возьмите там, где оставили» или «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?». Ответ последовал от Родителя. Такой ответ может способствовать развитию конфликтной ситуации

3. *Формы транзакта двухуровневые* – угловые и двойные, при которых один уровень видимый, а второй – скрытый, или психологический, то, что имеется в виду (подтекст).

При угловой транзакции стимул направлен, к примеру, от Взрослого к Взрослому, а ответная реакция – от Ребенка к Взрослому или от Ребенка к Ребенку.

Скрытыми транзакциями часто пользуются дипломаты, влюбленные и т.п.

Ситуация 7.

Он: «Не хотите ли зайти ко мне на полчаса посмотреть мою библиотеку? Выберите что-нибудь почитать»

Она: «У меня как раз пара свободных часов. Я так люблю интересные книги».

На социальном уровне происходит разговор между взрослыми о книгах, в то время как на психологическом уровне – это разговор Ребенка с Взрослым, и его содержание – сексуальные взаимоотношения.

Ситуация 8.

Работник придя на работу утром с похмелья, сообщает окружающим: «Ох, и врезал я вчера. Голова раскалывается». Начальник: «У каждого бывает».

Перед нами видимая транзакция Взрослый – Взрослый. На самом деле транзакция гораздо глубже. Детское состояние Я алкоголика ищет снисхождение у родительского состояния Я начальника.

Задание 2. Предложить по 4 – е ситуации по вышеперечисленным формам транзакционного анализа. Дать им графическую иллюстрацию.

Задачи по теме «СОЦИАЛЬНЫЕ РОЛИ»

Задача № 1

Акт

проверки участка социального работника отделения социального обслуживания на дому

Ивановой Зои Ивановны

Баранова Зоя Ивановна, 21.01.1932 года рождения, ветеран труда.

Проживает по адресу: **20/07, кв. 841.**

В ходе проверки удалось выяснить, что по данному адресу проживает внучка Барановой З.И., с которой со стороны подопечной был произведен родственный обмен квартирами. Сама Баранова З.И. проживает в благоустроенной однокомнатной квартире по адресу: **п. ГЭС, 3/1 – 52**, - хотя и прописана по адресу: 20/07 - 841.

Подопечной со стороны социального работника оказываются следующие виды социальных услуг:

- покупка и доставка на дом продуктов питания;
- оплата коммунальных услуг;
- приобретение лекарственных препаратов;
- оформление документов.

График посещения подопечной – 4 раза в месяц.

Подопечные очень довольны работой соц. работника. В адрес Зои Ивановны прозвучали слова благодарности и признательности. Подопечные

очень уважают и ценят за труд свою помощницу. Так, например, Лукина Н.Н. относится к ней, как к своей дочери, которая навещает ее даже в выходные дни. «Это – что-то!.. Это – моя дочь! Я в восторге от нее!» - так подопечная восторгается чуткости, терпимости, отзывчивости характера своей верной помощницы.

Вопросы:

1. Определите приписанные и приобретенные социально – статусные позиции клиента социального обслуживания
2. Определите социальный статус социального работника.
3. Как вы определите ролевое поведение социального работника и ролевые ожидания клиента.
4. Какими личностными качествами обладает социальный работник?
5. Какие агенты и социальные институты участвуют в процессе социализации клиента?

Задача № 2

Акт

проверки участка социального работника

отделения социального обслуживания на дому

Ивановой Зои Ивановны

Нугуманова Зугра Суфияновна, 05.08.1943 года рождения, инвалид 3 группы.

Проживает по адресу: **23/05, кв. 232.**

Дверь квартиры открыла Зугра Суфияновна. Она - вдова, детей не имеет. На обслуживании в отделении состоит с 2008 года.

Подопечной оказываются следующие виды социальных услуг:

- покупка и доставка на дом продуктов питания;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;
- оплата коммунальных услуг;

- приобретение лекарственных препаратов;
- оформление документов.

График посещения подопечных – 2-3 раза в неделю.

Нугуманова Зугра Суфияновна заявила, что социальный работник постоянно торопится и высказала пожелание, что ей хотелось бы, чтобы социальный работник во время посещения больше общался с ней, выслушивал ее жалобы на жизнь, делился информацией о последних событиях, происходящих в стране и в мире

Вопросы:

1. Определите приписанные и приобретенные социально - статусные позиции клиента социального обслуживания
2. Определите социальный статус социального работника
3. Как вы определите ролевое поведение социального работника и ролевые ожидания клиента
4. Какими личностными качествами обладает социальный работник?
5. Какие агенты и социальные институты участвуют в процессе социализации клиента?

Задача № 3

На собрании трудового коллектива заведующая отделением предложила обсудить выполнение должностных обязанностей одной из сотрудниц. На сотрудницу Н. поступила жалоба от клиента. В жалобе говорилось, что социальный работник регулярно не выполняет функции, возложенные на нее. А именно: отказывается приобретать лекарственные средства, выписанные врачом, объясняя это нехваткой времени и тем, что у нее слишком много клиентов и она «не может все успеть». Придя к клиенту, она наспех готовит еду и уже через 30 минут убегает, хотя по положению должна находиться у клиента час или больше. В результате обсуждения коллектив высказал осуждение сотруднице Н. А руководитель прямо предупредила, что придется ее лишить квартальной премии.

Вопросы:

1. Определите социальный статус и ролевое поведение социального работника
2. Почему возник ролевой конфликт между клиентом и социальным работником?
3. О нарушении каких социальных норм говорится в заявлении клиента?
4. Какие санкции предложил коллектив применить относительно социального работника?
5. Какие санкции предложил руководитель отделения относительно социального работника?
6. Можно ли поведение социального работника назвать девиантным?

Задачи по конфликтологии

Задача № 1

Покупательница обращается к продавцу со словами: «Я купила у вас три дня назад часы, но как только принесла их домой, они сразу остановились». Опишите, какими фразами мог ответить на это продавец, если для него характерны: стиль поведения в конфликте «уклонение», стиль «соперничество», стиль «сотрудничество».

Задача № 2

В некоторых ситуациях эффективным бывает урегулирование конфликта посредником. Каковы условия правомерного вмешательства самого посредника в конфликт?

Задача № 3

Ролевой конфликт заключается в невозможности одновременного исполнения человеком двух социальных ролей. Охарактеризуйте, используя понятие ролевого конфликта, ситуации: а) неформальный отрицательный

лидер класса вынужден принести извинения учительнице перед всем классом.

Задача № 4

Одной из структурных единиц конфликта является зона разногласий - факт или вопрос, вызвавший противостояние. Проанализируйте, как изменяется (расширяется или сужается) зона разногласий по мере развития конфликта.

Задача № 5

Существует пять стилей поведения в конфликте (избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество), причем предполагается, что человек свободен в выборе любого из них. Какого стиль поведения придерживаются оппоненты в следующей ситуации: на переговорах одна сторона заявляет: "Вы сорвали нам поставки, в результате которых мы понесли убытки". Другая сторона: "Нет, это вы виноваты, задержав предоплату". Какой стиль будет более адаптивной?

Библиографический список

Основные источники:

1. Краснова О.В. Психология личности пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Учебное пособие для слушателей профессиональной переподготовки по специальности «Психологическая деятельность в учреждениях социальной сферы»/О.В. Краснова, И.Н. Галасюк, Т.В. Шинина. – СПб.: КАРО, 2011. – 320 с.
2. Психология: Хрестоматия [Электронный ресурс]/Сост. Ю.Е. Мужичкова. – М.: Финансовый университет, 2012. – Режим доступа: Образовательный портал Финуниверситета (Документарная база, Учебные дисциплины, Психология) - <http://portal.ufrf.ru>
3. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для вузов/ под ред. П.И. Сидорова; М.Е. Путин, И.А. Коноплева.- 2-е изд., перераб. – М.: ИНФРА-М,

Электронные пособия:

1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=444527> Кошечая И. П.
2. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование).
3. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=410246> Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии 2014
4. Кошечая И. П. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502708> Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование).
5. http://xn--90ax2c.xn--plai/catalog/000199_000009_007867282/ Смирнов Г.Н.: Этика деловых отношений учебник
6. http://xn--90ax2c.xn--plai/catalog/000199_000009_007865176/ Кибанов А.Я.: Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Управление персоналом" и "Менеджмент организации"

Дополнительные источники:

1. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учебное пособие. - М.: МПСИ, 2002. - 432 с.
2. Дилтс Р. НЛП: навыки эффективной презентации. - СПб.: Питер, 2002. - 192 с.
3. Егидес А.П. Лабиринты общения, или Как научиться ладить с людьми. - М.: АСТ, 2002. - 363 с.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практ. пособие. - М.: Ось-89, 2003. - 319 с.
5. Мокшанцев Р.И. Психотехнология переговоров: Учебное пособие. - М., Новосибирск: Инфра-М, 2002. - 352 с.

6. Морозов А.В. Психология влияния. - СПб.: Питер, 2001. - 512 с.
7. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2004. - 335 с.
8. Хартли М. Язык жестов в деловом общении. - М.: Эксмо, 2003. - 224 с.